



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

**ÖRGÜTSEL SAPMA VE NEZAKETSİZLİK DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİNDE
İŞYERİNDE DIŞLANMANIN ARACI ROLÜ: SAğLIK KURUMLARINDA BİR
ARAŞTIRMA**

Aylin Sinem GÜLTAÇ

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

ÖRGÜTSEL SAPMA VE NEZAKETSİZLİK DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİNDE
İŞYERİNDE DIŞLANMANIN ARACI ROLÜ: SAĞLIK KURUMLARINDA BİR
ARAŞTIRMA

Aylin Sinem GÜLTAÇ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

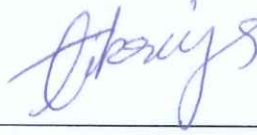
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

KABUL VE ONAY


Aylin Sinem GÜLTAÇ tarafından hazırlanan “Örgütsel Sapma ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracı Rolü: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma, 18.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



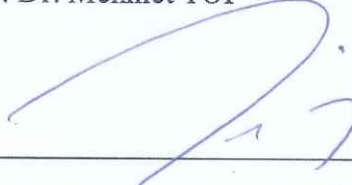
Doç. Dr. Fikriye YILMAZ (Başkan)



Prof. Dr. Gülsün ERİGÜÇ (Danışman)



Prof. Dr. Mehmet TOP



Doç. Dr. Çağdaş Erkan AKYÜREK



Dr. Öğr. Üyesi Ersen ALOĞLU

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan *“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”* kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. (1)
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. (2)
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. (3)

A. Gültaş
17.11.2019

Aylin Sinem GÜLTAÇ

¹“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internette paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Tez Danışmanının **Prof. Dr. Gülsün ERİGÜÇ** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

A. Gültay
Aylin Sinem GÜLTAÇ

ÖZET

GÜLTAÇ, Aylin Sinem, *Örgütsel Sapma Ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracı Rolü: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2019.

Örgütler için bünyesinde yer alan insan kaynaklarının önemi büyüktür. Örgüt içinde çalışanların bir arada uyum içinde çalışması, istenen ancak her zaman mümkün olmayan bir durumdur. Örgütlerde bireylerarası anlaşmazlıklar, örgütsel ve bireysel bazı özellikler gibi çeşitli nedenlerden çalışanlar örgüt içinde istenmeyen davranışlar sergileyebilirler. Örgütsel sapma, işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanma bu istenmeyen davranışlardan bazılarıdır. Örgütsel sapma örgüt normlarının ihlali olarak tanımlanırken işyeri nezaketsizliği, belli bir amaç doğrultusunda zarar verme niyeti belirsiz olan düşük yoğunluklu sapma davranışları olarak tanımlanır. İşyerinde dışlanma ise bireyin iş arkadaşları tarafından sistematik bir şekilde yok sayılmasıdır. Araştırmanın amacı; örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde işyerinde dışlanmanın aracı rolünün incelenmesidir. Bu amaçla Muş Devlet Hastanesi'nde görev yapan 298 hastane çalışanı araştırmada yer almıştır. Verilerin toplanmasında Örgütsel Sapma Davranışları Ölçeği, İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği ve İşyerinde Dışlanma Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde Kruskal-Wallis Testi, Mann Whitney U Testi, Spearman Korelasyon Analizi ve Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi kullanılmıştır.

Araştırma sonunda örgütsel sapma ve alt boyutları ile işyeri nezaketsizliği arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel sapma ve alt boyutları ile işyerinde dışlanma arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmada işyerinde dışlanma ile işyeri nezaketsizliği arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca örgütsel sapma ve işyeri nezaketsizliği ilişkisinde işyerinde dışlanmanın kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Bulgulara göre örgütsel sapma, işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanmanın katılımcıların tanımlayıcı özelliklerine göre istatistiksel açıdan farklılık göstermediği ortaya konmuştur.

Anahtar Sözcükler

Örgütsel Sapma, İşyerinde Dışlanma, İşyeri Nezaketsizliği, Sağlık, Olumsuz Davranışlar

ABSTRACT

GÜLTAC, Aylin Sinem, *Mediator Role of Workplace Incivility in the Relationship between Organizational Deviance and Workplace Ostracism Behavior: A Research in Health Institutions*, Master Thesis, Ankara, 2019.

The importance of human resources within organizations is of great importance. Working together within the organization in harmony is a desired but not always possible situation. In organizations, employees may exhibit undesirable behaviors for various reasons such as interpersonal disagreements, some organizational and individual characteristics. Organizational Deviance, Workplace Incivility and Workplace Ostracism are some of these undesirable behaviors. Organizational Deviance is defined as a violation of the norms of the organization while the Workplace Incivility is defined as low intensity deviation behaviors which are unclear for a certain purpose. Workplace Ostracism is systematically ignored by the colleagues of the individual. This study aims to investigate the mediating role of Workplace Ostracism in relation to Organizational Deviance and Workplace Incivility. For this purpose, 298 hospital employees in Muş State Hospital participated in the study. Interpersonal and Organizational Deviance Scale, Workplace Incivility Scale and Workplace Ostracism Scale were used for data collection. Kruskal-Wallis Test, Spearman Correlation Analysis and Multiple Linear Regression Analysis were used to analyze the data.

At the end of the study, a significant positive correlation was found between Organizational Deviance and sub-dimensions and Workplace Incivility. There was a positive correlation between Organizational Deviance and sub-dimensions and Workplace Ostracism. In the study, a moderate positive correlation was found between Workplace Incivility and Workplace Ostracism. In addition, it has been determined that Workplace Ostracism has a partial mediating role in the relationship between Organizational Deviance and Workplace Incivility According to the findings, it was found that Organizational Deviance, Workplace Incivility and Workplace Ostracism did not differ statistically according to the descriptive characteristics of the participants.

Keywords

Organizational Deviance, Workplace Ostracism, Workplace Incivility , Health, Negative Behaviors

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR DİZİNİ	ix
TABLolar DİZİNİ	x
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
KAVRAMSAL VE KURAMSAL AÇIKLAMALAR	4
1.1.ÖRGÜTSEL SAPMA	6
1.1.1.Sapma ve Örgütsel Sapma Kavramı	6
1.1.2.Örgütsel Sapma Türleri	9
1.1.3.Örgütsel Sapma Davranışları İle İlgili Yaklaşımlar	11
1.1.4.Örgütsel Sapmaya Neden Olan Faktörler	19
1.1.5.Örgütler Açısından Örgütsel Sapmanın Önemi ve Sonuçları.....	25
1.1.6. Örgütsel Sapma ile İlgili Çalışmalar	28
1.2.İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ	30
1.2.1.Nezaket, Nezaketsizlik ve İşyeri Nezaketsizliği Kavramları	31
1.2.2.İşyeri Nezaketsizliğine Neden Olan Faktörler	33
1.2.3.Örgütler Açısından İşyeri Nezaketsizliğinin Önemi ve Sonuçları.....	35
1.2.4.İşyeri Nezaketsizliği ile İlgili Çalışmalar	38
1.3.İŞYERİNDE DIŞLANMA	39

1.3.1.Dışlanma ve İşyerinde Dışlanma Kavramları.....	40
1.3.2.İşyerinde Dışlanma İle İlgili Yaklaşımlar	43
1.3.3.İşyerinde Dışlanmaya Neden Olan Faktörler	46
1.3.4.Örgütler Açısından İşyerinde Dışlanmanın Önemi ve Sonuçları	50
1.3.5.İşyerinde Dışlanma İle İlgili Çalışmalar	58
İKİNCİ BÖLÜM.....	60
GEREÇ VE YÖNTEM.....	60
2.1.ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİ	60
2.2.ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	62
2.3.ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	63
2.4.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	63
2.5.VERİ TOPLAMA ARACI.....	63
2.5.1.Demografik Özellikler.....	64
2.5.2.Örgütsel Sapma Ölçeği.....	64
2.5.3.İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği.....	64
2.5.4.İşyerinde Dışlanma Ölçeği	65
2.6.AÇIMLAYICI FAKTÖR ANALİZİ.....	66
2.7.DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ.....	70
2.8. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	74
2.9.NORMAL DAĞILIMA UYGUNLUK.....	74
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	76
BULGULAR	76
3.1.ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ.....	76
3.2.ÖLÇEKLERDE BULUNAN İFADELERE İLİŞKİN BETİMSSEL TANIMLAMALAR.....	79
3.2.1.Örgütsel Sapma Ölçeği.....	79

3.2.2.İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği.....	82
3.2.3.İşyerinde Dışlanma Ölçeği	83
3.3.HİPOTEZLERİN ANALİZİ.....	84
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	106
TARTIŞMA.....	106
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	112
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	112
KAYNAKÇA.....	116
EKLER.....	127
EK 1 GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU	127
EK 2 FORMU DOLDURAN HAKKINDA GENEL BİLGİLER	128
EK 3 ÖLÇEKLERİN ORJİNAL HALİ	129
EK 4 ÖLÇEKLERİN TÜRKÇE'YE UYARLANMIŞ HALİ	131
EK 5 YAZAR İZİNLERİ (E-POSTA DÖKÜMLERİ).....	134
EK 6 ETİK KURUL İZİNİ	136
EK 7 TEZ ORJİNALLİK RAPORU	137
ÖZGEÇMİŞ	138

KISALTMALAR DİZİNİ

TDK	: Türk Dil Kurumu
ÖS	: Örgütsel Sapma
İN	: İşyeri Nezaketsizliği
İD	: İşyerinde Dışlanma
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
DW	: Durbin Watson
KW	: Kruskal-Wallis
VIF	: Varyans Enflasyon Faktörü
U	: Mann-Whitney U Değeri
R	: Regresyon Katsayısı
R ²	: Belirleme Katsayısı
r	: Spearman Korelasyon Katsayısı
α	: Alfa
F	: F değeri
%	: Yüzde
\bar{x}	: Aritmetik Ortalama
t	: t değeri
ss	: Standart Sapma
p	: Anlamlılık Düzeyi
χ^2	: Ki-Kare
sd	: Serbestlik Derecesi
NFI	: Normlaştırılmış Uyum İndeksleri
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
IFI	: Artırmalı Uyum İndeksi
PGFI	: Tutarlı Uyum İyiliği İndeksi
GFI	: İyilik Uyum İndeksi
RMSEA	: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Örgütsel Sapma Yerine Kullanılan Bazı Kavramlar	8
Tablo 2. Örgütsel Sapma Davranış Türleri.....	10
Tablo 3. Gruys ve Sackett'in Örgütsel Sapma Davranışları Sınıflandırması	18
Tablo 4. Bazı araştırmacılara göre Örgütsel Sapmaya Neden Olan Faktörler	20
Tablo 5. Vardi ve Wiener'in Örgütsel Sapmaya Neden Olan Faktörler Sınıflandırması	21
Tablo 6. Literatürde Bulunan Bazı Dışlanma Tanımları	41
Tablo 7. Robinson, O'Reilly ve Wang'ın Dışlanma Yaklaşımı.....	43
Tablo 8. Adaman ve Keyder'in Dışlanma Yaklaşımı	44
Tablo 9. Williams'a Göre Dışlanmanın Sonuçları	53
Tablo 10. Ferris ve Arkadaşlarına Göre Dışlanmanın Etkileri	57
Tablo 11. Araştırma Hipotezleri	61
Tablo 12. Örgütsel Sapma Ölçeğinin Yapı Geçerliliği	67
Tablo 13. İşyerinde Nezaketsizliği Ölçeğinin Yapı Geçerliliği	68
Tablo 14. İşyerinde Dışlanma Ölçeğinin Yapı Geçerliliği	69
Tablo 15. Ölçeklerin Araştırma Modeli ile Uyum İyiliği Sonuçları	71
Tablo 16. Doğrulayıcı Faktör Analizinden Elde Edilen Uyum Değerleri	72
Tablo 17. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	73
Tablo 18. Güvenirlilik Analizi Sonuçları	74
Tablo 19. Normallik Analizi.....	75
Tablo 20. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı	77
Tablo 21. Örgütsel Sapma Ölçeğinde Bulunan İfadelere İlişkin Betimsel Tanımlamalar	80
Tablo 22. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinde Bulunan İfadelere İlişkin Betimsel Tanımlamalar ...	82
Tablo 23. İşyerinde Dışlanma Ölçeğinde Bulunan İfadelere İlişkin Betimsel Tanımlamalar	83
Tablo 24. Örgütsel Sapma ve Alt Boyutları ile Nezaketsizlik Arasındaki İlişki	84
Tablo 25. Örgütsel Sapma ve Alt Boyutları ile Dışlanma Arasındaki İlişki	86
Tablo 26. Dışlanma ile Nezaketsizlik Arasındaki İlişki	87

Tablo 27. Örgütsel Sapmanın Nezaketsizlik Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	88
Tablo 28. Örgütsel Sapmanın Dışlanma Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	89
Tablo 29. İşyerinde Dışlanmanın Nezaketsizlik Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	90
Tablo 30. Örgütsel Sapma ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde Dışlanmanın Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	91
Tablo 31. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Cinsiyetleri Arasındaki İlişki.....	92
Tablo 32. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Yaşı Arasındaki İlişki	93
Tablo 33. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Medeni Durumu Arasındaki İlişki	93
Tablo 34. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Eğitim Durumu Arasındaki İlişki	94
Tablo 35. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Bu İşyerinde Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	95
Tablo 36. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Mesleği Arasındaki İlişki	95
Tablo 37. Nezaketsizlik ile Çalışanların Cinsiyeti Arasındaki İlişki	96
Tablo 38. Nezaketsizlik ile Çalışanların Yaşı Arasındaki İlişki	97
Tablo 39. Nezaketsizlik ile Çalışanların Medeni Durumu Arasındaki İlişki.....	97
Tablo 40. Nezaketsizlik ile Çalışanların Eğitim Durumu Arasındaki İlişki	98
Tablo 41. Nezaketsizlik ile Çalışanların Bu İşyerinde Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	99
Tablo 42. Nezaketsizlik ile Çalışanların Mesleği Arasındaki İlişki.....	99
Tablo 43. Dışlanma ile Çalışanların Cinsiyeti Arasındaki İlişki.....	100
Tablo 44. Dışlanma ile Çalışanların Yaşı Arasındaki İlişki	101
Tablo 45. Dışlanma ile Çalışanların Medeni Durumu Arasındaki İlişki.....	101
Tablo 46. Dışlanma ile Çalışanların Eğitim Durumu Arasındaki İlişki	102
Tablo 47. Dışlanma ile Çalışanların Bu İşyerinde Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	102
Tablo 48. Dışlanma ile Çalışanların Mesleği Arasındaki İlişki	103
Tablo 49. Araştırma Hipotezlerinin Test Sonuçları	104

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Örgütlerde Anti-Sosyal Davranışlar	5
Şekil 2. Robinson ve Bennett'in Örgütsel Sapma Boyutlandırması	12
Şekil 3. Vardi ve Wiener'e Göre Bireyin Sapma Davranışı Niyetinin Sonucu	14
Şekil 4. O'Leary-Kelly ve Arkadaşlarının Örgüt Kaynaklı Sapma Davranışı Modeli	16
Şekil 5. Delen'e Göre İşyeri Nezaketsizliğine Sebep Olan Faktörler	34
Şekil 6. Literatürde Dışlanma Kavramları.....	42
Şekil 7. Scott'ın Dışlanma Yaklaşımı.....	45
Şekil 8. İşyerinde Dışlanmanın Örgütsel Öncülleri	47
Şekil 9. Robinson, O'Reilley ve Rang'a Göre Dışlanmanın Sonuçları	54
Şekil 10. Araştırma Modeli	62

GİRİŞ

Bireylerin hayatlarını sürdürebilmelerinin bir gereği olarak birlikte yaşamının zorunlu hale geldiği fark edilmiştir. Birlikte yaşama düşüncesi insan davranışlarını anlama ve yorumlamanın önemini ortaya koymuştur. Davranış kavramı birçok disiplin tarafından farklı şekillerde ele alınmıştır. Biyoloji bilimine göre davranış; *bir organizmanın bir ortamdaki hareket tarzı* olarak tanımlanırken, psikoloji bilimine göre; *bir uyarıcıya organizmanın verdiği tepki* olarak ifade edilmiştir (Şimşek vd., 2008 Aktaran; Beraha, 2013: 1). Bireylerin içinde buldukları duruma ve yaşadıkları olaylara karşı tutum ve tepkisi davranış olarak adlandırılabilir. Bireylerin bir arada yaşamaya devam etmeleri zamanla üretimi zorunlu hale getirmiş ve bireylerin toplum içindeki davranışları önem kazanmıştır. İnsanların üretim amacıyla bir arada bulunmasının bir sonucu olarak örgüt kavramı ortaya çıkmıştır. Daft ve arkadaşları (2010: 10) örgütü dış çevresi ile sürekli iletişim halinde olan, belli bir amaca sahip, planlı ve koordine halinde farklı alt sistemlerden oluşan sosyal bir oluşum olarak tanımlamıştır. Tutar (2003: 17) örgütü ortak davranış ve değer ilkelerini paylaşan, çeşitli rol farklılaşması gerçekleştiren, bir amacı paylaşan ve etkileşim içerisinde bulunan birden fazla kişinin bir araya gelerek oluşturduğu sosyal yapılanma olarak açıklamıştır. Diğer bir tanıma göre örgüt; ortak bir amaç ya da iş dolayısı ile bir araya gelen kişi/kurumların oluşturduğu topluluk anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr). Örgütteki diğer çalışanlar ile uyum içinde çalışılması, bireylerarası iletişimin ve işbirliğinin sağlanması gibi durumlar bireylerin davranışları ile ilgilidir. Bireylerin çalıştıkları örgüt içinde sergilemiş olduğu bütün davranışlar örgütsel davranış olarak adlandırılmaktadır. Örgütlerde örgüt çalışanları tarafından her biri farklı sonuçlara neden olan birçok farklı davranış türü sergilenmektedir. Örgüt çalışanları tarafından ortaya çıkan bu davranışlar bireylerin kendisini, diğer örgüt çalışanlarını ve örgütün tamamını etkileyebilmektedir.

Örgütlerde pozitif davranışların zaten olması gereken davranışlar olduğu bilinmektedir. Robinson ve Bennett (1995: 569) araştırmacıların sadece örgütü olumlu yönde etkileyen davranışlara değil aynı zamanda örgüte zarar veren olumsuz davranışlara da odaklanması gerektiğini vurgulamıştır. Olumsuz davranışlar “*temel örgütsel ve/veya toplumsal normları ihlal eden kasıtlı davranışlar*” olarak tanımlanabilir (Vardi ve

Wiener, 1996: 152). Çalışanlar tarafından sergilenen olumsuz davranışlardan bazıları tamamen zarar verme niyeti taşırken bazıları bu niyeti taşımadan gerçekleştirilmektedir. Hızla gelişen teknolojiye ve artan rekabete ayak uydurmaya çalışmak, iş yükünün fazla olması gibi sebepler çalışanlar üzerinde baskıya sebep olur. Uzun süre bu baskıya maruz kalan bireyler iş çevresiyle daha az etkileşime girmeye ve kendi işlerine daha çok odaklanmaya başlar. Zaman içerisinde örgüte ve çalışma arkadaşlarına yabancılaşan bireyin örgüt için olumlu davranışlar sergileme eğilimi giderek azalır. Bu durum çalışanlar arasında iletişim konusunda bazı yanlış anlaşılmalara sebebiyet verebilir. Çalışanlar işyerinde istemeden diğer bireylere karşı kaba davranışlar sergileyebildiği gibi bunu bilerek ve isteyerek de yapabilir. Olumsuz davranışlar hem bireyler hem de örgüt için ciddi zararlara sebep olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Muş Devlet Hastanesi'nde çalışan sağlık personelinin örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde işyerinde dışlanmanın aracı rolünü belirlemektir. Çalışmanın ilk bölümünde sapma ve örgütsel sapma kavramları, örgütsel sapma davranış türleri, örgütsel sapma davranışları ile ilgili yaklaşımlar, örgütsel sapmaya sebep olan faktörler, örgütsel sapmanın önemi ve sonuçları ile örgütsel sapma ile ilgili çalışmalar, nezaket, nezaketsizlik ve işyeri nezaketsizliği kavramları, işyeri nezaketsizliğine sebep olan faktörler, işyeri nezaketsizliği davranışlarının önemi ve sonuçları ile işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan çalışmalar, dışlanma ve işyerinde dışlanma kavramları, işyerinde dışlanma ile ilgili yaklaşımlar, işyerinde dışlanmaya sebep olan faktörler, işyerinde dışlanma davranışlarının önemi ve sonuçları ile işyerinde dışlanma ile ilgili yapılan çalışmalar yer almıştır. İkinci bölümde örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde işyerinde dışlanmanın aracı rolü ve değişkenler arasındaki ilişkiler açıklanmıştır. Son bölümde ise; hipotezlere ilişkin bulgular yorumlanmıştır.

Örgütsel sapma, işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanma gibi olumsuz davranışlar tüm kurumlarda olduğu gibi sağlık kurum ve kuruluşlarında da yöneticiler ve çalışanlar tarafından istenmemektedir. Literatürde Türkiye'de sağlık çalışanları üzerinde örgütsel sapma, işyerinde dışlanma ve işyeri nezaketsizliği konularının tamamının dâhil edildiği herhangi bir çalışma tespit edilmemiştir. Bu yönüyle araştırmanın başta sağlık kurum ve

kuruluşları olmak üzere tüm örgütlere faydalı olması açısından sonuç ve öneriler kısmı yer almaktadır.

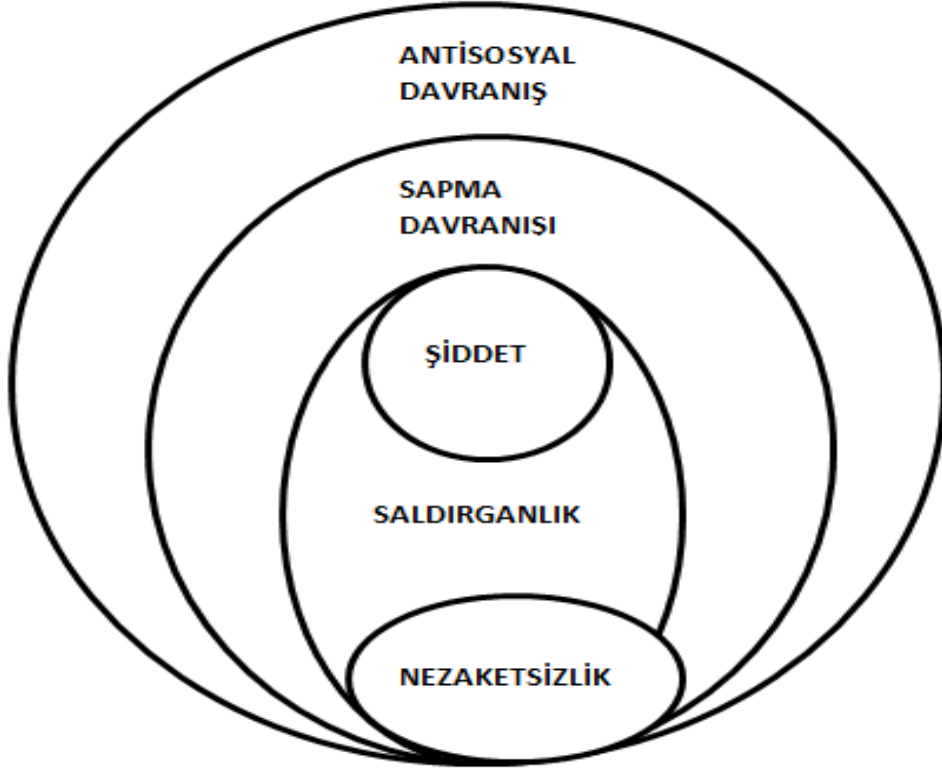
BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ve KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Örgütler belirledikleri hedefleri gerçekleştirmek için çeşitli kaynaklara sahip olmak zorundadır. Kar amacı gütmeyen kurumlar da var olmasına rağmen örgütlerin çoğunlukla faaliyette olma sebepleri kar elde etmek ve sürdürülebilirliği sağlayabilmektir. Örgütlerin çalışma yaşamında var olmaya devam edebilmesi ve üretimi sürdürebilmesi için sahip olması gereken kaynaklar işgücü, sermaye, doğal kaynaklar, girişimci vb. gibi faktörler olarak sıralanabilir. Örgütler için işgücü olmaz olmaz bir özellik olarak görülmektedir. Üretim hayatının devam edebilmesi ve örgütlerin rakipleri ile daha iyi mücadele edebilmesi için örgütlerin kaliteli, bilgi, beceri ve donanım sahibi insan kaynaklarını bünyesinde barındırması beklenir. Örgütlerde işgücünün belirlenmesi, istihdam edilmesi ve devamlılığının sağlanması kolay değildir. Bireyler farklı özelliklere sahiptir ve örgütlerde farklı görevler için çok sayıda bireyin bir arada çalışması gerekmektedir. İnsan kaynaklarının yönetimi örgütler için her zaman ilgilenilmesi gereken önemli bir konu olmuştur.

Sağlık kurum ve kuruluşları doğrudan insan odaklı işleyen örgütler olduğu için insan ilişkileri oldukça önemlidir. İnsan ilişkilerin doğru yürütülmesi örgütün sahip olduğu insan kaynakları ile ilgilidir. Bu yüzden bu örgütlerde insan kaynaklarının davranışlarını belirlemek ve olumsuz davranışların önlenmesi örgütler için dikkat edilmesi gereken özelliklerin başında gelir. Andersson ve Pearson örgütlerde çalışanlar tarafından gerçekleştirilen olumsuz davranışların tamamını *Anti-Sosyal Davranışlar* olarak adlandırmaktadır. Anti-sosyal davranışlar genel olarak örgüte ya da örgüt üyelerine zarar verici davranışlar olarak tanımlanır. Örgüt içinde çalışanlar tarafından sergilenen sapma, şiddet, saldırganlık ve nezaketsizlik gibi davranışlar anti-sosyal davranışlar olarak sayılmaktadır. Anti-sosyal davranışlar genel olarak şu şekilde sınıflandırmıştır (Andersson ve Pearson, 1999: 456);

Şekil 1. Örgütlerde Anti-Sosyal Davranışlar



Kaynak: Andersson ve Pearson, 1999: 456

Sapkın Davranışlar; *örgüt içinde yer alan kural ihlallerini içeren anti sosyal davranışlar* olarak tanımlanır. Sapkın davranışlar örgüte yönelik ya da çalışanlara yönelik olarak gerçekleştirilebilir. Sapkın davranışlarda davranışın sonuçlarını değil bireyin o davranışı sergilerken sahip olduğu niyet önemlidir. Bu davranışlar doğrudan zarar verme niyeti taşırsa aktif sapkın davranış, zarar verme niyeti taşımazsa pasif sapkın davranış olarak tanımlanır. Şiddet-Zorbalık Davranışları; *fiziksel ve psikolojik olarak gösterilen agresif davranışlardır*. Şiddet-zorbalık davranışları yüksek yoğunlukta ve açık şekilde zarar verme niyeti taşırsa saldırganlık olarak adlandırılır. Belirsiz olarak zarar verme niyeti taşıyan düşük yoğunluktaki sapkın davranışlar içerisinde yer alan psikolojik şiddet davranışları ise, nezaketsizlik olarak ifade edilmektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 452-457). İşyerinde Dışlanma davranışı ise; *“bireyin kasti şekilde sistematik olarak örgüt üyeliğini işaret eden günlük ritüellerin dışında tutulması”*

anlamına gelmektedir (Anderson, 2009: 36). Bu bölümde örgütsel sapma, işyerinde dışlanma ve işyeri nezaketsizliği konularına değinilmektedir.

1.1.ÖRGÜTSEL SAPMA

Sağlık kurumları yapısı gereği birçok farklı mesleğin birlikte çalışmak durumunda olduğu örgütlerdir. Bu örgütlerde insan kaynaklarının bir arada uyum içinde çalışması herkes tarafından istenen bir durumdur. Ancak bireyler örgütlerde her zaman olumlu davranışlar sergileme eğiliminde olmayabilir. Çeşitli nedenlerle bireyler örgüte ve çalışma arkadaşlarına karşı istenmeyen davranışlar gösterebilir. *Sapma davranışları* her örgütte olduğu gibi sağlık kurumları için de olumsuz davranışlardan biridir. Örgütsel sapma davranışları örgüt normlarının ihlali olarak kabul edilirken toplumda herkes tarafından kabul gören kuralların dışına çıkılması, etik olmayan davranışlar anlamına gelmektedir (Appelbaum vd., 2007:587). Bu başlıkta sapma ve örgütsel sapma kavramları, örgütsel sapma davranışları ile ilgili yaklaşımlar, örgütsel sapmaya neden olan faktörler, örgütsel sapmanın önemi, sonuçları ve örgütsel sapma ile ilgili çalışmalar gibi konulara değinilmiştir.

1.1.1.Sapma ve Örgütsel Sapma Kavramı

Sosyoloji biliminde *sapma*; sosyal hayatın olağan akışının dışında hareket etme anlamına gelmektedir. Normal olmayan sosyal durumlar karşısında normal bireylerin verdikleri tepkiler sapma olarak adlandırılır (Erikson, 1962: 307). Sapma kavramı toplumlarda negatif inanç, tutum ve davranışları ifade eden eylemlerin geneli için kullanılmaktadır. Her toplumun kendine özgü belirlemiş olduğu mevcut değer ve normları farklı olduğu için sapma kavramı topluma, mekâna ve zamana göre değişim gösterebilir.

Literatürde sapkınlık olarak da açıklanan *sapma davranışı*; “toplumda yerleşmiş bağlamsal, kültürel veya sosyal normların ihlali” anlamına gelmektedir. Toplumda sapma davranışı; yüksek sesle konuşmak gibi önemsiz sayılabilecek ya da cinayet işlemek gibi ciddi bir suça dayanan davranışlar olabilmektedir. Forsyth (1992)’e göre etik anlayışı bireyin toplum tarafından kabul görmeyen davranışları gerçekleştirmek için sahip olduğu motivasyon düzeyini, bu davranışları sergilemeye nasıl ve ne zaman karar verdiğini etkilemektedir (Forsyth, 1992 Aktaran; Henle vd. 2005: 219).

Örgütsel sapma; örgüt üyeleri tarafından önemli örgütsel normların ihlal edilmesi ve böylece örgütün ve/veya üyelerinin refahının tehdit edilmesi anlamına gelen bilinçli ve istekli gerçekleştirilen davranışlardır (Vardi ve Wiener, 1996: 151). Hangi davranış ya da davranışların örgütsel sapma sayılacağıın bilinebilmesi için örgüt içinde geçerli olan resmi ve gayri resmi politikaların tanımlanması ve örgüt normlarının iyi bilinmesi gerekmektedir (Robinson ve Bennett, 1995: 560). *Örgütsel sapma* davranışı olarak tanımlanan bazı davranışlar örgütün kural ve normlarının dışına çıkmasının yanında toplum tarafından da istenmeyen bir davranış olabilmektedir. Ancak örgütün çıkarlarına aykırı olan her davranış aynı zamanda toplum için de zararlıdır denilemez.

Örgütsel sapma kavramı araştırmacılar tarafından birçok farklı şekilde tanımlanmıştır. Literatürde yer alan örgütsel sapma yerine kullanılan bazı kavramlar Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Örgütsel Sapma Yerine Kullanılan Bazı Kavramlar

Araştırmacılar	Kavramlar
Spector (1975) Baron ve Neuman (1995) Spector ve Fox (2002)	İşyeri Saldırganlığı
Hollinger ve Clark (1982)	İşyeri Sapması
Robinson ve Bennett (1995)	Sapkın Davranış
O'Leary-Kelly vd. (1996) Gruys ve Sackett (2003)	Örgüt Açısından Zararlı/Yıkıcı Davranış
Vardi ve Wiener (1996)	Örgütsel Kötü Davranış
Giacone ve Greenberg (1997)	Anti-Sosyal Davranış
Bies, Trip ve Kramer (1997)	İntikam
Fox ve Spector (2001)	Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları

Kaynak: Tablo araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Örgütsel sapma davranışları sosyal bağlamda normatif beklentilere uyma konusunda motivasyon eksikliğinden kaynaklanan ve/veya bu beklentileri ihmal etme arzusuna sahip örgüt çalışanlarının isteyerek gerçekleştirdiği davranışlardır (Kaplan, 1976: 61). Örgütsel sapma davranışları incelenirken bu davranışların etik olmayan davranışlardan farklı olduğu bilinmelidir. Ayrıca *örgütsel sapma* davranışı olarak kabul edilen her davranışın etik olmayan davranışlara dâhil edilemeyeceği söylenebilir (Vardi ve Wiener, 1996: 153). Örneğin; örgüt malını izinsiz kullanma hem örgütsel sapma hem de toplumsal normlara göre etik olmayan bir davranıştır. Örgüt içinde yasadışı iş yaptığı bilinen bir yöneticinin çalışanlar tarafından ilgili kuruluşlara bildirilmesi etik bir davranıştır. Aynı zamanda bir örgütsel sapma davranışdır. Ancak toplum için zararlı olduğu bilinen tütün ürünlerinin üretimini gerçekleştiren bir örgüt çalışanının örgütsel normları ihlal etmediği kabul edilse de toplumsal yönden etik olmayan bir davranış sergilemektedir.

1.1.2.Örgütsel Sapma Türleri

Örgütlerde *sapma* davranışlarının tespit edilebilmesi için öncelikle davranışın sonuçlarından ziyade kendisine odaklanması gerekmektedir (Gruys ve Sackett, 2003: 30). Örgüt içerisinde gerçekleşen her davranış sonucu örgüt için zararlı olsa bile örgütsel sapma davranışı olmayabilir. Hangi davranışın *örgütsel sapma* olarak tanımlanacağına karar vermek için bu davranış türlerinin iyi bilinmesi gerekmektedir. Örneğin; hastalık yüzünden işe gelemeyen bir çalışanın devamsızlığı örgütsel sapma davranışları arasında sayılamaz. Aynı şekilde yanlışlıkla bir çalışanın şirket mülkiyetine zarar vermesi sapma davranışı sayılamaz. Bu noktada dikkat edilmesi gereken durum kişinin zararlı sonuçlanan davranışı kasıtlı olarak gerçekleştirme durumudur (Vardi ve Wiener, 1996: 153). Bireyin tesadüfi ya da istemeden gerçekleştirdiği bir davranış temelinde zarar verme niyeti taşıyorsa bir sapma davranışı olmayacaktır.

Örgütlerde ilk olarak çalışan hırsızlığını belirlemek amacı ile kullanılan testlerin daha sonra devamsızlık, güvenlik kurallarını ihlal etme, yasadışı madde ve alkol kullanımı gibi diğer sapma davranışlarını da ortaya çıkardığı görülmüştür (Gruys ve Sackett, 2003: 31). *Örgütsel sapma* davranışları genelde olumsuz davranışlar olarak nitelendirilse de literatürde olumlu sapma davranışlarının da var olduğuna değinilmektedir. Spreitzer ve Sonenshein (2004: 829) örgütsel sapma davranışlarını *pozitif örgütsel sapma* ve *negatif örgütsel sapma* olarak ikiye ayırmıştır. *Pozitif* ve *negatif örgütsel sapma* kavramları anlam bakımından örgütün kural ve normlarından ayrılmak anlamına gelse de davranışları gerçekleştirme niyeti bakımından birbirinden ayrılır. *Pozitif sapma* davranışında örgütün ve/veya bireyin yararı gözetilmektedir. Aksine Negatif Sapma davranışında kasıtlı olarak zarar verme söz konusudur. Dodge (1985: 17) sapma davranışlarını değerlendirirken sadece olumsuz davranışları incelemenin doğru bir sınıflandırma olmayacağını ve pozitif sapma davranışlarının da bulunduğunu savunmuştur. Bazı araştırmacılara ait bazı *sapma davranışları* türleri sınıflandırması Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Örgütsel Sapma Davranış Türleri

Araştırmacı	Davranış Türü
(Baron ve Neuman, 1996: 170)	<ul style="list-style-type: none"> -Diğer örgüt çalışanlarından bilgi saklamak -Önemli toplantılar hakkında onları bilgilendirmemek -Başkaları hakkında yanlış söylentileri reddetmemek -Hedef kişilerden gereken desteği esirgemek
(Giacalone ve Greenberg, 1997)	<ul style="list-style-type: none"> -Kundaklama -Şantaj -Rüşvet -Ayrımcılık -Casusluk -Zorbalık -Bireylere yönelik Şiddet -Yalan söylemek -Sabotaj -Cinsel taciz -Hırsızlık -Muhbirlik -Gizlilik ihlali
(Spector ve Fox, 2002: 272)	<ul style="list-style-type: none"> -Kötüye kullanma -Tehdit -İşten kaçınma -İşe yönelik sabotaj -Diğer etkiler
(Gruys ve Sackett, 2003: 30)	<ul style="list-style-type: none"> -Hırsızlık vb. davranışlar -Mülkiyete zarar verme -Bilginin kötüye kullanılması -Zamanın ve kaynakların kötüye kullanılması -Tehlikeli davranışlar -Düşük iş kalitesi -Devamsızlık -Alkol kullanımı -Yasadışı madde kullanımı -Uygunsuz sözlü eylemler -Uygunsuz fiziksel eylemler

Kaynak: Tablo araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Spector ve Fox (2002)'a göre *örgütsel sapma davranışları*; *aktif sapma davranışları* ve *pasif sapma davranışları* olarak da sınıflandırılabilir. Aktif sapma davranışları doğrudan hedefe zarar verme niyeti ile gerçekleştirilir. Örneğin; hırsızlık, çalışma arkadaşına yönelik sözlü taciz ya da saldırganlık gibi davranışlar aktif sapma davranışları olarak adlandırılır. Bu davranışlar doğrudan gerçekleştirildiği için tespit etmesi ve bireyin bu tür bir davranış yüzünden ceza alması kaçınılmazdır. Bu yüzden bireyler her zaman olumsuz düşüncelerini eyleme geçirmeyebilirler. Bunun yerine düşük iş performansı sergileme, işe geç gelme/gelmeme gibi davranışlarda bulunabilirler. Bireylerin bunun gibi olumsuz davranışları dolaylı yoldan gösterdikleri durumda ise pasif sapma davranışları ortaya çıkmaktadır (Spector ve Fox, 2002: 272).

1.1.3.Örgütsel Sapma Davranışları İle İlgili Yaklaşımlar

Örgütsel sapma kavramı araştırmacılar tarafından farklı yönlerden incelenmiştir ve literatürde sapma kavramı ile ilgili birçok yaklaşım bulunmaktadır. Örgütsel sapma kavramı örgütlerde ilk olarak Hollinger ve Clark (1982) tarafından ayrıntılı bir şekilde işlenmiştir (Aktaran; Yalap, 2016: 34). Hollinger ve Clark (1982) örgütsel sapma davranışlarını *mülkiyet sapması* ve *üretim sapması* olarak 2'ye ayırmışlardır (Gruys ve Sackett, 2003: 31; Demir, 2009: 53; Yalap, 2016: 34). *Mülkiyet sapması*; örgüte ait araç, gereç ve malzeme gibi örgütün mal ve mülkiyetine yönelik olarak gerçekleştirilen davranışlardır. Örgüt mülkiyetine zarar verme ve kötüye kullanma davranışları ve hırsızlık vb. gibi davranışlar mülkiyet sapmasına örnek gösterilebilir. Üretim sapması ise; örgütte yapılan işin niceliği ve niteliği ile alakalı olan süreç ve çıktıları bozma amacı ile gerçekleştirilen davranışlar olarak tanımlanır. Devamsızlık, işe geç gelme ve uzun molalar verme, kasıtlı olarak yavaş ve özensiz çalışma, yasadışı madde ve alkol kullanımı vb. gibi davranışlar üretim sapmasına örnek gösterilebilir

Hollinger ve Clark (1982)'in yapmış olduğu örgütsel sapma sınıflandırmasında hırsızlık ve yavaş çalışma gibi sapma davranışları mülkiyet ve üretim sapması olarak adlandırılrsa da fiziksel saldırganlık ve cinsel taciz gibi bireylere yönelik gerçekleşen sapma davranışları bu sınıflandırmada yer almamaktadır. Ayrıca farklı sapma davranışlarının

birbirinden nasıl ayırt edileceği Hollinger ve Clark'ın sınıflandırmasında açık değildir. Bu sebeplerden Robinson ve Bennett, Hollinger ve Clark'ın yapmış olduğu sınıflandırmayı temel alarak bu davranışlara bireylerarası sapma davranışlarını da ekleyerek geniş kapsamlı bir tanımlama oluşturmuşlardır (Robinson ve Bennett, 1995: 565). Robinson ve Bennett'in örgütsel sapma boyutlandırması Şekil 2'de ifade edilmiştir.

Şekil 2. Robinson ve Bennett'in Örgütsel Sapma Boyutlandırması

ÖRGÜTE YÖNELİK					
AZ ÖNEMLİ	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ÜRETİM SAPMASI İşten erken çıkma Fazla mola verme Kasıtlı bir şekilde yavaş çalışma Kaynakların israfı </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> MÜLKİYET/EKİPMAN SAPMASI Ekipmanların sabote edilmesi Rüşvet alma Çalışılan saatler hakkında doğru söylememe Örgütten çalma </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> POLİTİK SAPMA Kayırma Çalışma arkadaşları hakkında dedikodu yapma Çalışma arkadaşlarını suçlama Yararsız rekabet </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> KİŞİSEL ÇATIŞMA Cinsel taciz Çalışma arkadaşlarından hırsızlık yapma Çalışma arkadaşlarını tehlikeye atma Sözlü taciz </td> </tr> </table>	ÜRETİM SAPMASI İşten erken çıkma Fazla mola verme Kasıtlı bir şekilde yavaş çalışma Kaynakların israfı	MÜLKİYET/EKİPMAN SAPMASI Ekipmanların sabote edilmesi Rüşvet alma Çalışılan saatler hakkında doğru söylememe Örgütten çalma	POLİTİK SAPMA Kayırma Çalışma arkadaşları hakkında dedikodu yapma Çalışma arkadaşlarını suçlama Yararsız rekabet	KİŞİSEL ÇATIŞMA Cinsel taciz Çalışma arkadaşlarından hırsızlık yapma Çalışma arkadaşlarını tehlikeye atma Sözlü taciz
ÜRETİM SAPMASI İşten erken çıkma Fazla mola verme Kasıtlı bir şekilde yavaş çalışma Kaynakların israfı	MÜLKİYET/EKİPMAN SAPMASI Ekipmanların sabote edilmesi Rüşvet alma Çalışılan saatler hakkında doğru söylememe Örgütten çalma				
POLİTİK SAPMA Kayırma Çalışma arkadaşları hakkında dedikodu yapma Çalışma arkadaşlarını suçlama Yararsız rekabet	KİŞİSEL ÇATIŞMA Cinsel taciz Çalışma arkadaşlarından hırsızlık yapma Çalışma arkadaşlarını tehlikeye atma Sözlü taciz				
	BİREYLERARASI				
	ÇOK ÖNEMLİ				

Kaynak: İyigün, 2011: 59

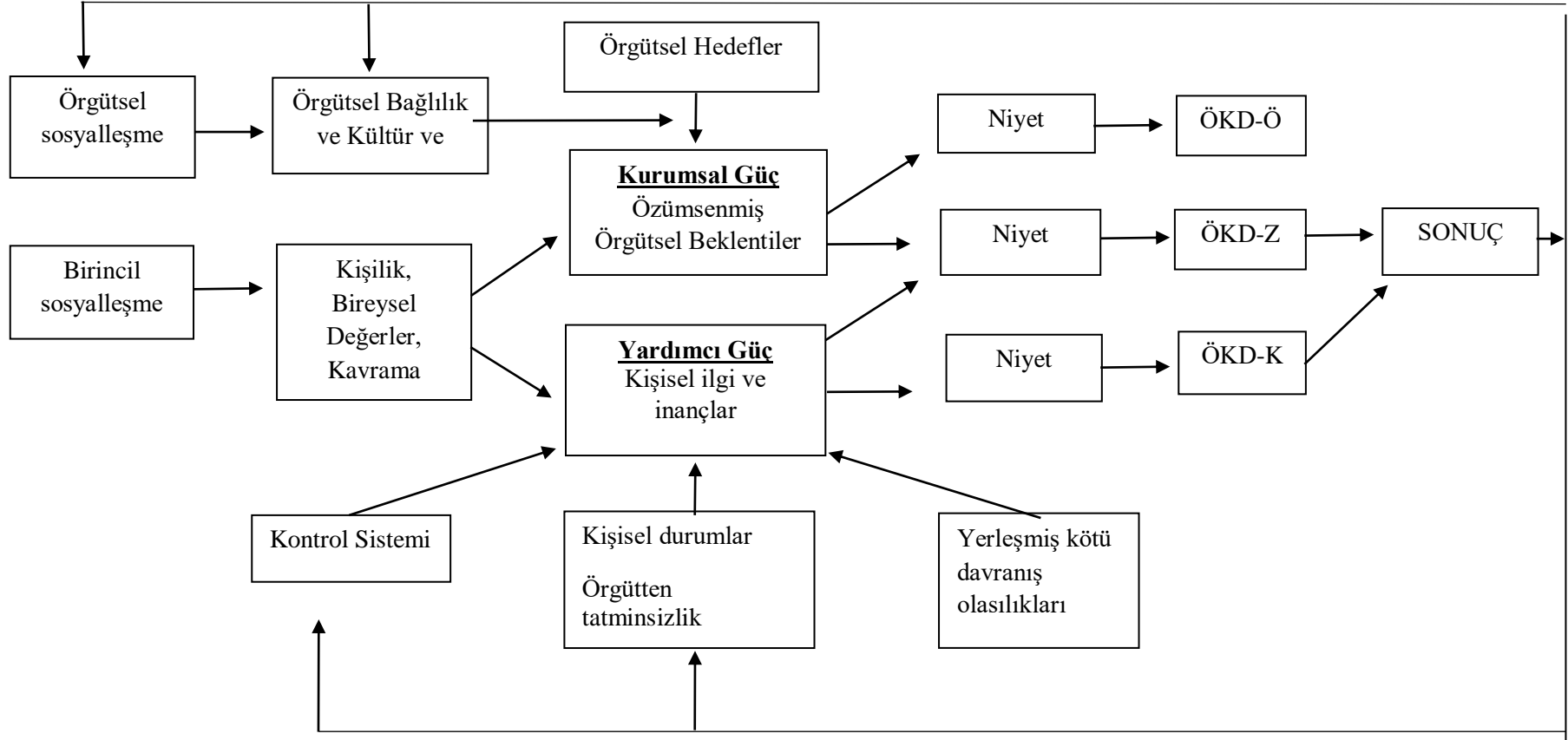
Robinson ve Bennett (1995: 565-566)'in Örgütsel Sapma Boyutlandırması'nda yer alan örgütsel sapma davranışları bireylerin *örgüte yönelik sapma davranışları* ve *bireylerarası sapma* olarak ayrılmaktadır. Aynı zamanda sapma davranışları örgüte ve bireylere verdikleri zararın şiddetine göre çok önemli sapma davranışları ve az önemli sapma davranışları olarak da iki grupta incelenmiştir. Bu sınıflandırmaya göre; *örgüte yönelik üretim sapması* ve *bireylerarası politik sapma* davranışları az önemli örgütsel sapma davranışları olarak tanımlanmaktadır. Örgüte yönelik mülkiyet sapması ve

bireylerarası kişisel çatışma davranışları ise; çok önemli örgütsel sapma davranışlarına örnek gösterilebilir.

Robinson ve Bennett (1995)'in örgütsel sapma boyutlandırmasında yer alan üretim sapması; örgütte yapılacak işe yönelik belirlenen yasal kuralların ihlali olarak ifade edilir. Bireylerin işe izinsiz geç gelme/erken ayrılma, örgütün kaynaklarını verimli kullanmama, örgütte kasıtlı olarak izin verilen süreden fazla mola verme gibi davranışlar örgüte yönelik üretim sapma davranışlarına örnek verilebilir. Mülkiyet/Ekipman sapması; izinsiz bir şekilde örgütün varlığına veya maddi kaynaklarına zarar vermek ya da onları elde etmek anlamına gelmektedir. Bireylerin örgütün ekipmanlarına zarar vermesi, örgütten izinsiz eşya alınması, rüşvet kabul etme gibi davranışlar mülkiyet sapmasıdır. Politik sapma; sosyal etkileşime karşı olarak kişisel ya politik yönden dezavantajlı bireylerin ortaya koyduğu davranışlardır. Yöneticinin çalışanlar arasında ayırım yapması, bireylerin çalışma arkadaşları hakkında dedikodu yapması ve haksız rekabete sebep olacak davranışlarda bulunulması politik sapma davranışları olarak gösterilebilir. Kişisel çatışma ise; örgütün diğer çalışanlarına karşı düşmanca ve saldırgan tavırlar sergileme olarak tanımlanmıştır. Bireyin çalışma arkadaşlarına sözlü ve fiziksel tacizde bulunması, çalışma arkadaşlarının eşyalarına bilerek zarar verilmesi ya da hırsızlık yapılması gibi davranışlar kişisel çatışmaya örnek davranışlardır.

Örgütsel sapma davranışlarını *örgütsel kötü davranışlar* olarak tanımlayan Vardi ve Wiener'e göre bu davranışlar örgüt üyeleri tarafından gerçekleştirilen toplumsal ve/veya örgütsel normları ihlal eden kasıtlı davranışlardır (Vardi ve Wiener, 1996: 151). Bu yaklaşıma göre; örgütsel kötü davranışların temelinde davranışı gerçekleştirme niyeti yer almaktadır. Vardi ve Wiener (1996: 155) bu davranışları 3'e ayırmışlardır. Vardi ve Wiener'in tanımladığı örgütsel sapma davranışları niyetinin sonucu Şekil 3'te ifade edilmektedir.

Şekil 3. Vardi ve Wiener'e Göre Bireyin Sapma Davranışı Niyetinin Sonucu



ÖKD: Örgütsel Kötü Davranış

Ö: Örgütsel Çıkar

Z: Örgüte Zarar Verme

K: Kişisel Çıkar

Kaynak: Vardi ve Wiener, 1996: 160

Vardi ve Wiener'e göre bireyin sapma davranışı niyetinin sonucu olarak ortaya çıkan davranışlar Ö tipi kötü davranış, Z tipi kötü davranış ve K tipi kötü davranış olarak sınıflandırılmıştır. Örgütsel çıkarım ön planda tutulduğu Ö tipi kötü davranış (Benefit the organization- Organizational misbehaviour type O) örgütlerde bireylerin örgüt çıkarları için kötü davranışlar gerçekleştirmesi anlamına gelmektedir. Bir örgüt çalışanı tarafından çalıştığı örgütün sözleşme imzalama şansını artırmak için siparişlerin raporlanmasında sahtekârlık yapması bu davranış türüne örnek gösterilebilir. Bu davranış türü müşteriler, diğer örgütler, sosyal kuruluşlar ve kamu kuruluşları gibi örgütün dışındaki kişiler ve kurumlar ile alakalıdır. Örgüte zarar verme davranışlarının ifade edildiği Z tipi kötü davranış (Damage the organization-Organizational misbehaviour type D) örgütlerde bireylerin örgüte zarar verme niyeti ile kötü davranışlar gerçekleştirmesi olarak tanımlanır. Bu davranış türünde örgüte içsel ve dışsal yönden zarar verilmesi amaçlanmaktadır. Bir örgüt çalışanının şirketin ekipmanlarına kasıtlı olarak zarar vermesi bu davranış tipine örnek olabilir. Bireylerin kişisel çıkarlarının sebep olduğu kötü davranışlar anlamına gelen K tipi kötü davranış (Benefit the self-Organizational misbehaviour type S) ise; örgütlerde bireylerin kendi çıkarları için kötü davranışlar gerçekleştirmesi olarak tanımlanır. Örgütün iç kaynaklarına zarar verme niyeti taşıyan bu davranış türü 3 kategoriye ayrılmıştır;

- a. İşin kendisine yönelik davranışlar (Örneğin; veriler üzerinde değişiklik yapmak)
- b. Örgütün mülkiyetine, kaynaklarına, sembollerine veya düzenlemelerine yönelik davranışlar (Örneğin; hırsızlık ve örgütün üretime dair sırlarını satmak)
- c. Örgütün diğer üyelerine yönelik davranışlar (Örneğin; cinsel taciz)

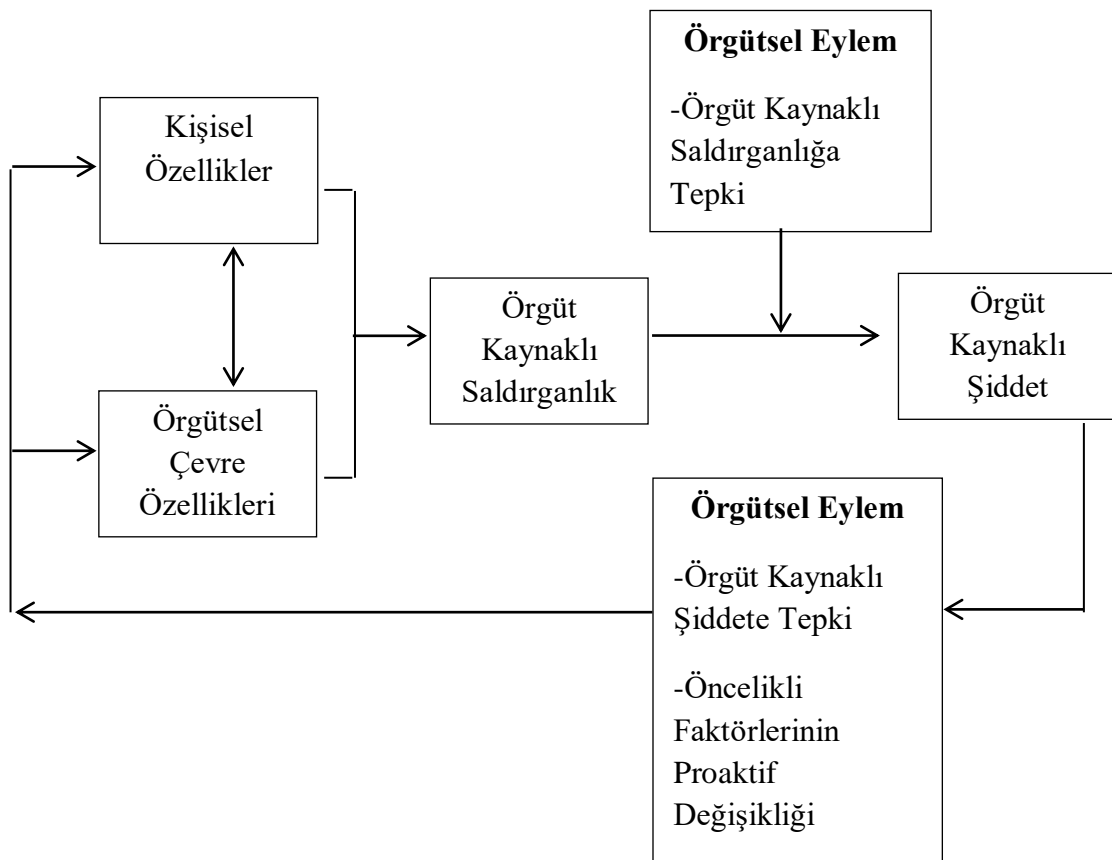
Oleary Kelly ve arkadaşları (1996: 228)'na göre örgütsel sapma davranışının anlaşılabilmesi için öncelikle saldırganlık ve şiddet kavramlarının bilinmesi gerekmektedir. Saldırganlık bir kişinin verebileceği potansiyel zararları ifade ederken şiddet zararlı davranışın bir sonucu olarak tanımlanabilir. Aynı zamanda saldırganlık bir süreci gösterirken şiddet o sürecin sonucunu ifade etmektedir. Örneğin; bir örgüt çalışanının iş arkadaşına saldırma girişimi saldırganlıktır ancak bir çalışanın iş arkadaşına saldırması sonucu yaralaması şiddettir.

Oleary-Kelly ve arkadaşları (1996: 228) örgütsel sapma davranışlarını örgüte dayalı saldırganlık ve örgüte dayalı şiddet olarak iki boyutta incelemiştir. Örgüte dayalı

saldırıcılık; örgütsel anlamda bazı faktörler yoluyla bir örgüt çalışanı ya da örgüt dışı bir birey tarafından yıkıcı veya zarar verici davranış sergilemeye kalkışmak anlamına gelir. Örgüte dayalı şiddet ise; örgüte dayalı saldırıcılığın bir sonucu olarak ortaya çıkan, örgüt çalışanı veya mülkiyetine karşı önemli olumsuz etkilere sebep olan davranışlar olarak tanımlanır.

Örgütlerde meydana gelen bazı olaylar ya da durumlar çalışanlar, müşteriler ve hatta vatandaşlar tarafından olumsuz davranışlar gösterilmesine sebep olabilir. Örneğin; haksız yere işinden olan ya da örgütte haksız muameleye uğradığını düşünen bir örgüt çalışanı, örgütün ürün veya hizmetlerinden memnun olmayan bir müşteri örgüte karşı saldırıcılık davranışlar gösterebilmektedir (Oleary-Kelly vd., 1996: 229). Oleary-Kelly ve arkadaşlarının örgüt kaynaklı sapma davranışı modeli Şekil 4'te ifade edilmektedir.

Şekil 4. Oleary-Kelly ve Arkadaşlarının Örgüt Kaynaklı Sapma Davranışı Modeli



Kaynak: Yalap, 2016: 41

Oleary-Kelly ve arkadaşlarının örgüt kaynaklı sapma davranışı modelinde (Şekil 4) yer alan kaynaklar şu şekilde açıklanabilir;

Kişisel Özellikler: Bireyin doğrudan deneyimlediği aile, okul, akran grupları ve diğer önemli alt kültürler dâhil olmak üzere çeşitli faktörlerden kaynaklanabilir.

Örgütsel Çevre Özellikleri: Modelleme, kötü muamele, sapma davranışına teşvik etme ve fiziksel çevredeki faktörlerdir.

Bireysel ve çevresel faktörlerin birleşmesi sonucu bireylerde *örgütsel sapma davranışının* bir örneği olan saldırganlık davranışını sergileme eğilimi artmaktadır. Saldırganlık davranışı eğer örgüt tarafından önlenmezse şiddete dönüşebilir. *Örgütsel sapma* her zaman saldırganlık ve şiddet davranışı aynı anda gerçekleşmeyebilir. Bir örgüt çalışanı örgüte zarar veren bir davranış sergilemeye kalkışabilir fakat bu davranış şiddet sayılabilecek bir davranışa dönüşmeden önlenebilir. Örneğin; bir örgüt çalışanı metal boru yardımı ile makinelere zarar vermeye çalışırken iş arkadaşı bunu engelleyebilir. Bu durumda saldırganlık davranışı gerçekleşse bile zarar vermesi engellendiği için şiddet davranışı gerçekleşmemiş olur. Aynı zamanda saldırganlık davranışı tam olarak gerçekleşmemiş olsa bile sonuçları bakımından o davranış şiddet sayılabilir. Örneğin; bir örgüt çalışanı yöneticisine silah doğrultursa ve yönetici bu durum sebebi ile psikolojik olarak travma yaşarsa çalışanın bu davranışı şiddet olarak tanımlanır (Oleary-Kelly vd., 1996: 229).

Örgütsel sapma davranışları Gruys ve Sackett tarafından bir örgüt çalışanının örgütün çıkarlarına ters düşecek bir davranışı kasıtlı olarak gerçekleştirilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Gruys ve Sackett örgütsel sapmanın Robinson ve Bennett'in iddia ettiği gibi bireysel ve örgütsel boyutu olduğunu kabul etmişlerdir. Ancak Robinson ve Bennett'in boyutlandırmasından farklı olarak bu boyutlandırmayı bireysel ve örgütsel boyut ile işe yönelik boyut olmak üzere ikiye ayırmışlardır (Gruys ve Sackett, 2003: 40-41). Gruys ve Sackett (2003: 33) 66 farklı türde örgütsel sapma davranışı tespit etmişler ve bu davranışları 11 kategoriye ayırmışlardır. Bunlar hırsızlık ve ilgili davranışlar, devamsızlık, düşük iş kalitesi, bilgiyi kötüye kullanma, tehlikeli davranışlar, örgütün varlıklarına zarar verme, alkol kullanımı, zamanı ve kaynakları kötüye kullanma, uygun olmayan sözlü eylemler, yasadışı madde kullanımı ve uygun olmayan fiziksel eylemler olarak sınıflandırılmıştır. Gruys ve Sackett'in örgütsel sapma davranışları

sınıflandırmasında yer alan 11 kategori ve bu kategorilere ait örnek davranışlar Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Gruys ve Sackett'in Örgütsel Sapma Davranışları Sınıflandırması

Davranış Türü	Örnekler
1.Hırsızlık ve ilgili davranışlar	-Örgüte/iş arkadaşına ait bir malı veya nakti izinsiz alma, -Örgütün gider hesabını kötüye kullanma, -Örgütten ofis malzemesi alma, örgüt tarafından üretilen bir malı olduğundan düşük fiyata alma
2.Örgütün varlıklarına zarar verme	-Örgüte/iş arkadaşlarına/müşterilere ait bir mala zarar verme, -Örgütün çıktıklarına yönelik kasıtlı olarak zarar verme
3.Bilgiyi kötüye kullanma	-Şirket kayıtlarını veya belgelerini yok etme veya yanlış kaydetme, -Şirkete ait bilgileri yetkisi olmayan ya da şirket çalışanı olmayan biriyle tartışma, -Bir hatayı örtbas etmek için işverene ya da yöneticiye yalan söyleme
4.Zamanı ve kaynakları kötüye kullanma	-İş ile ilgili olmayan sebeplerden dolayı internette zaman harcama, -İzinsiz uzun bir öğle yemeği veya kahve molası verme, -Kullanma yetkisi olmayan şirket kaynaklarını kullanma
5.Tehlikeli davranışlar	-İş güvenliğine uymayarak kendini/iş arkadaşını/müşterileri tehlikeye atma, -Manuel anahat güvenlik prosedürlerini okumakta hata yapma
6.Devamsızlık	-Meşru bir mazeret olmadan işe gitmeme, -Kasten işe geç gelme, -Gerçekten hasta değilken hastalık izni kullanma, -İşten izin almadan erken ayrılma
7.Düşük iş kalitesi	-Kasten kabul edilebilir standartların altında performans gösterme, -Kasten kötü, yanlış, yavaş veya özensiz çalışma
8.Alkol kullanımı	-Alkollü bir şekilde işe gelme, -İş yerinde alkol kullanılması
9.Yasadışı madde kullanılması	-İşyerinde yasadışı madde kullanılması, -Yasadışı madde etkisi altında işe gelme, -Şirket mülkünde yasadışı madde bulundurma veya satma
10.Uygun olmayan sözlü eylemler	-Bir iş arkadaşı/müşteri/yönetici ile tartışma dövüşme veya sözlü tacizde bulunma
11.Uygun olmayan fiziksel eylemler	-Bir iş arkadaşına/müşteriye/yöneticiye itme, vurma gibi fiziksel saldırıda bulunma

Kaynak: Gruys ve Sackett, 2003: 33

Spreitzer ve Sonenshein yaptıkları çalışmada sadece olumsuz örgütsel sapma davranışlarının olmadığını aynı zamanda olumlu örgütsel sapma davranışlarının da var olduğunu iddia etmişlerdir (Spreitzer ve Sonenshein, 2003 Aktaran; Appelbaum vd., 2007:587). Spreitzer ve Sonenshein (2003) bir davranışın olumlu sapma olduğunun anlaşılabilmesi için 5 psikolojik koşul olması gerektiğini savunmuşlardır. Bu koşullar; anlam, otonomi, diğer odak noktası, öz yeterlilik ve cesaret olarak tanımlanmıştır (Spreitzer ve Sonenshein, 2004: 844). Spreitzer ve Sonenshein'e göre; pozitif sapma davranışları onurlu bir amaç doğrultusunda örgütte kabul edilen normlardan ayrılan kasıtlı davranışlar olarak tanımlanır. Bir davranışın pozitif sapma olarak adlandırılabilmesi için 3 kıstasa uygun olması gerekmektedir. Bu kıstaslar şu şekilde açıklanabilir (Spreitzer ve Sonenshein, 2004: 828-833);

- Davranışın bilinçli bir şekilde gerçekleştirilmeli,
- Davranışın bir grup insanın takip ettiği normlara aykırı olmalı ve
- Onurlu bir davranış olmalıdır.

Bir sapma davranışının sonuçlarından bağımsız olarak onurlu bir amaç uğruna gerçekleşmiş olması önemlidir. Çünkü bu durum davranışın bilinçli ve bir amaca uygun bir şekilde sergilendiğini gösterir. Her olumlu sapma davranışı örgüt için yarar sağlayacak sonuçlara sebep olmayabilir. Bireyin niyeti örgütün refahına yönelik olumlu davranışlar sergilemek olsa bile davranış kötü sonuçlar doğurabilir. Ancak bu davranışlar incelenirken bireyin gerçekleştirmiş olduğu davranışın sonucuna değil bireyin niyetine odaklanmak gerekmektedir.

1.1.4.Örgütsel Sapmaya Neden Olan Faktörler

Örgütsel sapma davranışlarının öncülleri incelendiğinde literatürde araştırmacılar tarafından bu öncüller bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki grupta tanımlanmaktadır. Bazı araştırmacılara göre örgütsel sapmaya neden olan faktörler Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Bazı araştırmacılara göre Örgütsel Sapmaya Neden Olan Faktörler

Araştırmacı	Faktörler
Trevino (1986)	Bireysel Faktörler (Ahlaki Gelişim, Ego, Güç, Alan Bağımlılığı ve Kontrol Odağı) ve Durumsal Faktörler (İş Şartları, Örgüt Kültürü ve İşin Özellikleri)
Vardi ve Wiener (1996)	Bireysel Faktörler ve Örgütsel Faktörler
O'Leary-Kelly ve Arkadaşları (1996)	Örgüt Politikaları, Prosedürler, Örgüt Kültürü, Küçülme Kararı, İş Güvensizliği
Baron ve Neuman (1996)	Artan İşgücü Çeşitliliği, Yönetimde Değişiklikler ve Fiziksel Koşullar
Robinson ve Greenberg (1998)	Kişisel Faktörler, Örgütsel Faktörler ile Sosyo-Kültürel Faktörler ve Kişilerarası İlişkiler
Bennett ve Robinson (2000)	Bireylerde Adalet Algısı, Memnuniyetsizlik, Rol Modelleme ve Heyecan Arayışı
Spector ve Fox (2002)	Çevresel Faktörler (Örgütsel Kısıtlamalar, Rol Stresörleri, Bireylerarası Anlaşmazlık, Adalet ve Psikolojik Kontrat)
Henle ve Arkadaşları (2005)	Bireysel Faktörler (Vicdan, Dürtüsellik, Olumsuz Duygu Durumu, Uyumluluk, Sürekli Öfke Durumu ve Sosyalleşme)
Lawrence ve Robinson (2007)	Otoritenin Yanlış Kullanılması ve Hayal Kırıklığı (Dağıtım Adaleti)
Demir (2009)	Çevresel ve Durumsal Faktörler

Kaynak: Tablo araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Trevino Örgütsel Sapma davranışlarını saptarken davranışların etik ve etik olmayan davranışlar şeklinde ayrılması gerektiğini ifade etmektedir. Trevino'ya göre; örgütlerde yöneticilerin etik ve etik olmayan davranışlara karar verirken bireysel ve durumsal faktörlere odaklanması gerekmektedir. Bireysel faktörler; ahlaki gelişim, ego, güç, alan bağımlılığı ve kontrol odağı olarak tanımlanır. Durumsal faktörler ise; iş şartları, örgüt kültürü ve işin özellikleridir (Trevino, 1986 Aktaran; Vardi ve Wiener, 1996: 153).

Vardi ve Wiener (1996: 159-160)'e göre örgütsel sapmaya neden olan faktörler sınıflandırması Tablo 5'te açıklamıştır.

Tablo 5. Vardi ve Wiener'in Örgütsel Sapmaya Neden Olan Faktörler Sınıflandırması

Bireysel Faktörler	Örgütsel Faktörler
<ul style="list-style-type: none"> • Kişilik • Kişi-Örgüt Uyumu • Sadakat ve Görev Değerinin İçselleştirilmesi • Kişisel Durumlar • Kişisel İhtiyaçların Örgüt Tarafından Karşılanmaması 	<ul style="list-style-type: none"> • Fırsatların Oluşturulması • Kontrol Sistemleri • Örgüt Kültürü • Örgütsel Bağlılık • Örgütsel Hedefler

Kaynak: Vardi, ve Wiener, 1996:160

Vardi ve Wiener'in örgütsel sapmaya neden olan faktörler sınıflandırmasında (Tablo 5) yer alan kavramlar bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak ayrılmaktadır.

a) Bireysel faktörler;

Vardi ve Wiener'e göre örgütsel sapmaya neden olan bireysel faktörler; kişilik, kişi-örgüt uyumu, sadakat ve görev değerlerinin içselleştirilmesi, kişisel durumlar ve kişisel ihtiyaçların örgüt tarafından karşılanmaması şeklinde ifade edilmiştir. Örgütsel sapmaya neden olan bireysel faktörler şu şekilde açıklanabilir;

Kişilik: Bu kavram bireyin ahlaki gelişimi ve suçluluk hissetmeden norm ve yükümlülükler uymayı reddetmesi anlamına gelen sosyopatik yatkınlık derecesi ile ilgilidir. Örneğin bireylerin ahlaki düzeylerinin düşük olması örgütlerde sapma davranışları göstermesine neden olabilir (Robinson ve Bennett, 1995: 567).

Kişi-Örgüt Değer Uyumu: Bu kavram bireyin sahip olduğu kişisel değerlerin temel örgütsel norm ve değerlerle ne ölçüde uyumlu olduğunu ifade etmektedir. Bireyin sahip olduğu değerler ve örgütün değerleri arasındaki uyum ne kadar fazla ise; olumsuz davranışları gerçekleştirme ihtimalinin o kadar az olduğu belirtilmektedir.

Sadakat ve Görev Değerinin İçselleştirilmesi: Bireylerin genel bir görev ve yükümlülük duygusu ile açıklanan bu kavram bireylerin içinde bulunduğu önemli toplumsal durumlarda topluma sadakat göstermek için ahlaki bir yükümlülüğü olduğuna dair inançlarını temsil etmektedir. Diğer değerleri ne olursa olsun, sadakat ve görev duygusu yüksek olan bireyler, örgütleriyle özdeşleşip buna göre davranırlar.

Kişisel Durumlar: Bireyler kendilerine göre gerekli bir ihtiyaç ya da yoksunluk ile karşı karşıya kaldıklarında bu ihtiyaçlarını giderebilmek için olumsuz davranışlar sergileme eğiliminde olabilirler. Bu durum bireyin etik anlayışı ile de bağdaştırılabilir. Etik anlayışına sahip olmayan bireyler kişisel çıkarları için başkalarına zarar verebilecek herhangi bir kararı almaktan ve uygulamaktan kaçınmayacaklardır (Henle vd., 2005: 219).

Kişisel İhtiyaçların Örgüt Tarafından Karşılanmaması: Bireyler çalıştıkları örgütte kötü muamele gördüklerini düşündüklerinde kendi yararına olacak olumsuz davranışlarda bulunabilirler. Bu faktör bireyler açısından örgütsel beklentilerin öğrenilmesini ve içselleştirilmesini de etkileyebilir.

b) Örgütsel faktörler;

Vardi ve Wiener'e göre örgütsel sapmaya neden olan örgütsel faktörler; fırsatların oluşturulması, kontrol sistemleri, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık ve örgütsel hedefler şeklinde ifade edilmiştir. Örgütsel sapmaya sebep olan örgütsel faktörler şu şekilde açıklanabilir;

Fırsatların Oluşturulması: Bazı işler doğası gereği kontrolün zor olduğu süreçleri içerebilir. Örneğin; gıda hizmetleri, stok sayımı gibi nakit akışının doğrudan makbuz yoluyla izlenemediği işlerde bireylerin örgütün kaynaklarını (ofis ekipmanı vb. gibi) kötüye kullanması ya da bu kaynaklardan izinsiz yararlanması için bazı imkânlar doğabilir.

Kontrol Sistemleri: Bazı örgütlerde bireylerin davranışlarının kontrolünde bireylere yönelik değerlendirme, ödül ve disiplin sistemleri ya da özel izleme düzenlemeleri gibi kontrol sistemleri diğer yöntemlere göre daha etkilidir. Düşük düzeyde bir kontrol sisteminin var olması olumsuz davranışların meydana gelmesine sebep olabilir. Örneğin; iyi denetlenmeyen bir örgütte çalışanların çeşitli sapma davranışları göstermesi muhtemeldir (Henle vd., 2005: 226).

Örgüt Kültürü: Bu kavram bireylerin örgütün ortak değerlerini ne ölçüde paylaştığını gösteren bir yapıdır. Örgüt kültürü örgüt bünyesinde birkaç baskın örgüt çalışanı tarafından oluşturulmuş ve diğer örgüt üyeleri de bu kültürü şekillendirmiş olabilir ya da bütün örgüt çalışanları tarafından zamanla şekillendirilmiş olabilir. Her iki durumda da etik ilkelerden uzak bir şekilde oluşmuş olan örgüt kültürü bireylerin örgüt içinde olumsuz davranışlar sergilemesine neden olabilir. Örneğin; örgütsel eşitsizlikler ve örgüt normları vb. gibi durumlar örgütlerde sapmaya neden olan örgütsel faktörlere örnek verilebilir (Robinson ve Bennett, 1995: 567).

Örgütsel Bağlılık: Çalışanları arasında bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde bireyler için örgütün normlarına uyma konusunda bir baskı oluşabilir. Bu durum sonunda bazı bireylerde hissedilen baskının bir sonucu olarak örgüte karşı olumsuz davranışlar gösterme eğilimi ortaya çıkabilir.

Örgütsel Hedefler: Örgütün hedeflerinin değer ve beklentiler ile yakından ilgili olduğu bilinmektedir. Bazı örgütlerde belirlenen hedefler son derece talepkâr ve gerçekçi değilse örgüt çalışanları bu hedeflere karşı sapma davranışları gösterebilirler. Bu sapmaların önlenmesi için mümkün olduğunca çalışanlar ile birlikte belirlenmiş ve ulaşılabilir hedefler belirlenmesinde fayda vardır.

O'Leary-Kelly ve arkadaşları (1996: 228-229) yaptıkları çalışmada örgüte ait bazı özelliklerin örgütsel sapma davranışlarına sebep olabileceğini ifade etmişlerdir. Örgütte var olan politikalar, prosedürler, örgüt kültürü, küçülme kararı, iş güvensizliği vb. faktörler bu özelliklerden sayılabilir. Baron ve Neuman (1996: 171) ise örgütsel sapmaya artan işgücü çeşitliliği, yönetimde değişiklikler ve fiziksel koşulların sebep olabileceğini vurgulamıştır.

Robinson ve Greenberg örgütsel sapmanın nedenlerini 3 gruba ayırmıştır. Bunlar; kişisel faktörler, örgütsel faktörler ile sosyo-kültürel faktörler ve kişilerarası ilişkilerdir. Kişisel faktörler; demografik faktörler, kişilik özellikleri, kişisel eğilimlerdir. Örgütsel faktörler; ücret faktörü, kariyer ve terfi imkânları, adalet algısı, örgüt politikası, çalışma şartları gibi faktörlerdir. Sosyo-kültürel faktörler ve kişilerarası ilişkiler ise; bireylerin yaşadıkları toplumdaki kültürel özellikleri ve diğer bireyler ile olan ilişkilerini ifade etmektedir (Robinson ve Greenberg, 1998 Aktaran; Demir, 2009: 61).

Bennett ve Robinson (2000: 349)'a göre bireylerde adalet algısı, memnuniyetsizlik, rol modelleme ve heyecan arayışı gibi durumlar örgütsel sapmaya sebep olurken, Spector ve Fox duygu merkezli modellerinde örgütsel sapma davranışlarının temelinde çevresel faktörlerin olduğunu savunmuşlardır. Bireyler çevresel faktörleri değerlendirerek olumlu/olumsuz duygu geliştirirler. Bu duyguların sonucunda bireyin kontrol algısı ve kişilik özellikleri örgütsel sapma davranışları olarak sonuçlanabilir. Spector ve Fox (2002: 275)'un savunduğu modelde çevre faktörleri şu şekilde açıklanmıştır; örgütsel kısıtlamalar, rol stresörleri, bireylerarası anlaşmazlık, adalet ve psikolojik kontrattır.

Henle ve arkadaşları (2005: 220) örgütsel sapmayı etkileyen bireysel faktörleri; vicdan, dürtüsellik, olumsuz duygu durumu, uyumluluk, sürekli öfke durumu ve sosyalleşme olarak özetlemiştir. Örgütlerde yöneticiler tarafından otoritenin yanlış kullanımının örgütsel sapmaya neden olduğu bilinmektedir. Çünkü örgütsel sapma örgütlerde otoritenin kullanımına karşı meydana gelen bir tepki olarak görülmektedir (Lawrence ve Robinson, 2007: 182). Örneğin; güvenlik kameraları hırsızlığı ve benzeri olumsuz durumları önlemek amacı ile kullanıldığında örgüt için faydalı olabilir ancak çalışanlar kendilerini gözlem altında hissedebilirler. Baskı altında olduğunu düşünen çalışanların davranışlarında sapmalar meydana gelebilir ve aslında olumsuz davranışları önlemesi gereken bir yönetim uygulaması örgütlerde daha kötü sonuçlara neden olabilir (Spector ve Fox, 2002: 285). Örgütlerde otorite kullanımını etkileyen bazı faktörler vardır. Bunlar; vicdan, ahlaki eğitim, maliyetler, gücün kullanımı ile ortaya çıkan psikolojik rahatlama ve kültürel normlardır. Örgütlerde otoritenin kullanılmasına izin verildiği gibi bazen de engellenmesi gerekebilir. Bazı durumlarda otorite ifadeleri çalışanlarda örgütsel sapmayı kışkırtmaktadır. Bu yüzden örgütlerde denetim amacı ile yapılan uygulamalarda çalışanların önceden bilgilendirilmesi ve bunun örgüt için olumlu bir yöntem olduğunun ifade edilmesi çalışanların bu tür denetim mekanizmalarına karşı

gösterecekleri tepkileri azaltacaktır. Otoritenin bu şekilde kullanılması örgütlerde 3 tür uyumsuzluğa sebep olmaktadır. Bunlar; özerkliğin kaybı, bireyin sosyal kimliğine yönelik tehditler ile ödül ve kuralların uygulanmasında adalete yönelik ihtiyaç olarak ifade edilebilir. Örgütlerde bu durumların bilinmesi savunma, sabotaj ve intikam gibi duygulara karşı önlem almayı kolaylaştıracaktır. Ayrıca örgütlerde çalışanların hayal kırıklığına uğramaları örgütsel sapmaya neden olabilmektedir Lawrence ve Robinson (2007: 181-182)'ın yaptıkları çalışmada sapma davranışlarına sebep olan en önemli etkinin çalışanların dağıtım adaleti algılamaları olduğunu ifade etmişlerdir. Demir (2009: 68) ise; çevresel ve durumsal faktörlerin örgütsel sapmaya neden olabileceğini savunmuştur.

1.1.5.Örgütler Açısından Örgütsel Sapmanın Önemi ve Sonuçları

Örgütsel sapma davranışlarını inceleyen bazı araştırmacılar bu davranışların örgütler için ciddi problemlere yol açtığını iddia etmektedir (Appelbaum vd., 2007: 588; Robinson ve Bennett, 1995: 557; Vardi ve Wiener, 1996: 152). Ekonomik ve sosyal maliyetlerin birçok türünün örgütsel sapma davranışlarından kaynaklandığını bilmek önemlidir (Vardi ve Wiener, 1996: 152). Örneğin; örgütlerin %95'inin çalışanlarından kaynaklanan hırsızlık olaylarıyla en az bir kez karşı karşıya kaldıkları (Case, 2000) ve çalışanların %75'inin de çalıştığı örgütlerde en az bir kez hırsızlık yaptığı (Coffin, 2003) yönünde araştırma bulguları bulunmaktadır (Aktaran; Henle vd., 2005: 220). Bunun dışında sapma davranışlarının yoğun olarak görüldüğü örgütlerde bireylerin moral ve motivasyon eksikliğine, çalışma sürelerinde azalmaya, üretkenliğin düşmesine ve bireylerde stresle ilişkili sorunlara sebep olduğu düşünülmektedir (O'Leary-Kelly vd., 1996: 229). Grif ve arkadaşlarına göre ise; örgütsel sapma örgütlerde bireylerarası ve örgüte yönelik güvensizliğin artmasına, bireylerin benlik saygısının azalmasına, psikolojik ve fiziksel acı hissetmelerine sebep olmaktadır. Ayrıca örgütsel sapmaya maruz kalan bireylerin örgütten ayrılma olasılığı diğer çalışanlara göre daha yüksektir (Grif vd.,1998 Aktaran; Henle vd., 2005: 220).

Örgütlerde gerçekleşen sapma ile ilgili bazı davranışlar öznelidir. Bu davranışlar kişiye göre değiştiği için tespit edilmesi ve ölçülmesi zor olabilir. Bireyler sapma davranışını alenen gerçekleştiriyorsa bu davranış doğrudan sapma olarak değerlendirilir. Örgütlerde dolaylı olarak gerçekleştirilen sapma davranışları doğrudan gerçekleştirilen davranışlara göre daha zararlı olabilmektedir. Çünkü doğrudan gerçekleştirilen davranış ve bu davranışın verdiği zararları ölçmek daha kolaydır. Ancak kaynağı bilinmeyen bir davranışın tespit edilmesi ve önlenmesi zaman alabilir (Baron ve Neuman, 1996: 170). Bireyin sapma davranışını neden gerçekleştirdiği bilmek her zaman kolay olmayabilir. Örneğin; birey çalışma ortamındaki fiziksel ortamdan rahatsız olduğu halde bunu dile getirmeyebilir ancak daha sonra bu rahatsızlık davranışlarına yansıyabilir. Hem birey hem örgüt bu davranışın aslında fiziksel ortamdan kaynaklandığını anlamayabilir. Bu yüzden yöneticiler önemlilik derecesi ne olursa olsun, bir sapma davranışı gerçekleştiğinde buna engel olmalı ve bu davranışın sebeplerini ortadan kaldırarak daha büyük sorunlara yol açmasını önlemeye çalışmalıdır (Lawrence ve Robinson, 2007: 182).

Örgütlerde çalışma arkadaşlarına karşı sapkın davranışlar gerçekleştiren birey bu durumu uzun süredir planlamış olabilir ve sapkın davranışı daha önce örgütte yaşamış olduğu bir olaya karşı misilleme olarak gerçekleştirebilir. Örgüt çalışanları işin doğası gereği birbirleri ile gün içinde uzun süre vakit geçirmek durumundadır. Böyle bir çalışma ortamında sapkın davranışı fiziki olarak gerçekleştiren ya da iş yerinde saldırgan ve agresif davranış sergileyen bireyler kolaylıkla fark edilebilir. Saldırı anında diğer çalışanların buna tanık olması durumu sapma davranışlarında azalmaya sebep olacaktır (Baron ve Neuman, 1996: 163). Ancak sapkın davranışlar gösteren bireyler her zaman bunu açıkça ortaya koymayabilirler.

Örgütlerde sapma davranışlarından birini gerçekleştiren bir çalışan diğer sapma davranışlarını da göstermeye eğilimlidir (Gruys ve Sackett, 2003: 40). Ayrıca bireylerde aynı davranış grubundan olan davranışları tekrar etme ihtimali daha fazladır. Örneğin; bir örgüt çalışanı bireylerarası sapma davranışları grubunda yer alan saldırganlık davranışını gerçekleştiriyorsa aynı davranış grubundan olan başka bir davranışı gerçekleştirme ihtimali örgüte karşı işlenecek bir sapma davranışını gerçekleştirme ihtimalinden daha fazladır (Bennett ve Robinson, 2000: 350). Önce devamsızlık gibi az önemli olan bir sapma davranış daha sonra hırsızlık ya da sabotaj gibi daha ciddi

problemlere dönüşebilir. Örgütlerde sözel ve pasif sapma davranışları fiziksel ve aktif sapma davranışlarına göre daha fazla görülmektedir. Ancak bu sapma türleri küçümsenmemelidir. Gerçekleşen sapma davranışı önemsiz gözükse bile hemen bu davranışa müdahale edilmelidir. Çünkü bu davranışlar artan sapma davranışları hakkında bir uyarıcı niteliğindedir (Baron ve Neuman, 1996: 170).

Örgütsel sapma davranışlarının genel olarak istenmeyen ve zararlı davranışlar olduğu bilinse de bazı davranışlar sonuçları bakımından örgütler için yararlı olabilir. Bazı örgütsel sapma davranışlarının; güvenlik kontrolünün sağlanması, grup üyelerinin ortak çıkarlarının ortaya çıkarılması, örgüt için uyarı sinyallerinin sağlanması, örgütsel bağlılık gibi sonuçlara yol açtığı söylenebilir (Robinson ve Bennett, 1995: 567). Bu sonuçlar açısından değerlendirildiğinde olumlu sonuçlara yol açan sapma davranışları örgüt içinde desteklenmelidir. Ancak hangi davranışın desteklenip hangisinin önleneyeğine karar vermede söz konusu davranışın yol açtığı sonuçlara bakmak önemlidir. Örneğin; müşterileri aldatmak örgütler için kısa vadede yarar sağlasa da uzun vadede örgüte zarar verecektir. Aynı zamanda örgütte yanlış bir davranış gerçekleştiren örgüt çalışanının yöneticiye bildirilmesinin (whistle-blowing) kısa dönemde örgüte zarar vereceği düşünülse de uzun vadede örgüte faydalı olabilir. Ancak cinsel taciz, işi sabote etme, örgüt ekipmanlarına zarar verme gibi davranışlar sonuçları bakımından örgütler için hem kısa hem uzun dönemde yıkıcı sonuçlara sebep olmaktadır (Vardi ve Wiener, 1996: 155).

Örgütlerde yöneticiler ve çalışanlar, başta sapma davranışları olmak üzere tüm olumsuz davranışların örgütler için zararlı olduğunu bilmelidir. Örgütlerde bu davranışlarının neler olduğunun bilinmesi, bu davranışlardan kaçınılması ve bu davranışlara karşı önlemlerin alınması hem örgütler hem çalışanlar için faydalı olabilir. O’Leary- Kelly vd. (1996: 229-230) saldırganlık ve şiddet gibi sapma davranışlarını önlemenin iki yolu olduğu savunmuştur. Bunlar; örgüt içinde zararlı olabilecek eylemlerin ortaya çıkmasını engelleme ve örgüt içinde saldırı teşebbüslerinin tam olarak gerçekleşmesini engelleyerek olumsuz sonuçları önleme olarak sıralanabilir.

Jaffee sağlıklı bir örgütü klasik anlamda etkili olan ve aynı zamanda çalışanlarının refahını destekleyen bir yapı olarak tanımlamaktadır (Jaffee, 1995 Aktaran; Spector ve Fox, 2002: 285). Örgütlerde sapmanın önlenmesinin bir diğer yolu yöneticilerin

sapmaya karşı tutumlarıdır. Yöneticiler sapmanın raporlanmasını teşvik etmek için bir takım ödüller sunabilir (Henle vd., 2005: 226). Örgütte alınacak kararlarda önce bu karardan etkilenecek çalışanların fikri alınması da sonrasında bu karara karşı tepki gösterilmesi engellenebilir. Örgütlerde işbirliğinin desteklenmesi, bireylerarası çatışmaların azaltılması, çalışanlara karşı yapıcı tutum sergilenmesi, kısıtlamaların asgariye indirilmesi, çalışanlara liderlik edilmesi, yönetici tarafından çabaların nereye yönlendirilmesi gerektiğine dair bazı ipuçlarının sunulması, performans ve iş özerkliğinin artırılması, iş streslerinin azaltılması, adil prosedürler ve psikolojik sözleşmenin yerine getirilmesi gibi davranış ve tutumlar örgütsel sapmanın en aza indirilmesi konusunda fayda sağlayacaktır (Spector ve Fox, 2002: 285).

1.1.6. Örgütsel Sapma ile İlgili Çalışmalar

Bu bölümde örgütsel sapma konusu ile ilgili yapılan bazı araştırmalar yer almaktadır.

Chen, Fah ve Jin (2016: 474), 346 gönüllü çalışanın katılımı ile yaptıkları çalışmada örgütsel sapma ve örgütsel desteğin ilişkisini incelemişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda örgütsel sapma ile örgütsel destek arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca bakıldığında örgütsel destek arttıkça çalışanların örgütsel sapma davranışlarında azalma olduğu söylenebilir. Henle ve arkadaşları (2005: 225-226) etik ideolojinin boyutları olan idealizm ve görelilik kavramları ile örgütsel sapmanın ilişkisini ortaya koymuştur. Bu çalışmaya göre örgütsel sapma ile idealizm arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki varken örgütsel sapma ile görelilik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Spector ve Fox (2002: 287) ise örgütsel sapma davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına sebep olan durumları incelemişlerdir. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde negatif duygular örgütsel sapmayı artırırken pozitif duyguların örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırdığı görülmektedir. Bennett ve Robinson (2000: 357) örgütsel sapmanın bireyin çalışma süresine göre değişebileceğini savunmuştur ve çalışma süresi uzun olan çalışanlarda kısa olanlara göre örgütsel sapma davranışına daha az rastlanıldığını ifade etmişlerdir. Fox, Spector and Miles (2001: 303) bireylerarası anlaşmazlık ve algılanan adaletsizliğin bireyler için iş stresörü olduğunu savunmuş ve örgütsel sapmanın strese sebep olan bu negatif duygulara karşı verilen

duygusal bir tepki olduğunu ifade edilmiştir. Appelbaum, Deguire ve Lay (2005: 52)'e göre ise örgütsel sapma ve etik iklim arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre bireylerde etik iklim algısı arttıkça örgütsel sapma davranışlarının azaldığı görülmektedir.

Köse (2013: 88)'nin 481 öğretmen ile yaptığı çalışmada örgütsel sapma ile stratejik liderlik algısı arasında negatif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yalap (2016: 93) tarafından tekstil sektöründe yapılmış olan çalışmada çalışanların örgütsel sapma davranışları ve örgütsel adalet algılamaları ilişkisinin negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu savunulmuştur. İyigün (2011: 184) 510 satış temsilcisi üzerinde yaptığı çalışmada örgütsel sapma davranışları ile psikolojik sözleşme arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışmaya göre psikolojik sözleşme ve alt boyutları ile örgütsel sapma ve sapmanın alt boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Yani psikolojik kontratın çalışanlar üzerinde sapma davranışlarının artmasına sebep olduğu söylenebilir. Demir (2009: 178-180) ise; örgütsel sapma ile duygusal zekâ, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemiştir. Örgütsel sapmanın çalışma kalitesi ve duygusal zekâ arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki varken ile işten ayrılma eğilimi ile arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Avcı (2008: 161) çalışmasında iş tutumları, örgütsel öğrenme ve örgütsel sapma ile ilişkileri incelemiş, örgütsel öğrenme ile örgütsel sapma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuştur. Üçok ve Turgut (2014: 173-174)'un 148 çalışan üzerinde yapmış oldukları çalışmaya göre istismarcı yönetici davranışının çalışanlarda örgüte ve bireylere yönelik sapma davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğunu ancak yöneticiye yönelik sapma davranışında anlamlı bir katkısının olmadığı görülmüştür. Ayrıca Demirel (2009: 128) yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık ile örgütsel sapma davranışlarının arasındaki ilişkiyi kavramsal olarak değerlendirmiş ve bu iki kavramın birbirine zıt olduğu görüşünü savunmuştur.

1.2.İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ

Her toplumda uyulması gereken kurallar farklı olduğu için nezaket kavramı da toplumdan topluma değişkenlik göstermektedir. Nezaket toplumda ahlaki standartlar bakımından bir erdem olarak düşünülebilir (Andersson ve Pearson, 1999: 452). Bir toplumda nezaket sayılan bir davranış diğerinde olmayabilir. Nezaketsizlik “*ince ve nazik olmama durumu, kabalık*” anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr). The Random House Dictionary’e göre; nezaketsizlik “*kaba davranışların özelliği ve durumu, kaba davranışlar ve iyi davranışın olmayışı*” anlamına gelir. Suç literatüründe nezaketsizlik; genel olarak “*toplum tarafından kabul gören norm ve değerlere uymamanın göstergesi olarak düşük seviyede toplum standartlarının ihlali*” anlamına gelmektedir (Lagrande, vd., 1992: 311). Günlük hayatta olduğu gibi işyerinde de hangi davranışın nezaketsizlik sayılıp sayılmayacağına karar vermek önemlidir. Her olumsuz davranış ve tutum nezaketsizlik sayılmayabilir. Teşekkür etmeyi ya da lütfen demeyi ihmal etmek, telefonlara veya maillere cevap vermemek, çalışma ortamını dağınık bırakmak, kişisel telefon görüşmelerini yüksek sesle yapmak gibi davranışlar nezaketsizliğe örnek olarak gösterilebilir. Bireylerin sözünün kesilmesi, bireylere karşı küçümseyen bir üslup kullanılması, işyerinde birine hitap etmek için profesyonel olmayan terimlerin kullanılması da nezaketsiz davranışlardan sayılabilir (Andersson ve Pearson, 1999: 453-455).

Sağlık kurumlarında nezaketsizlik çalışanlar arasındaki uyuma zarar verebilir. Çeşitli çalışma gruplarının bir arada bulunduğu sağlık kurumlarında bireyler çeşitli sebeplerle kendi meslek grubundan olan ya da olmayan bireyler tarafından dışlanabilir ya da diğer bireyleri dışlama eğiliminde olabilir. Nezaketsizlik uyum içinde çalışması gereken bu örgütler için istenmeyen, hem bireye hem de örgüte ciddi zarar verebilecek türden davranışlardır. Bu bölümde nezaket, nezaketsizlik ve işyeri nezaketsizliği kavramları, işyeri nezaketsizliği ile ilgili yaklaşımlar, işyeri nezaketsizliğine sebep olan faktörler, işyeri nezaketsizliği davranışlarının önemi ve sonuçları, işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan çalışmalar gibi konulara değinilmiştir.

1.2.1. Nezaket, Nezaketsizlik ve İşyeri Nezaketsizliği Kavramları

Nezaket kavramının özünde bireylerin çevresine duydukları saygı ve sevgi duyguları yer alır. Bireylerin kendi aralarında iletişimlerinin artması ile birlikte nezaket davranışları da ortaya çıkmaya başlamıştır. Görgü kurallarından profesyonel davranışlara, gündelik hayattan ahlaki zorunluluklara kadar her alanda karşımıza çıkan nezaket kavramı incelik, kibarlık, naziklik gibi kavramları da içinde barındırmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 454). Carter (1998: 11) nezaketi birlikte yaşamının gerektirdiği bazı fedakârlıklar olarak tanımlarken; Wilson (1993: 83) nezaketin bireylerde öz kontrolün varlığını göstermek için bir araç olduğunu belirtmiştir (Aktaran; Andersson ve Pearson, 1999: 452). Başkalarına karşı haysiyetli ve saygılı davranışlar, empati kurabilmek, karşılıklı saygı için sosyal normların korunması gibi davranışlar nezaketli davranışlara örnektir.

Her toplum kendisine özgü belirli kurallar ve normlara sahiptir. Bu kural ve normlar zamanla o toplumda yaşayan bireylerin uyması gereken nezaket ve saygı kurallarını ortaya çıkarmıştır. İşyerlerinde de çalışanların uymakla yükümlü olduğu yazılı olan ve olmayan bir dizi kurallar mevcuttur. Yazılı olmayan kurallar örgüt çalışanları tarafından oluşturulan ve kabul edilen örgüt kültürü ve iklimi ile ilgilidir ve her örgütte farklılık gösterebilir. Martin (2005: 480) örgütlerde çalışanların diğerlerine karşı yazılı olmayan ancak bireylerin nezaketen uyması gereken saygı kurallarını ihlal etmesini “*işyeri nezaketsizliği*” ile aynı anlama gelen “*işyeri kabalığı*” kavramı olarak adlandırmaktadır.

İşyeri nezaketi örgütlerde yapılması gereken davranışı gerçekleştirme anlamına gelir ve kişi bu davranışı gerçekleştirirken faydalı olma niyeti taşıyabilir ya da taşımayabilir. İşyeri nezaketi; çalışma ortamında örgüt normları ile birlikte iş arkadaşlarına yönelik saygı ve kibarlık içeren davranışlar olarak benzer işyeri değer ve davranışlarından ayrılmaktadır. Örneğin; prososyal örgütsel davranışlar, başkalarının sevgisini kazanmak, başkaları hakkında endişe etmek ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi davranışlardan ayrılmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 454). Ancak işyeri nezaketinin örgütsel vatandaşlık ya da prososyal örgütsel davranışlar gibi örgüte doğrudan önemli bir faydası bulunmamaktadır. Nezaket kuralları her toplumda, sektörde, kültürde farklılık gösterse de her örgütte mevcuttur. Nezaket davranışları

toplumda zaten olması gereken davranışlar olarak sayıldığı için örgütte fazla dikkat çekmez ancak nezaketsizlik davranışları fark edilebilir.

Andersson ve Pearson (1999: 457)'a göre işyeri nezaketsizliği; belli bir amaç doğrultusunda düşük yoğunluklu ve zarar verme niyeti belirsiz olan sapma davranışları olarak tanımlanır. Düşük yoğunluklu bu davranış sözlü, pasif ve dolaylı davranışlar olarak tanımlanabilir. Örgütsel sapmanın bu türü yasadışı olmamakla beraber fark edilmesi zordur ve birçok yönetici nezaketsizlikle mücadele edebilmek için yeterince bilgi sahibi değildir. Bazı çalışanlar nezaketsizliğe tanıklık etmelerine, ilk elden deneyimlemelerine ya da bu tür davranışları kendilerinin uygulayıp uygulamadığına bakılmaksızın nezaketsizliğin iş yerinde olağan bir şekilde meydana geldiğini düşünmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 7-8).

İşyeri nezaketsizliği kavramını anlayabilmek için bu davranışın taraflarının bilinmesi gerekmektedir. Nezaketsizlikte taraflar; zarar verme niyeti olan nezaketsiz birey, hedef birey ve nezaketsizliğe tanık olan birey olarak tanımlanabilir. Nezaketsiz davranışlar bu taraflar tarafından her zaman gözle görülür şekilde açık olmayabilir. Bazı nezaketsiz davranışlar açıkça zarar verme niyeti taşıyabilir ya da taşımayabilir. Örneğin; görmezden gelme ya da dikkatsizlik gibi davranışlar vb. gibi nezaketsiz davranışlar her zaman açık şekilde gösterilmeyebilir. Saldırganlık davranışlarının aksine nezaketsizlik davranışları kolaylıkla inkâr edilebilir, gizlenebilir, hedef birey ve gözlemciler tarafından yanlış yorumlanabilir ya da etkileri görmezden gelinebilir (Andersson ve Pearson, 1999: 456).

İşyeri nezaketsizliği kavramı literatürde sıklıkla saldırganlık, şiddet ve psikolojik taciz gibi diğer bazı kavramlarla karıştırılmaktadır. Sapkın davranış türlerinden sayılan saldırganlık ve şiddet davranışları genellikle fiziksel, aktif ve doğrudan davranışlar olarak değerlendirilir. İşyeri saldırganlığı; vandalizm, sabotaj, cinsel taciz, suiistimal ve cinayet gibi davranışları içerir. Saldırganlık davranışları genel olarak birine fiziksel veya psikolojik yönden zarar verme niyeti taşımaktadır (Neuman ve Baron, 1997: 16-17). Bu tür sapkın davranışların altında yatan sebep bireyin çeşitli sebeplerle diğerlerine zarar verme motivasyonudur. Nezaketsiz davranışların ise saldırgan ve şiddet içeren davranışlardan farklı olarak genellikle sözlü, pasif ve dolaylı davranışlar olduğu savunulabilir (Andersson ve Pearson, 1999: 453). Nezaketsiz davranışların diğer sapkın

davranışlara göre daha az şiddetli kötü davranışlar olduğu bilinmektedir. Psikolojik taciz davranışı ile işyeri nezaketsizliği kavramları olumsuz davranışlar olması sebebi ile benzerlik gösterse de birbirinden oldukça farklıdır. Psikolojik taciz; sürekli ve bilinçli olarak belirli bir bireye karşı kötü davranışları ifade etmektedir. Ancak işyeri nezaketsizliğinde hedef birey sabit değildir ve nezaketsizliği gösteren aktör birey işyerinde herkesi hedef alabilir. Psikolojik tacizde zarar verme niyeti ağır basarken nezaketsizlikte aktörün (nezaketsiz birey) hedef bireye açıkça zarar verme niyeti olmayabilir. Ayrıca nezaketsizlik psikolojik tacize göre daha zayıf bir davranış şeklidir ve sürekli olmadığı için kanıtlanması ve açıklanması daha zordur (Delen, 2010: 46-47).

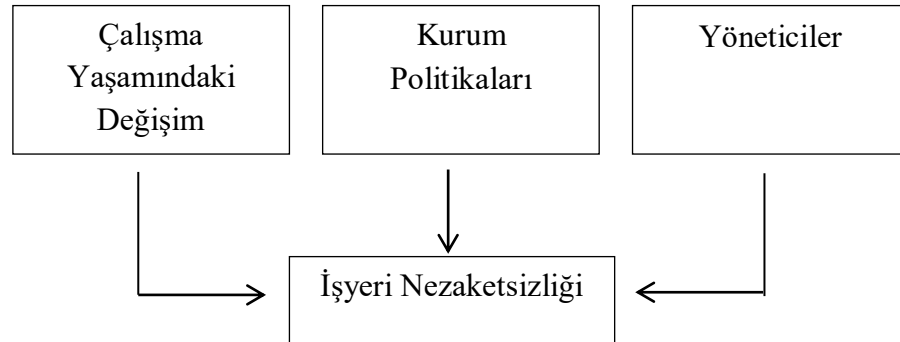
1.2.2.İşyeri Nezaketsizliğine Neden Olan Faktörler

Anderson ve Pearson (1999: 457) işyeri nezaketsizliği kavramını incelerken olaylara değil sürece odaklanılması gerektiğini ve nezaketsizlik eylemini gerçekleştiren bireyi bu davranışa iten kışkırtıcı sebeplerin araştırılması gerektiğini vurgulamıştır. Bazı araştırmacılar tarafından çalışan çeşitliliği, örgütün yeniden yapılanması, küçülme durumu, bütçe kesintileri, üretim için artan baskılar, yarı zamanlı çalışan kullanılması gibi durumların nezaketsizliğe ve işyerinde istenmeyen saldırgan davranışlara sebep olduğunu düşünülmektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 453). Ayrıca hızlı yaşamın karmaşıklığı, yüksek teknoloji, küresel etkileşim gibi kavramların nezaketsizliği artırdığı da bilinmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 7). Bunun nedeni ise hızlı çalışıp hızlı yaşamaya alışan çalışanların nezaket gösterecek zamanı bulamamalarından şikâyet etmeleridir. Literatürde bulunan çalışmalarda bireylerin sahip olduğu olumsuz duygular, kendilik kontrolü, kişilik özellikleri, cinsiyet ve yaş gibi kişisel niteliklerinin de nezaketsiz davranışlar sergilemesine neden olduğu ifade edilmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 10).

Bolat (2018: 7) işyeri nezaketsizliğinin küreselleşme, hiyerarşik yönetim anlayışı, hızla gelişen teknoloji gibi örgütten kaynaklanan sebeplerle ortaya çıkabileceği gibi yaş, cinsiyet, bilgi düzeyi, olumsuz duygu durumu, stres gibi bireyin kendisinden kaynaklanan sebeplerden kaynaklanabileceğini savunmuştur. Delen (2010: 48-50) işyeri kabalığı olarak adlandırdığı işyeri nezaketsizliğine sebep olan faktörleri çalışma

yaşamındaki değişim, kurum politikaları ve yöneticiler olarak üç gruba ayırmıştır. Delen'e göre işyeri nezaketsizliğine sebep olan faktörler Şekil 5'te gösterilmiştir.

Şekil 5. Delen'e Göre İşyeri Nezaketsizliğine Sebep Olan Faktörler



Kaynak: Delen, 2010: 48-50

Delen (2010)'e göre işyeri nezaketsizliğine sebep olan faktörler (Şekil 5) şu şekilde açıklanabilir;

Çalışma Yaşamındaki Değişim: Hızlı ve sürekli değişimlere ayak uydurma çabası, teknolojinin önlenemez ilerlemesi ve iç ve dış rekabetin şirketler arasında giderek artması gibi sebepler örgüt çalışanları üzerindeki baskıyı giderek artırmıştır. Çalışanların örgütte ve örgüt dışında yaşanan bu değişimlere hızla alışması beklenmektedir. Bu durum çalışanların İş yükünün artmasının yanında kendilerine ve çalışma ortamındaki diğer bireylere ayırdıkları vaktin azalmasına sebep olur. Yoğun çalışma temposuyla çalışan bireyler zamanla bireyselleşmeye başlar ve bireylerin çevresiyle olan iletişimleri zayıflar. Bu durum, bireylerde nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına sebep olabilir.

Kurum Politikaları: Örgütlerde var olan bazı kurum politikaları örgüt çalışanlarında nezaketsizliğe sebep olabilir. Örneğin; örgütte adil olmayan bir ödül ve ceza sisteminin var olması çalışanları rahatsız edebilir. Haksızlığa uğradığını düşünen birey çevresindeki diğer bireylere karşı kaba davranışlar sergilemeye başlar. Örgütlerdeki sıkı disiplin uygulamaları, örgütsel güvensizlik, örgütsel bağlılığın zayıflaması ve çalışanın bilgi ve tecrübesine önem verilmemesi gibi kurum politikaları da bireylerde

nezaketsizliğe sebep olmaktadır (Delen, 2010: 49). Ayrıca olumsuz örgüt iklimi ve örgüt çalışanları arasındaki ast-üst ilişkilerinin de bireylerde nezaketsizliğin ortaya çıkmasına yardımcı olduğu söylenebilir (Kanten, 2014: 13).

Yöneticiler: Örgütlerde yeterli bilgi, tecrübe, beceri ve donanımına sahip olmayan bazı yöneticiler diğer çalışanlar üzerinde baskı uygulamaktadır. Yöneticilerin adil olmayan tavırları, kendilerini ön plana çıkarma isteği, gerektiğinden fazla disiplin ve ceza sistemi uygulaması ve yöneticilerin sahip olduğu bazı olumsuz kişisel özellikler çalışanlarda nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına sebep olabilir.

Örgütlerde nezaketsizlik davranışları yöneticiler ve çalışanlar tarafından istenmeyen davranışlardır. Bu yüzden nezaketsizlik davranışlarına sebep olan faktörlerin önceden bilinmesi bu davranışların tespit edilmesi ve engellenmesine olanak sağlayabilir.

1.2.3.Örgütler Açısından İşyeri Nezaketsizliğinin Önemi ve Sonuçları

Suç bilimi, psikoloji ve sosyoloji alanları ile ilgilenen araştırmacılar saldırganlık ve şiddet davranışları kavramlarının tanımı konusunda ortak bir nokta bulamamışlardır. Bu iki kavram arasında benzerlikler ve farklılıklar bulunmaktadır. Araştırmacılar bu kavramları işyerinde meydana gelen zarar verici ve yıkıcı davranışlar, sosyal normların ihlali olarak tanımlamaktadır. Aynı zamanda bu davranışlar şiddet yoğunluğu yüksek olan fiziksel saldırganlık davranışdır (Andersson ve Pearson, 1999: 455). Şiddet ve saldırganlık davranışları nadiren bir anda ortaya çıkan davranışlar olarak bilinmektedir. Daha çok bireyler arasında negatif etkileşimin sürekliliğinden kaynaklanan ve birikimsel bir dizi olayların sonucu olarak meydana gelmektedir. Nezaketsiz davranışlar şiddet ve saldırgan davranışlar için bir başlangıç olarak sayılabilir. Baron ve Neuman (1996)'a göre başlangıçta sözlü ve bir niyete dayanmayan saldırganlık eylemleri zamanla fiziksel ve daha çok niyetli olarak gerçekleşen davranışlara dönüşebilir (Baron ve Neuman, 1996: 163-164). Örgütlerde bir grup çalışanın nezaketsiz tavırları zamanla diğer çalışanlarda da görülmeye başlayabilir ve sonuç olarak bütün örgütte üretkenlik karşıtı iş davranışlarının yayılmasına sebep olur (Andersson ve Pearson, 1999: 458).

Örneğin bir çalışan diğeri ile alay ederse alay edilen çalışan da kaba bir şekilde cevap verebilir. Bu şekilde anlaşmazlık tarafların ciddi şekilde kırılmasına sebep olur.

Örgütlerde nezaketsizlik ve etkileri örgütsel farkındalık olmadan meydana gelmektedir. Nezaketsizlik örgütlerde çoğu zaman rapor edilmese de nadiren karşılıksız kalmaktadır. Bunun sebebi kurban durumundaki kişi de belli bir süre sonra nezaketsiz davranışlar göstermeye başlayabilir. Örgütlerde kötü davranışların önüne geçilebilmesi için öncelikle nezaketsiz davranışları görmezden gelmemek gerekir. Çünkü bunlar örgütlerde yöneticiler ve çalışanlar için iyi bir yol gösterici olabilir. Bazı yöneticiler örgütlerde nezaketsiz davranışı görmezden gelirler. Çünkü örgüt çalışanları arasındaki kişisel çatışmalara dâhil olmak istemezler. Bazılar yöneticiler ise bu davranışlardan hiç haberdar olmaz. Olanlar ise bu davranışları kişiler arası ilişkiler ve olaylar olarak adlandırır ve önemsemezler. Bazı yöneticiler ise kişiler arası rekabetin kurum içinde faydalı olacağını düşündüğünden bu durumu kullanarak nezaketsiz davranışlara izin verirler. Nezaketsiz davranışlar zamanla tüm örgütte şiddet artışına sebep olabilir (Andersson ve Pearson, 1999: 454).

Örgütlerde nezaketsiz davranışların örgüt çalışanlarının üretkenlik, performans, motivasyon, yaratıcılık ve yardımseverlik gibi olumlu davranışlarında azalmalara sebep olduğu görülmüştür. Yapılan çalışmalarda nezaketsizliğin örgüt ve çalışanlar için maliyetli olduğu açıkça görülmüştür. Ayrıca bunlara ek olarak iş memnuniyetinde azalma, örgütsel bağlılığın zayıflaması ve liderlik etkisinin kaybedilmesi, çalışma için ayrılan hedef zamanın azalması ve ciro kaybı gibi örgütler için dolaylı olarak maliyeti etkilemektedir (Pearson ve Porath, 2005: 8). İşyerinde nezaketsiz davranışların sürekli tekrarlanması ve kalıcı hale gelmesi zamanla daha olumsuz sonuçlara neden olabilecek diğer istenmeyen işyeri davranışlarının ortaya çıkmasına sebep olabilir (Kanten, 2014: 12). Andersson ve Pearson (1999) nezaketsizlik eylemlerinin örgüt içinde zamanla artarak yukarı doğru bir sarmal oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Bu sarmalın başlangıç noktası ve kilit noktası olduğunu belirtmişlerdir. Başlangıç noktası ciddi zararlara sebep olmayacak ve kişilerde derin etkiler yaratmayacak nezaketsiz davranışlar olarak görülürken kilit noktası geri dönülmesi oldukça zor ve örgüt için son derece zararlı davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 458).

Nezaketsizliğin diğer olumsuz işyeri davranışlarından farkı; bireylerde şiddet veya kötü davranış biçimleri arasında yoğunluğu en düşük olan davranış biçimidir. Bu davranış ilk etapta örgüte ve bireylere ciddi zarar vermiyor gibi görünse de diğer olumsuz davranışlar için ilk basamak şeklinde düşünülebilir. Delen (2010: 54) yapmış olduğu çalışmada işyerinde nezaketsizliğin sonuçlarını bireysel ve kurumsal sonuçlar olarak iki gruba ayırmıştır.

Bireysel Sonuçlar: Nezaketsiz davranışların uzun süre devam etmesi çalışanların sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu tip davranışlar çalışanların kendilerini hayal kırıklığına uğramış, neşesiz, depresif ve rencide olmuş hissetmelerine neden olmaktadır. İşyeri nezaketsizliğine maruz kalan birey çevresinde giderek pasifleşmeye başlar. Bireyler psikolojik açıdan düşünüldüğünde anksiyete ve depresyon vb. gibi rahatsızlıklarla karşı karşıya kalırken fiziksel açıdan düşünüldüğünde ise; kalp ve mide rahatsızlıkları, yüksek tansiyon vb. gibi sağlık sorunları yaşayabilmektedir (Kanten, 2014: 12). İş yaşamında mutsuz olmak bireyde sonunda işten ayrılma niyetine ve sonunda yeni iş arama davranışlarına sebep olmaktadır.

Kurumsal Sonuçlar: İşyerinde nezaketsizliğe maruz bırakılan çalışanlar maruz bu davranışlar neticesinde tepkilerini çoğu kez kendilerine kaba davranan kişiye değil işyerlerindeki görevlerine karşı göstermektedir. Örneğin; çalıştığı kurumda nezaketsizliğe maruz kalan bir çalışan ürettiği işin kalitesini ve performansını düşürerek kuruma zarar verme davranışlarına yönelmektedir. Birey özellikle de kurumunda hiyerarşik olarak üst düzey bir pozisyonda bulunuyorsa tepkisini iş çıktılarına yansıtabilir (Pearson ve Porath, 2005: 11). Çalışma motivasyonu, iş verimliliği, yaratıcılığı ve yenilik yaratma arzusu zayıflayan çalışan iyi iş üretme konusunda isteksizleşmektedir. Bu durum uzun dönemde kurumun performansını olumsuz etkileyerek örgütsel etkililiği azaltmaktadır (Kanten, 2014: 12). İşyeri nezaketsizliğinin engellenemediği örgütlerde çalışanlarda örgüte yönelik yabancılaşma başlamakta ve kurumsal bağlılık azalmaktadır. Bu tür davranışlar çalışan sirkülasyonunu artırarak donanımlı personelin kaybına ve uzun dönemde örgüt için maddi kayıplara sebep olmaktadır.

1.2.4.İşyeri Nezaketsizliği ile İlgili Çalışmalar

Bu bölümde günümüzde işyeri kabalığı olarak da adlandırılan nezaketsizlik konusu ile ilgili yapılan bazı çalışmalar yer almaktadır.

Porath ve Pearson (2012: 350) yaptığı çalışmada işyerinde nezaketsiz davranışların öfke, korku ve mutsuzluk gibi duygusal deneyimleri artırdığını savunmuştur. Penney ve Spector (2005: 789-790)'un iş stresi, nezaketsizlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar üzerine yapmış olduğu çalışmada örgüt içi baskı olarak görülen nezaketsizliğin, iş memnuniyeti ile negatif bir ilişkisi olduğu görülürken üretkenlik karşıtı davranışlar ile pozitif bir ilişkisi olduğu savunulmaktadır. Felblinger (2008: 240) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada nezaketsizlik ve zorbalığın örgüt iklimini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Hutton ve Gates (2008: 174) tarafından 184 sağlık bakım çalışanı üzerinde yapılan araştırmada işyerinde nezaketsizliğin çalışan verimliliğinde kayıplara sebep olduğunu vurgulamıştır. Lewis ve Malecha (2011: 45) işyerinde nezaketsizliğin yönetim becerileri ve verimlilik üzerine etkileri hakkında yaptıkları çalışmada nezaketsizliğin hem yönetim becerileri hem de verimlilik kavramı olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Bu çalışmaya göre örgütlerde nezaketsiz davranışlar yönetsel becerilerin azalmasına sebep olurken verimsizliği artırmaktadır. Van Jaarsveld, Walker ve Skalicki (2010: 1498)'nin nezaketsizliğin tükenmişlik ile iş talepleri arasındaki ilişkisi incelendiği çalışmasında çalışan nezaketsizliğinin tükenmişlik ile pozitif yönde bir ilişkisi olduğu ortaya konmuştur. Bal Taştan (2014: 70)'ın hemşireler üzerinde yaptığı çalışmaya göre olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele çalışanlarda işyeri nezaketsizliği algısını artırmaktadır. Polatçı ve Özçalık (2013: 29) 171 banka çalışanı üzerinde yapmış oldukları çalışmada yapısal ve psikolojik güçlendirme ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkileri incelemiştir. Bu çalışmaya göre yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliğini negatif yönde etkilediğini, işyeri nezaketsizliğinin de tükenmişliği pozitif etkilediğini tespit edilmiştir. Kanten (2014: 18) 207 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının işten ayrılma eğilimi ve sosyal kaytarma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu savunmuştur. Kumral (2017: 93-94)'a göre ise; işyeri nezaketsizliği örgütsel dışlanma ve örgütsel sessizliğini pozitif etkilemektedir. Küçük ve Çakıcı (2018b: 84) ise; işyeri kabalığı olarak adlandırdıkları nezaketsizlik ile bireylerin iyi oluş

hali arasındaki ilişkiyi 477 çalışan üzerinde incelemişler ve nezaketsizliğin bireylerin iyi oluş halini olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır. Küçük ve Çakıcı (2018a: 9) başka bir çalışmasında işyeri kabalığının çalışan performansını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır.

1.3.İŞYERİNDE DIŞLANMA

Toplumlarda diğer insanlar ya da gruplar tarafından dâhil edilmeme, görmezden gelinme gibi davranışlar yaygın olarak görülebilir. Bu tür davranışlar literatürde dışlanma olarak tanımlanmıştır. Dışlanma; “*dışarda tutulma, bir yere veya topluluğa alınmama*” anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr). Dışlanma kavramı; görmezden gelinme, göz ardı edilme, dahil edilmeme (yok sayılma), hariç tutulma, kaçınma, reddedilme, terk edilme, sürülme, engellenme, görünmez hissetme, birey ile iletişimin reddedilmesi, göz temasından kaçınılması, döngü dışında olma, sessiz muamele, habersiz bırakma gibi anlamlara gelmektedir (Williams, 1997: 134; Leung vd., 2011: 837; Williams, 2007: 236; Robinson vd., 2013: 204). Dışlanma kavramı yerine kullanılan bütün bu kavramların ortak özelliği diğer bireyler ile sosyal yönden bağlantı kurma konusunda durgunluk, hareketsizliktir (Robinson vd. 2013: 207).

Her örgütte olduğu gibi dışlanma konusu sağlık kurumlarında da istenmeyen ve hoş görülme bir durumdur. Sağlık kurumları karmaşık yapılardır ve bu kurumlarda çok fazla meslek grubunun aynı anda uyum içinde çalışması gerekmektedir. Böyle bir durumda hiçbir birey/grup diğer çalışma arkadaşları tarafından dışlanmayı istemez. Bu bölümde dışlanma ve işyerinde dışlanma kavramları, dışlanma ile ilgili yaklaşımlar, dışlanmaya sebep olan faktörler, dışlanma davranışlarının önemi ve sonuçları gibi konulara değinilmiştir.

1.3.1.Dışlanma ve İşyerinde Dışlanma Kavramları

Bireyler toplumda bir gruba/topluluğa ait olmak ve başka bireyler tarafından fark edilmek, önemsenmek isterler. Bireylerdeki ait olma ihtiyacı toplumla birlikte hareket etme davranışı olarak ortaya çıkar. Bireyler bazen toplumdan dışlanmamak için kendi fikirlerini dile getiremeyebilir, istedikleri şekilde hareket edemeyebilirler. Bunlar dışlanma ve reddedilme korkusu ile ilgilidir. Toplum tarafından men edilmek bireylerin istemediği bir durum olabilir. Dışlama kavramı bireylerin isteyerek gerçekleştirdikleri bir davranış türüdür aynı zamanda bireylerin maruz kaldıkları bazı davranışlara karşı verdikleri yanıt olarak da tanımlanabilir (Williams, 1997: 133). Yani dışlama söz konusu olduğunda bireyler hem bu davranışı gerçekleştiren hem de bu davranışa maruz kalan taraf olabilir. Bireyler çeşitli topluluklar, akranları, iş arkadaşları, ilişki ortakları ve aile üyeleri tarafından dışlanabilirler. Literatürde bulunan bazı dışlanma tanımları Tablo 6'da özetlenmiştir (Robinson vd., 2013: 206).

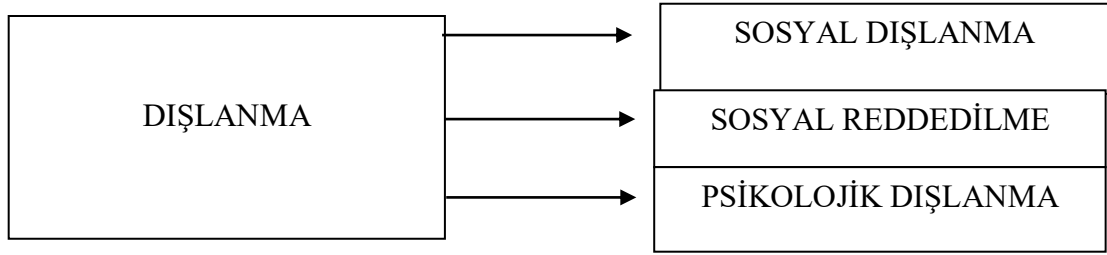
Tablo 6. Literatürde Bulunan Bazı Dışlanma Tanımları

Yazar ve Yıl	Başlık	Tanım
Gruter ve Master,1986	Dışlanma	Sosyal dışlanma ve reddedilmenin genel süreci
Sommer, Williams, Ciarocco ve Baumeister, 2001	Dışlanma	Bireyin başkaları tarafından bilinçli bir şekilde görmezden gelinmesi ya da bireyden uzak durulması
Williams, 2001	Dışlanma	Birey/grup tarafından bir birey/grubu görmezden gelen ya da hariç tutan davranış ya da davranışlar
Hitlan, Clifton ve DeSoto, 2006	Dışlanma	Bir bireyin diğer bir birey tarafından iş yerindeki olumlu itibarını, işle alakalı başarısını ve bireyler arası pozitif ilişkiler kurma imkânını engelleyerek görmezden gelinmesi, hariç tutulması veya reddedilmesi
Ferris, Brown, Berry ve Lian, 2008	Dışlanma	Başkaları tarafından görmezden gelinen ya da hariç tutulan bireyin algısının boyutu
Anderson, 2009	Örgütsel Kaçınma	Bireyin kasti şekilde sistematik olarak örgüt üyeliğini işaret eden günlük ritüellerin dışında tutulması
Blackhart, Nelson, Knowles ve Baumeister, 2010	Sosyal Dışlama	Bireyi yalnız bırakmak ya da birey ile sosyal iletişimi reddetmek
Blackhart, Nelson, Knowles ve Baumeister, 2010	Reddetme	Birey ile sosyal bağlantının reddedilmesi

Kaynak: Tablo araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 6’da yer alan tanımların dışında dışlanma kavramı literatürde psikolojik dışlanma, sosyal dışlanma ve sosyal reddedilme gibi kavramlarla da açıklanmaya çalışılmıştır (Yıldırım, 2016: 3-5; Koşar, 2014: 4-6).

Şekil 6. Literatürde Dışlanma Kavramları



Kaynak: Yıldırım, 2016: 3-5

Sosyal dışlanma; birey/grupların sosyal katılım yönünden tamamen ya da kısmen toplumdaki hâriç tutulması anlamına gelmektedir. Sosyal reddedilme durumunda birey/gruplar istemedikleri bireye karşı bireyi dışladıklarını açıkça ifade etmektedir. Görmezden gelme olarak sayılabilecek psikolojik dışlanmada ise; birey/gruplar dışladıkları bireyin farkında değildir.

Dışlama toplumsal hayatta bireyler/gruplar tarafından zararlı ve istenmeyen davranışlardır. Dışlamanın toplum içinde diğer zararlı ve istenmeyen işyeri davranışlarından farkı; dışlama davranışının sonuçları kötü olsa bile bu davranış kötü niyetle, bilerek ve isteyerek yapılan bir davranış olmayabilir (Williams, 1997: 137). Bu yüzden örgütlerde dışlama diğer bireyler ile sosyal etkileşimde kötü bir davranış olarak değil iyi davranışların ihmalî şeklinde yorumlanabilir (Robinson vd., 2013: 208). Nezaketsizlik, zorbalık, taciz, saldırganlık gibi davranışlar dışlanma ile benzer yapılara sahiptir. Bu tür davranışlar diğer bireyleri ihmal etmeyi içermesine rağmen bireyler arasında sosyal etkileşim oldukça yoğundur. Kısacası örgütlerde diğer istenmeyen davranışlar ile kıyaslandığında dışlama davranışları aktif olarak yapılan eylemleri değil diğer bireylere karşı eylemsizliği ifade eder.

Örgütlerde meydana gelen davranışın dışlama sayılıp sayılmayacağına karar vermek önemlidir. Günlük hayatta bireyler toplum içinde ya da iş ortamında çeşitli sebeplerle diğer bireyleri görmezden gelebilir ya da başkaları tarafından görmezden gelinebilirler. Bireylerin iş çevresinde karşılaştıkları her olumsuz davranış dışlama sayılmayabilir. Önemli olan bireyin iş arkadaşları tarafından sistemli olarak yok sayılmasıdır. Örneğin; dalgınlık ya da iş yoğunluğu nedeni ile koridorda karşılaştığımız çalışma arkadaşımıza

selam vermeyi ihmal etmek veya sohbet edememek o bireyi bilinçli bir şekilde dışladığımız anlamına gelmemektedir (Robinson vd., 2013: 206-207).

1.3.2.İşyerinde Dışlanma İle İlgili Yaklaşımlar

Robinson, O'Reilly ve Wang dışlama kavramının motivasyonlarını amaçlı dışlama ve amaçlı olmayan dışlama şeklinde ikiye ayırmıştır (Robinson vd., 2013: 209). Robinson, O'Reilly ve Wang'ın Dışlanma Yaklaşımı Tablo 7'de özetlenmiştir.

Tablo 7.Robinson, O'Reilly ve Wang'ın Dışlanma Yaklaşımı

KAVRAM	TANIM
<i>Amaçlı Dışlama</i>	Dışlama davranışını gerçekleştiren birey (aktör) diğerleri ile sosyal etkileşimde durgunluk olduğunun ve bunun bilinçli yapıldığının farkındadır. Bu tür bir dışlama davranışında birey ya hedef kişiye zarar veren kişi konumundadır ya da zarar veren bireye yardım eder.
<i>Amaçlı Olmayan Dışlama</i>	Dışlama davranışını gerçekleştiren birey diğer bireyi sosyal olarak dışladığının farkında değildir. Dışlamanın bu türü amaçlı dışlamaya göre daha yaygındır. Bireyler gün içerisinde diğerlerine karşı dalgın, düşüncesiz, ihmalkâr olabilirler ya da istemeden dışlama davranışını gerçekleştirebilirler.

Kaynak: Robinson, O'reilly ve Wang, 2013: 209

Amaçlı dışlama genelde literatürde “sessiz muamele” olarak da adlandırılmaktadır. sessiz muamele davranışı hedef bireyi cezalandırma, hedef bireyden intikam alma veya hedef bireye zarar verme niyeti ile yapılmaktadır. Amaçlı dışlama bireyin kendisini ya da dâhil olduğu grubu koruma amacı ile diğerlerinden uzak durma davranışını da içerir. Başkaları ile birebir iletişim halinde olmama bireyi ya da grubu çatışmadan, sosyal başarısızlıktan ve istenmeyen duyguların ortaya çıkması durumundan korur. Benzer şekilde bazen grup üyeleri ‘sapkın’ olarak adlandırılan ve örgüte zarar veren bireylerden bilerek uzak durmak isteyebilir. Örgütteki bir grup tarafından mola saatlerinde bir çalışma arkadaşının bilinçli olarak çağırılmaması amaçlı dışlama davranışlarına bir örnektir. Amaçlı olmayan dışlama ise kişiler tarafından bilinçli bir şekilde

gerçekleşmez. Örgüt çalışanları tarafından planlanan bir hafta sonu etkinliğine yeni başlayan bir çalışanın çağırılmayı unutulması amaçlı olmayan dışlama davranışı olarak sayılabilir.

Adaman ve Keyder (2006), dışlanmayı sosyal yönden incelemiş ve dışlanmanın dört boyutu olduğunu savunmuştur. Bunlar; kültürel dışlanma, ekonomik dışlanma, politik dışlanma ve mekânsal dışlanma olarak adlandırılır. Birey toplumsal yaşamda bu dışlanma türlerinden bir veya birkaçını yaşayabilmektedir. Adaman ve Keyder (2006)'in dışlanma yaklaşımı Tablo 8'de özetlenmiştir.

Tablo 8. Adaman ve Keyder'in Dışlanma Yaklaşımı

KAVRAM	TANIM
<i>Ekonomik Dışlanma</i>	İşgücü piyasasına katılımının engellenmesinden dolayı bireyin kısa veya uzun dönemli işsiz kalması ve bu sebeple maddi olanaklara ulaşamaması anlamına gelmektedir. Toplumda ekonomik dışlanmanın önüne geçilemezse bireyler en temel ihtiyaçlarını karşılamaktan bile mahrum olabilirler. Bu durum bireylerde maddi/manevi büyük kayıplara yol açacaktır.
<i>Mekânsal Dışlanma</i>	Bireylerin toplumda bazı sebeplerden dolayı belirli alanlara ulaşamaması ve bu alanlardan yararlanamaması olarak tanımlanır. Mekânsal dışlanma bireyin yaşadığı yerden veya yaşadığı yerdeki kamu hizmetlerinin düzeyinden kaynaklanabilir.
<i>Kültürel Dışlanma</i>	Bireylerin bulunduğu çevreden farklı bir kültüre sahip olması nedeni ile toplumda tam olarak yer edineme durumudur. Kültürel dışlanma kavramı ekonomik nedenlerden bağımsız olarak farklı dine, dile, ırka, anlayışa ve tercihlere sahip olmak sebebi ile gerçekleşmektedir.
<i>Politik Dışlanma</i>	Bireylerin vatandaşlık haklarını, hukuki ve siyasal haklarını diledikleri şekilde kullanamamasıdır. Politik dışlanmanın çeşitli sebepleri olabilir.

Kaynak: Adaman ve Keyder, 2006: 9-11

Dışlanma türlerinin toplumda birbirini tetiklediği savunulabilir. Örneğin ekonomik olarak toplumun dışında tutulan birey bir süre sonra maddi olanaklara erişemediği için ihtiyaçlarını karşılayamaz ve bu, bireyin aynı zamanda mekânsal olarak da bazı çevrelerden dışlanmasına sebep olabilir (Adaman ve Keyder, 2006: 9-11).

Scott (2008: 11) “dışlanma (ostracism)”, “dahil edilmeme (exclusion)” ve “reddedilme (rejection)” kavramlarının aynı olmadığını savunmuştur. Scott (2011) bu kavramları incelemiş ve literatürde birbiri yerine kullanılan bu kavramları dışlanma şiddetine göre ayırmıştır (Aktaran; Yarmacı, 2018: 9). Scott’ın dışlanma yaklaşımı Şekil 7’de gösterilmiştir.

Şekil 7. Scott’ın Dışlanma Yaklaşımı

HAFİF DIŞLANMA		ŞİDDETLİ DIŞLANMA
Dışlanma (Ostracism)	Dâhil Edilmeme (Exclusion)	Reddedilme (Rejection)
<ul style="list-style-type: none"> -Görmezden gelme -Kaçınma -Sessiz kalma -Göz temasından kaçınma -İletişim başlatmama 	<ul style="list-style-type: none"> -Görmezden gelme, kaçınma, geri çekilme -Önemli etkinliklere katılımı önleme -Önemli bilgilerden yoksun bırakma -Dinlememe -Önemli etkinliklere ya da faaliyetlere davet etmeme 	<ul style="list-style-type: none"> -Reddetme ilan etmek -Saygı göstermeme -Kasıtlı dışlamayı açıkça gösterme -Katılımı seçmeme/tercih etmeme -Karşılıklı değişimi reddetme

Kaynak: Yarmacı, 2018: 9

Şekil 7’ye göre; dışlanmanın şiddetine göre bireylerin davranışları farklılık göstermektedir. Bireyler hafif dışlanma olarak adlandırılan görmezden gelinme durumunda çevresi ile etkileşime geçmeye çalışarak bu durumu düzeltmenin yollarını aramaktadır. Ancak dışlanmanın şiddeti arttıkça bireyler artık dışlandıklarının farkında olur ve bunun çevresi tarafından bilinçli olarak yapıldığını anlar. Bu aşamadan sonra bireyler çevrelerinden uzaklaşır ve çevreleri ile zorunlu olmadıkça iletişim kurmamaya özen gösterirler.

1.3.3.İşyerinde Dışlanmaya Neden Olan Faktörler

Örgütlerde yazılı olmayan ancak örgüt üyelerinin çoğu tarafından benimsenmiş ve örgüt kültürü haline gelmiş bazı davranışlar bulunmaktadır. Örneğin; koridorda karşılaşılan iş arkadaşına gülümsemek ya da selam vermek, örgüt içinde yapılacak bir etkinliğe bütün üyelerin davet edilmesi, terfi alan bir örgüt üyesinin tebrik edilmesi vb. Bu davranışların yapılması zorunlu olmasa da genel olarak örgüt üyeleri tarafından nezaketin ve birliğin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Örgütlerde bir birey/gruba yönelik bilinçli olarak bu davranışlar sergilenmezse bireyler kendilerini örgüt üyeleri tarafından dışlanmış hissedebilirler. Williams (2007: 236)'a göre, işyerinde dışlanmaya neden olan faktörleri incelerken bireylerin sahip olduğu hassasiyetlerin farklı olduğunun farkında olunarak bireylerin engellenen özel ihtiyaçları, bireysel farklılıklar ve bireyleri kimlerin ve hangi amaçla dışladığının değerlendirilmesi gibi konuları bilinmesi gerekmektedir.

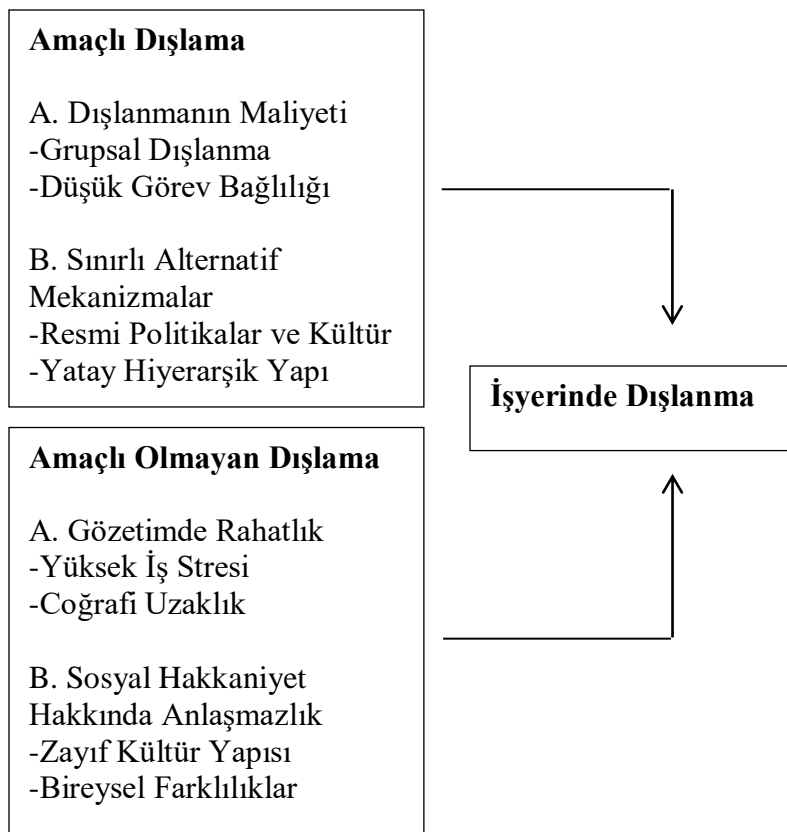
Belirli özellikleri taşıyan bireyler yaşadıkları olaylarla yüzleşmek yerine çevresindekileri dışlamaya eğilimli olabilirler. Bu özelliklerden bazıları; güvensiz bağlanma, kaçınmacı davranışlar, düşük yakınlık ihtiyacı ve inatçılık gibi davranışlardır (Yıldırım, 2016: 7-8). Aynı zamanda belirli özelliklere sahip olan bazı bireylerin de işyerinde dışlanmasının daha olası olduğu bilinmektedir (Williams, 2007: 244). Bu durum bireylerin sahip oldukları şüphecilik, rahatsız edici davranış ve konuşmalara sahip olma, anlaşması zor bir birey olma vb. gibi olumsuz kişisel özelliklerinden ya da diğerlerinden daha çalışkan, başarılı veya azimli olma vb. gibi olumlu özelliklerinden kaynaklanabilir (Yıldırım, 2016: 7-8).

Örgütlerde dışlanmanın etkisi bireysel farklılıklara göre değişebilmektedir (Wu vd., 2011: 24). Örneğin yapılan bir çalışmada anksiyete düzeyi yüksek olan bireylerin dışlanma durumundan daha çok etkilendiği ve bu bireylerde dışlanma duygusunun olumsuz etkilerinin daha uzun sürdüğü görülmüştür (Williams, 2007: 240). Wu, Wei ve Hui (2011: 41) dışadönüklük, çevresindeki bireylerle anlaşma düzeyi ve duygusal istikrarın düşük olduğu bireylerde işyerinde dışlanmanın daha yüksek olduğunu savunmuşlardır. Halis ve Demirel (2016: 325) ise; süreçler, bireyler ve örgütsel dinamikler olmak üzere üç faktörün örgütsel dışlanmaya sebep olduğunu savunmuştur.

Dışlama davranışının örgütlerde diğer zararlı davranışlara göre kanıtlanması daha zordur. Bireyler çeşitli sebeplerle diğer bireylere tavır almak istediklerinde bunu o bireyi dışlama yoluyla gösterebilirler. Fiziksel ya da sözlü saldırı çevredeki diğer bireyler tarafından kolaylıkla fark edilebilir durumlardır. Bu tür davranışlar toplum içinde hoş karşılanmaz ve bireye olumsuz geri dönüşü olabilir. Ancak dışlama davranışı tespit edilmesi, gözlemlenmesi ve ispatlanması zor olduğu için bireyler diğer bireylere karşı olumsuz tutum göstermek istediklerinde dışlamayı tercih edebilir (Wu, Wei, Hui, 2011: 42-43).

Robinson, O'Reilly ve Wang (2013: 210-215) tarafından işyerinde meydana gelen dışlanmaya neden olan faktörler amaçlı dışlanma ve amaçlı olmayan dışlanma şeklinde ikiye ayrılmıştır. Robinson, O'Reilly ve Wang'a göre dışlanmaya neden olan faktörler Şekil 8'de özetlenmiştir.

Şekil 8. İşyerinde Dışlanmanın Örgütsel Öncülleri



Kaynak: Robinson, O'reilly ve Wang, 2013: 210-215

Şekil 8’de yer alan işyerinde dışlanmanın örgütsel öncülleri içinde bulunan kavramlar şu şekilde açıklanabilir;

1.3.3.1.Amaçlı Dışlanma

Amaçlı dışlanma davranışı dışlanmanın maliyeti ve sınırlı alternatif mekanizmalar olarak iki grupta incelenebilir.

A. Dışlanmanın Maliyeti

Grupsal dışlama ve düşük görev bağlılığı gibi kavramlar dışlanmanın maliyeti grubunda yer almaktadır.

Grupsal Dışlanma: Dışlanma genel olarak bakıldığında daha belirsiz, daha görünmez olduğundan diğer seçeneklere göre daha az maliyetlidir. Bunun sebebi örgütlerde iletişim, gerilim yönetimi, anlaşmazlık vb. gibi durumlar ile karşılaştırıldığında dışlanmanın negatif sonuçlarını gözlemlemek daha zordur. Dışlanma genel olarak düşük maliyeti olarak düşünülmesine rağmen sebep olduğu sonuçlar bakımından psikolojik maliyetlerden ayrı düşünülemez. Çünkü dışlanmanın sebep olduğu psikolojik maliyetler zamanla örgüt içerisinde yaygın hale gelmektedir.

Düşük Görev Bağlılığı: Bireyler günlük hayatlarına devam ederken belirli bir sosyal düzeni takip ederler. Örgütlerde de çalışanlar bu düzene uyar ve kendi aralarında görevler yönünden bir bağ oluştururlar. Bu durum bireylerde görev bilincini oluşturur ve birbirleri ile etkileşim haline girmelerinin sonucu olarak görev bağlılığı meydana gelir. Bireyler arasında görev bağlılığı düşük olduğunda bireylerin görevleri gerçekleştirebilmesi için gereken koordinasyon ve etkileşim de zayıf olmaktadır. Bu durum bazı bireylerin işyerinde dışlanmasına veya diğer örgüt üyelerini dışlamasına sebep olabilmektedir.

B. Sınırlı Alternatif Mekanizmalar

Yatay hiyerarşik yapı ile resmi politikalar ve kültür gibi kavramlar sınırlı alternatif mekanizmalar grubunda tanımlanmaktadır.

Yatay Hiyerarşik Yapı: Örgütlerde hiyerarşi dikey olarak yapılandığı zaman daha fazla örgüt üyesinin kontrol edilmesi gerekmektedir. Örgütte hâkimiyetin sağlanması

için bireyler resmi güce ya da otoriteye yüksek düzeyde bağlı olmaktadır. Ancak yatay hiyerarşik yapılarda örgüt üyeleri genellikle aynı düzeyde resmi otoriteye sahiptir. Aynı zamanda diğerleri ile yönetim anlamında daha informal ilişkiler geliştirmektedir. Yatay hiyerarşik yapıya sahip örgütler için diğerlerinin davranışlarını değiştirmek ya da kontrol etmek örgütteki dışlanmaya bağlı olabilir.

Resmi Politikalar ve Kültür: Amaçlı dışlanmanın örgütlerde çoğu zaman sapma sayılabilecek davranışları değiştirme, anlaşmazlıkları çözme veya örgüt üyelerine yardım etme gibi konularda bir araç olduğu düşünülmektedir. Örgütlerde var olan bazı politik düzenlemeler ve kültür yapısı bazen dışlanmanın ortaya çıkmasında ya da önlenmesinde daha etkili olabilmektedir. Olumlu örgüt kültürü bireylerarası anlaşmazlıkların önlenmesi için seçenekleri artırır. Belirli politikalara ve kültüre sahip olan örgütler dışlanma, saldırganlık, taciz ya da zorbalık gibi bazı davranışların meydana çıkmasına karşıdır.

1.3.3.2.Amaçlı Olmayan Dışlanma

Amaçlı olmayan dışlanma davranışı gözetimde rahatlık ve sosyal hakkaniyet hakkında anlaşmazlık olarak iki grupta incelenebilir.

A. Gözetimde Rahatlık

Yüksek iş stresi ve coğrafi uzaklık gibi kavramlar gözetimde rahatlık grubunda yer almaktadır.

Yüksek İş Stresi: Bazı örgütlerde bireyler iş arkadaşlarını görmezden gelme eğiliminde olabilirler. Bunun sebeplerinden biri örgütsel çevrenin yapısıdır. Örgütlerde sosyal nezakete bağlı kalınarak, bireylere asgari ölçüde zaman ve dikkat ayırarak bu tür sorunların önüne geçilebilir. Örneğin; kutlamalardan önce bir işyeri çalışanının unutulmaması için davetli listelerini ikinci kez kontrol etmek vb. doğası gereği stresli olan örgütsel çevre bireysel kaynakların tükenmesine yol açtığından çalışanlar nezaketli olmak için zaman bulamayabilir. Örgütsel stres görevden kaynaklı (iş yoğunluğu, iş teslim tarihlerinin kısa süreli olması, çalışan yeteneklerinin kısıtlanması vb.) olabileceği gibi sosyal ilişkilerle (bireylerarası anlaşmazlık vb.) de ilgili olabilir. Yüksek iş çevresine sahip bireylerde amaçlı olmayan dışlama daha çok görmektedir.

Coğrafi Uzaklık: Örgütlerde çalışanların fiziksel olarak ayrı yerlerde bulunmaları örgüt içindeki iletişimi azaltabilir ve bireylerin birbirlerinden uzaklaşmalarına neden olabilir. Örgüt içinde aynı binanın farklı bölümlerinde çalışan bireyler, farklı konum veya bölgelerde çalışan bireyler kendilerini örgütten izole hissedebilirler. Bu durum bireylerin bir kasıt olmadan dışlanmış olmalarına sebep olmaktadır.

B. Sosyal Hakkaniyet Hakkında Anlaşmazlık

Zayıf kültür yapısı ve bireysel farklılıklar gibi kavramlar sosyal hakkaniyet hakkında anlaşmazlık grubunda tanımlanmaktadır.

Zayıf Kültür Yapısı: Belirli bir sosyal alanda bireylerin toplumda kabul edilen bütün davranışlar üzerinde hemfikir olması beklenemez. Grup üyeleri, birimler ya da örgütün tamamı sosyal olarak kabul edilen davranış yapıları hakkında farklı anlayışlara sahip olduğunda istemeden de olsa dışlanma gerçekleşebilir. Örgütün değerleri, amaçları ve inanışları bütün örgüt üyeleri tarafından tam olarak anlaşılmadıysa veya paylaşılmadıysa örgütsel kültür yapısının zayıf olduğu söylenebilir. Farklı anlayış yapıları yüzünden bir birey diğerleri tarafından önemsenmemiş, ihmal edilmiş gibi hissedebilir.

Bireysel Farklılıklar: Her birey doğası gereği bulunduğu ortamlarda kendisine benzer olduğunu düşündüğü diğer bireylerle sosyalleşme ihtiyacı duyar. Bunun bir sonucu olarak örgütlerde birkaç farklı örgüt üyesi açıkça dışlanma niyeti olmasa da grubun dışında bırakılmış olabilir. Bu farklılık dil, din, yaş, ırk, diğerleri ile iletişimde başarısızlık gibi durumlardan kaynaklanabilir.

1.3.4.Örgütler Açısından İşyerinde Dışlanmanın Önemi ve Sonuçları

Bireyler sosyal varlıklardır ve yalnız kalmak, başkaları tarafından ihmal edilmek bireyler için oldukça acı verici olabilir. Bireylerarası ilişkilerde fiziksel şiddet, hakaret, saldırganlık gibi ölçülebilen ve gözle görülebilen bazı olumsuz davranışlar olduğu gibi sevmeme, görmezden gelme, dışlama gibi açık olarak tanımlanamayan, gözle görülemeyen bazı davranış türleri de bulunmaktadır. Bireyler zaman zaman yalnız

kalmak isteseler de başkaları tarafından bilinçli ve istekli olarak yalnız bırakılmak, istenmeyen bir durumdur. Dışlanma başkaları tarafından kolaylıkla fark edilemez bu yüzden bazen bireyler için yaşadıkları olaylara karşı sessiz bir intikam şekli olabilir. Fiziksel ya da sözlü saldırılar dışlanan ve dışlayan bireyler dışında üçüncü kişiler tarafından da kolayca fark edilir ve kanıtlanması kolaydır. Dışlanma davranışları ise bireyler tarafından kolayca inkâr edebilir. Örgütlerde dışlayan taraf olan bireyler bu davranışların dikkatsizlik, dalgınlık, ihmal yüzünden olduğunu savunabilir. Bu yüzden bu tür davranışların tespit edilmesi ve önlenmesi oldukça zordur (Yıldırım, 2016: 16).

Örgütlerde dışlanma olarak adlandırılacak bazı davranışlar işyerinde istenmeyen diğer davranışlar ile kıyaslandığında zararsız ya da daha az önemsiz gibi görülebilir. Ancak bu tür davranışların uzun vadede örgüt çalışanlarına ve örgüte doğrudan ve dolaylı yönden zarar verdiği bilinmektedir. Dışlanma duygusuna verilen tepkiler çoğu zaman karmaşıktır. Bireylerin toplumdan geri çekilmesi eylemden ziyade eylemsizlikten kaynaklanmaktadır ve dışlanma kavramı diğer birçok zararlı sosyal davranıştan farklıdır. Çünkü bu davranışlar diğer zararlı davranışların aksine bireyin başkaları ile etkileşimini artırmaz aksine bireylerarası iletişimi ortadan kaldırır (Robinson vd., 2013: 204-207). Williams (2007: 238)'ın yaptığı bir araştırmaya göre dışlanmış bireylerde sahip olduğu farklılıklara rağmen (sigara kullanma/kullanmama, sosyal statü, siyasi görüş) dışlanma duygusunun sonucunda acı, üzüntü ve öfke duyguları ortaya çıkmıştır.

Bireylerde en küçük dâhil edilmeme davranışı toplumsal olarak dışlanmış hissi yaratabilir. Bu durum bireyler için acı verici, üzücü ve yıkıcı olabilir. Dışlanmaya maruz kalma bireylerde duygusal acı, rahatsız, suçlu, stresli hissetme gibi duygular ortaya çıkarırken (Robinson vd., 2013: 207-212), aşağılanmış hissetme, isteksizlik, aidiyet ve sorumluluk duygusunda azalma (Liu ve Xia, 2016: 199-200) temel aidiyet gereksinimi, benlik saygısı, kontrol ve varoluşun anlamlılığı duygusunda azalma, bireysel motivasyon için gerekli olan kaynakların tükenmesi (Williams, 2007: 236) çalışma performansının düşmesi (Leung vd., 2011: 837; Liu ve Xia, 2016: 200) gibi durumlara da sebep olmaktadır. Bunun yanında dışlanmaya maruz bırakılan bireyler daha sonra saldırganlık, zarar verme gibi işyerinde istenmeyen bazı davranışlar

sergileyebilir (Robinson vd., 2013: 204). Uzun süre dışlanmaya maruz kalan bireylerde depresyon, intihar düşüncesi, intihar girişimi, yeme bozuklukları gibi durumların meydana geldiği görülmüştür. Bu kişiler buldukları durumu değiştirme yeteneğine sahip olacak durumda olsalar bile buna değmeyeceğini düşünmekte bu yüzden dışlanmaya karşı koyacak bir eylem gerçekleştirmemektedir (Williams, 2007: 244).

Williams'a göre; bireyde dışlanma anlık, kısa ve uzun vadede ortaya çıkan sonuçlara sebep olmaktadır. Williams'a göre dışlanmanın sonuçları Tablo 9'da özetlenmiştir (Williams, 2007: 240-248).

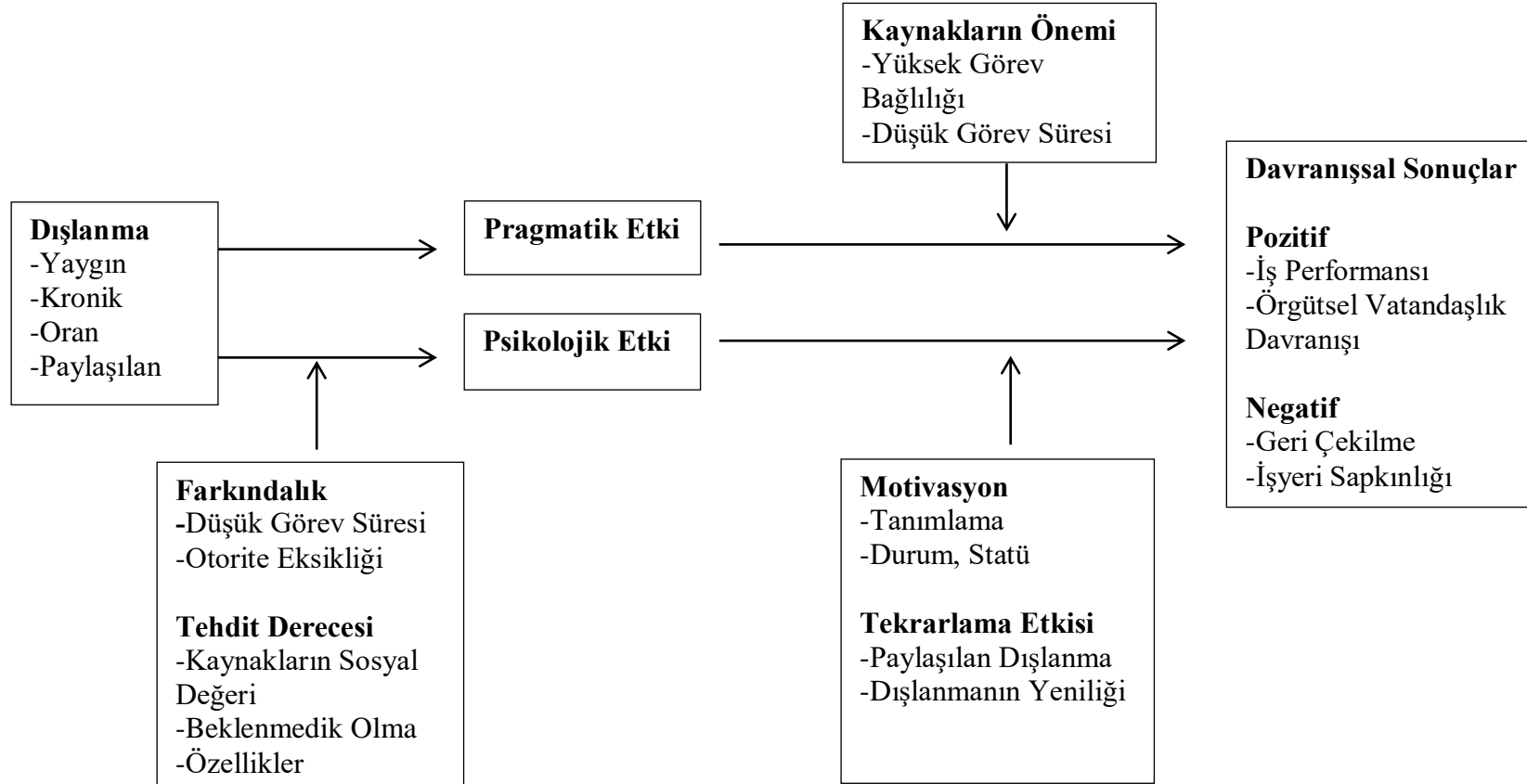
Tablo 9. Williams’a Göre Dışlanmanın Sonuçları

SÜREÇ	AÇIKLAMA
<i>Anlık Sonuçlar</i>	Birey dışlandığını hissettiği anda bu davranışın kasıtlı olup olmadığını değerlendirir. Bu aşama bireyin kasıtlı olarak dışlandığını anladığı anda verdiği tepkiler olarak tanımlanır. Grubun dışında tutulduğunu anlayan birey öfke, üzüntü ve kaygı gibi duygular ve olumsuz düşünceler yaşar. Bu tür duygu ve düşünceler bireyde psikolojik acının yanı sıra fiziksel acının da ortaya çıkmasına sebep olur.
<i>Kısa Vadede Ortaya Çıkan Sonuçlar</i>	Dışlanmayı kabul etme olarak tanımlanan bu durumda birey dışlanmanın kendisi için bir anlamı olup olmadığını değerlendirir. Bu aşama bireyin hissettiği dışlanma duygusundan kurtulabilmek için verdiği tepkileri ifade eder. Bu tepkiler bazı bireylerde mücadele etme şeklinde ortaya çıkar ve birey dışlandığı grupta tekrar yer almak ister ya da gruptan intikam almak isteyebilir. Bazı bireyler ise dışlanma karşısında sessiz kalmayı tercih edebilir.
<i>Uzun Vadede Ortaya Çıkan Sonuçlar</i>	Pes etme/boyun eğme olarak adlandırılan bu durumda bireyler uzun süre sürekli olarak dışlanmaya maruz kalmışlardır. Bu aşamada bireyler daha önce dışlanma ile mücadele etmeye çalışmış ve başarısız oldukları için kendilerini yorgun, mücadele için yetersiz, çaresiz, yabancılaşmış ve bunalımda hissedebilirler. Bu duyguların sonucunda birey tekrar çevresi ile iletişim kurmaktan çekinir. Uzun süre dışlanmaya maruz kalan bireylerde ileri derece depresyon, intihar eğilimi ve girişimleri, yeme bozukluklar gibi psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkabilir.

Kaynak: Williams, 2007: 240

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında dışlama davranışları zararsız görülse de psikolojik ve pragmatik açıdan bir çok zararlı etkisi olduğu bilinmektedir (Little, 2012: 199). Robinson, O’Reilley ve Rang (2013: 215-226)’a göre dışlanmanın sonuçları Şekil 9 ile ifade edilmiştir.

Şekil 9. Robinson, O'Reilley ve Rang'a Göre Dışlanmanın Sonuçları



Kaynak: Robinson, O'reilly ve Wang, 2013:216

Şekil 9'a göre; Robinson, O'Reilley ve Rang'a göre dışlanmanın sonuçlarında yer alan kavramlar aşağıda özetlenmiştir.

Dışlanma; kısmi değil yaygın olduğunda, aralıklı zamanlarda değil sürekli gerçekleştiğinde, birkaç kişiden ziyade oransal olarak birçok kişi üzerinde görüldüğünde ancak doğrudan bireye yönelik gerçekleştirildiğinde daha şiddetli ve etkilidir. Hedefteki birey dışlandığını diğer insanlar ile paylaşırsa dışlanmanın etkisi de paylaşılmış olacaktır ve yoğunluğu azalacaktır.

Pragmatik Etki; göreve ilişkin kaynakların, ilişkilerin ve yalnızca başkaları ile iletişim yoluyla elde edilebilecek bilgilerin kaybı anlamına gelmektedir. Bu etki hedefin dışlandığının farkında olması ve dışlanmanın bireyde yaratmış olduğu psikolojik etkiden bağımsızdır. Pragmatik etkinin önemli olmasının sebebi; hedef birey dışlandığı sürece ya da kaynak ya da bilginin dışında bırakıldığı sürece iş ile ilgili önemli negatif çıktılara neden olacaktır. Kaynakların korunması teorisine göre; var olan kaynakların kaybı kademeli olarak sonradan elde edilebilecek kaynakların da kaybına sebep olmaktadır. Dışlanma bilgi, tavsiye ya da başkalarını etkileme fırsatlarının bir işi yapmak için gerekli olan iş ilişkisinin ya da fonksiyonel desteğin kaybı sebebi ile örgüt üyelerini etkiler.

Psikolojik Etki; pragmatik etkinin aksine bu etkide birey başkaları tarafından dışlandığının farkındadır. Birey dışlandığını algılayınca psikolojik olarak ihtiyaçları, etkileri ve tutumları olumsuz etkilenir. Bireyin psikolojik olarak sahip olduğu ihtiyaçlar; ait olma ihtiyacı, başkalarından kaynaklanan öz-saygı algısı, bireyin çevresi üzerindeki kontrol duygusu ve varoluşun anlamlılığı olarak tanımlanmaktadır. Birey dışlandığı zaman sahip olduğu bu ihtiyaçlar tehdit edilir ve birey kısa vadede bu ihtiyaçları karşılamayı hedefler. Psikolojik ihtiyaçların karşılanmaması uzun vadede bireyde depresyon, çaresizlik ve yabancılaşma gibi duyguları ortaya çıkarmaktadır. Dışlanmanın bireylerde üzüntü, kızgınlık ve utanç gibi negatif duygulara yol açtığı bilinmektedir. Aynı zamanda işyerinde yaşanan dışlanmanın depresyon, anksiyete, üzüntü ve iş tatmini, duygusal hissizlik, üzüntü konusunda hassasiyetin ve empatinin azalması gibi konularla ilişkili olduğu görülmüştür.

Davranışsal Sonuçlar; pragmatik ve psikolojik etkilerden doğan davranışsal sonuçlar negatif ve pozitif olmak üzere iki şekilde incelenmektedir.

a. Negatif Davranışsal Sonuçlar; bireylerde dışlanma; agresiflik, pasiflik, geri çekilme, işbirliğinden uzaklaşma, düşük performans, örgüt içi iletişimin azalması, fonksiyonel sosyal desteğin alınamaması, sosyal ağda tavsiyelerin kaçırılması, örgütsel sapma gibi sonuçlara yol açabilir. Sosyal etkileşimin, bilgiye girişin ve kaynakların kontrolünün azalması bireyin örgüte katkısının azalmasına yol açmaktadır.

b. Pozitif Davranışsal Sonuçlar; bireylerde dışlanmanın negatif sonuçlarının yanında bazen pozitif, sosyal ve uzlaştırıcı sonuçları da olabileceği bilinmektedir. Dışlanmaya maruz kalan birey diğerleri tarafından sevebilir, uyumluluk oranı artabilir, grup için daha sıkı çalışabilir, yeni gruplara dâhil olabilir ve kendisi için alternatif ortaklar bulabilir. Dışlanan bireyin bu duruma çare araması da gelecekte yaşanabilecek olumsuz durumların önlenmesine sebep olabilir. Birey, üstleri tarafından dışlanırsa kendilerini kanıtlamak için örgütte daha fazla çaba göstererek yapılması gereken işlere daha fazla dâhil olmak isteyebilirler.

Dışlanma duygusu bireyler üzerinde başlangıçta fiziksel acıya benzer bir etki yaratmaktadır. Bireylerin bu duyguya nasıl tepki verecekleri sonraki süreçteki ihtiyaçlarına göre şekillenmektedir. Bireyler dışlanma ile karşılaştıklarında kabul etme, reddetme, intikam alma veya diğerleri üzerinde kontrol kurma gibi davranışlarda bulunabilirler (Williams, 2007: 237). Williams uzun süre dışlanmış bireylerin diğer bireylerden destek veya arkadaşlık ilişkisi istemedikleri, sosyal olarak uyumlu ya da agresif olmadıklarını savunmuştur. Bunun yerinde buldukları durumu kabul etmekte ve toplum tarafından kabul edilme olasılıklarını görmezden gelerek daha fazla dışlanmaktan kaçınmaktadırlar. Williams (2007: 243) dışlanma ile ilgili oluşturduğu modelde bireyin dışlanmayı kabulünün yabancılaşma, depresyon, çaresiz ve değersiz hissetme olarak 3 aşamadan oluştuğunu savunmuştur;

Örgütlerde bireyler tek başına değil de dâhil olduğu grupla birlikte dışlanmışsa bu duygunun yarattığı etki daha az yoğun olabilir ve dışlanma bireyleri daha az etkileyebilir. Dışlanmanın zamanlaması da önemlidir. Eğer dışlanan birey ya da grup, dışlanma henüz belirsizken ya da yeni başlamışken farkına varırlarsa müdahale etme ve

önleme fırsatı bulabilirler. Ancak birey uzun süredir dışlanmaya maruz kalıyorsa bu durumu değiştirmeye yönelik inancı daha az olacaktır. Diğerleri tarafından yok sayılma, göz ardı edilme gibi durumlar bireylerde olumsuz duyguların artmasına sebep olurken dışlanmaya maruz kalan birey/bireylerin dışlayan birey/bireyleri sevmemelerine, onlar hakkında olumlu düşünmemelerine neden olmaktadır (Williams, 2007: 238). Dışlanmanın sadece bireylere değil aynı zamanda örgüte de birçok zararı olduğu bilinmektedir. Dışlanmanın var olduğu örgütlerde örgüt kültürü olumsuz etkilenmekte, çalışanların iletişimi azalmakta ve örgüt içerisinde sessizlik, çatışma, anlaşmazlık ve sinizm gibi istenmeyen duygu ve davranışlar ortaya çıkmaktadır.

Dışlanmanın çalışanlara ve örgüte ciddi zararları olduğunu savunan Ferris ve arkadaşlarına göre dışlanmanın etkileri ve bu etkilere dair açıklamalar Tablo 10'da gösterilmiştir (Ferris vd., 2008: 1358-1360; Wu vd., 2011: 41).

Tablo 10. Ferris ve Arkadaşlarına Göre Dışlanmanın Etkileri

KAVRAM	AÇIKLAMA
<i>Psikolojik Etkileri</i>	Mutsuzluk, Depresyon, Anksiyete, Duygusal Tükenme, İş Stresi
<i>İstenmeyen İş Davranışları</i>	İş Memnuniyetsizliği, Duygusal Bağlılığın ve Duyarlılığın Azalması
<i>İşten Çekilme</i>	İşten Ayrılma Niyeti, İş Aramaya Yeltenme
<i>Örgütsel Sapma</i>	Örgüte Yönelik ve Bireylerarası Sapma
<i>İş Performansında Katkıların Azalması</i>	İş Performansında Azalma ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Kaynak: Ferris, Brown, Berry ve Lian, 2008: 4630

Tablo 10'a göre Ferris ve arkadaşları dışlanmanın sonuçlarını psikolojik etkiler, istenmeyen iş davranışları, işten çekilme, örgütsel sapma ve iş performansına katkının azalması olarak beş bölüme ayırmıştır. Mutsuzluk, depresyon, anksiyete gibi duygular dışlanmanın psikolojik sonuçlarına, işten memnun olmama ve örgüte karşı duygusal bağlılığın azalması gibi duygular istenmeyen iş davranışlarına, işten ayrılma niyeti gibi duygular işten çekilmeye, örgüte yönelik ve bireysel sapma gibi davranışlar örgütsel

sapmaya, örgütsel vatandaşlık davranışlarının azalması ise iş performansında katkıların azalmasına örnek gösterilebilir.

1.3.5.İşyerinde Dışlanma İle İlgili Çalışmalar

Bu bölümde literatürde işyerinde dışlanma ile ilgili yapılan bazı çalışmalar yer almaktadır.

Zhao, Peng ve Sheard (2013: 224-225) 239 otel yöneticisi ile yaptıkları çalışmada işyerinde dışlanma ve örgütsel sapma davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bu çalışmaya göre; örgütsel dışlanmanın hem bireylerarası hem de örgüte yönelik sapmayı pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Ferris, Chen ve Lim (2017: 330)'in işyerinde dışlanma ve nezaketsizlik üzerine yapmış oldukları çalışmada iki kavramın birbiri ile pozitif ilişkisi olduğu savunulmuştur. Balliet ve Ferris (2012: 9) tarafından yapılan çalışmada dışlanma ile prososyal davranışlar arasındaki ilişki incelenmiş ve dışlanmanın prososyal davranışı negatif yönde etkilediğini savunulmuştur. Bu çalışmaya göre çalışanlarda işyerinde dışlanma arttıkça prososyal davranışlar azalmaktadır. Wu, Yim, Kwan ve Zhang (2011: 195) 215 petrol ve doğalgaz firması çalışanı üzerinde işyerinde dışlanma ile politik beceri ve psikolojik sıkıntı (iş stresi, tükenmişlik, işyerinde depresif ruh hali) kavramlarının arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuç olarak; dışlanmanın psikolojik sıkıntı kavramları ile pozitif ilişkisi olduğunu ancak politik beceri ve işyerinde dışlanma arasında negatif yönde bir ilişki vardır. O'Reilly ve Robinson (2009: 60)'un örgütsel destek ve işyerinde dışlanma arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada ise; bu kavramlar arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Zhao ve arkadaşları (2016: 90) 253 otel çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada örgütsel dışlanma ve bilgi saklama arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu çalışmaya göre örgütsel dışlanma arttıkça çalışanların işe dair bilgileri birbirinden saklama davranışlarının da arttığı görülmektedir.

Halis ve Demirel (2016: 331) 288 öğretmen ile yaptığı araştırmada sosyal desteğin ve boyutlarının örgütsel soyutlama (dışlama) ile arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığını savunmuştur. Çelik ve Koşar (2015: 9) bir üniversitede akademik ve idari

personel üzerinde yapmış olduğu çalışmada örgüt kültürü ve işyerinde dışlanma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulmuş ve dışlanmanın cinsiyete göre değiştiğini göstermektedir. Kılıç (2018: 114) ise 323 banka çalışanı üzerinde yapmış olduğu çalışmada işyerinde dışlanma ile presenteizm üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğunu savunmuştur. Bu çalışmaya göre işyerinde dışlanma arttıkça presenteizm davranışı da artmaktadır. Yakut ve Yakut (2018: 1369)'un öğretmenler ile yaptığı çalışmada psikolojik iyi oluş ile işyeri dışlanması arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Uysal (2019: 320) tarafından kamu ve özel sektörde görev alan 272 kişi çalışan üzerinde yapılan çalışmada işyerinde örgütsel sinizm ve algılanan dışlanma arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu savunulmuştur. Soybalı ve Pelit (2018: 242)'in otel işletmelerinde çalışan 667 işgören üzerinde yapmış oldukları çalışmada ise; işten ayrılma eğilimi ile algılanan örgütsel dışlanma arasında yüksek düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğu görülmektedir. Bu çalışmaya göre çalışanların işyerinde dışlanma davranışı arttıkça işten ayrılma eğilimi de artmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

GEREÇ VE YÖNTEM

2.1.ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİ

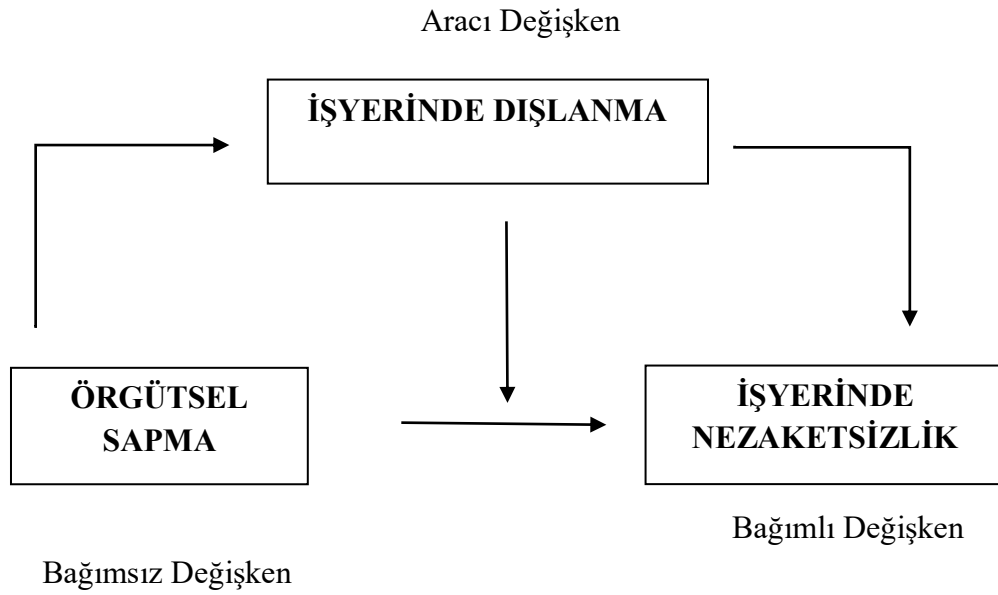
Araştırmada, çalışanlar tarafından sağlık kurum ve kuruluşlarında gerçekleştirilen istenmeyen davranışların tespit edilmesi ve önlenmesi amacıyla örgütsel sapma (ÖS), işyerinde nezaketsizlik (İN) ve işyerinde dışlanma (İD) kavramları arasındaki ilişki analiz edilmiş ve bulgular ortaya konmuştur. Çalışmanın temel amacı; Haziran 2018- Ocak 2019 tarihleri arasında Muş Devlet Hastanesi'nde görev alan idari personel, hemşire, ebe, tıbbi sekreter/hasta danışmanı, sağlık teknisyeni ve diğer personel (güvenlik, temizlik ve yemekhane personeli) üzerinde “örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde işyerinde dışlanmanın aracı rolünün araştırılmasıdır. Çalışmanın amacına bağlı olarak örgütsel sapma (ÖS), işyerinde nezaketsizlik (İN) ve işyerinde dışlanma (İD) kavramları arasındaki ilişkinin analizi için bir model geliştirilmiştir. Modeli test etmek amacıyla 4 bölümden oluşan bir anket oluşturulmuştur. Verilerin analizi sonucunda ulaşılan bulgular ve sonuçlar istatistiksel olarak yorumlanmış ve araştırmanın sonunda sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

Değişken; bir bilimsel araştırmada konu veya taraf olan ve değerlendirmeye sayısal olarak katılan, değişmez bir değer taşımayan özelliktir (Şenocak, 2014: 33). Bağımsız değişken; gerçek ölçümsel durumu kullanılacak değişken olarak tanımlanırken bağımlı değişken; bağımsız değişkenin durumuna göre, bir matematiksel modelleme kullanılarak durumu/düzeyi tahmin edilecek değişkendir (Şenocak, 2014: 40). Aracı değişken ise; *“iki değişken arasında bir ilişkinin kurulmasında ya da bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin belirmesinde aracılık eden değişken”* anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr). Araştırmada örgütsel sapma bağımsız değişken, işyerinde nezaketsizlik bağımlı değişken ve işyerinde dışlanma aracı değişken olarak tanımlanmıştır. Araştırma hipotezleri Tablo 11’de ve Araştırma Modeli Şekil 10’da ifade edilmiştir.

Tablo 11. Araştırma Hipotezleri

<p><i>H1: Örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı ilişki vardır.</i></p> <p>H1a: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı ilişki vardır.</p> <p>H1b: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı ilişki vardır.</p>
<p><i>H2: Örgütsel sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı ilişki vardır.</i></p> <p>H2a: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı ilişki vardır.</p> <p>H2b: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı ilişki vardır.</p>
<p><i>H3: İşyerinde dışlanma ile nezaketsizlik davranışları arasında anlamlı ilişki vardır.</i></p>
<p><i>H4: Örgütsel sapma ile nezaketsizlik davranışları arasındaki ilişkide işyerinde dışlanmanın aracılık rolü vardır.</i></p>
<p><i>H5: Örgütsel sapma çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.</i></p> <p>H5a: Örgütsel sapma çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H5b: Örgütsel sapma çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H5c: Örgütsel sapma çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H5ç: Örgütsel sapma çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H5d: Örgütsel sapma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H5e: Örgütsel sapma çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.</p>
<p><i>H6: Nezaketsizlik çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.</i></p> <p>H6a: Nezaketsizlik çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H6b: Nezaketsizlik çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H6c: Nezaketsizlik çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H6ç: Nezaketsizlik çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H6d: Nezaketsizlik çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H6e: Nezaketsizlik çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.</p>
<p><i>H7: Dışlanma çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.</i></p> <p>H7a: Dışlanma çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H7b: Dışlanma çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H7c: Dışlanma çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H7ç: Dışlanma çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H7d: Dışlanma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.</p> <p>H7e: Dışlanma çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.</p>

Şekil 10. Araştırma Modeli



2.2.ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın evrenini Muş Devlet Hastanesi'nde çalışan hekimler hariç 1473 hastane çalışanı (idari personel, hemşire, ebe, tıbbi sekreter/hasta danışmanı, sağlık teknisyeni ve diğer personel) oluşturmaktadır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından oluşturulan örneklem büyüklüğü standartlarına göre $p=0,3$ $q=0,7$ olasılıklarında $\alpha=0,05$ güven aralığında 0,05 örneklem hatası ile 1000-2500 aralığında kişi sayısı olan bir evrende örneklem sayısının en az 244 kişi olması gerekmektedir. Araştırmanın örnekleme amaçlı örnekleme yöntemlerinden basit rastgele örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Bu yöntem kullanılarak hastane çalışanlarından hekim grubu hariç diğer hastane çalışanlarından 325 kişiye ulaşılmıştır. 306 kişi çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Katılımcıların 8'i anketi tam ve doğru doldurmadığı için örneklemden çıkarılmıştır. Böylece çalışma toplam 298 katılımcı ile tamamlanmıştır.

2.3.ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırmada katılımcıların verdiği cevaplar doğru ve geçerli sayılmıştır.

2.4.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma Muş Devlet Hastanesi'nde yapılmış olup Muş'un merkezi ve ilçelerindeki diğer sağlık kurum ve kuruluşları araştırmaya dâhil edilmemiştir. Araştırma Muş Devlet Hastanesi'ndeki idari personel, hemşire, ebe, tıbbi sekreter/hasta danışmanı, sağlık teknisyeni ve diğer personel (güvenlik, temizlik ve yemekhane personeli) üzerinde yapılmıştır. Araştırmaya hekimler dâhil edilmemiştir. Veri toplama yöntemi olarak basit rastgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

2.5.VERİ TOPLAMA ARACI

Veri toplama aracı 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde formu dolduran hakkında genel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde çalışanlarda örgütsel sapmayı ölçmek amacı ile Bennett ve Robinson (2000)'in 'Örgütsel Sapma Davranışları Ölçeği', üçüncü bölümde çalışanlarda nezaketsizliği ölçmek için Ferris ve arkadaşları (2008)'nin 'İşyerinde Dışlanma Ölçeği' ve dördüncü bölümde Cortina ve arkadaşları (2001)'nin 'İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği' kullanılmıştır.

Veriler hastane çalışanları ile yüz yüze görüşmeler sağlanarak toplanmıştır. Katılımcılara demografik özelliklerin tespit edilmesi için 6, örgütsel sapmanın tespit edilmesi için 19, işyeri nezaketsizliğinin tespit edilmesi için 7 ve işyerinde dışlanmanın tespit edilmesi için 13 olmak üzere toplamda 45 soru yöneltmiştir. Katılımcılar ile anketin tamamlanması ortalama 15-20 dk. sürmüştür.

Katılımcılar en fazla örgütsel sapma ölçeğinde yer alan "İşyerinde bazı arkadaşlarımla dalga geçerim." ile "İşyerinde çalışmak yerine hayal kurduğum olur." ifadelerinde ve işyerinde dışlanma ölçeğinde yer alan "Diğerleri beni görmezden gelir." ifadelerini

yanıtlarken zorlanmışlardır. Katılımcılara soruları cevaplarırken müdahale edilmemiş ancak ifadeler hakkında açıklama istedikleri zaman soruları cevaplanmıştır.

2.5.1. Demografik Özellikler

Araştırma kapsamında çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek amacı ile araştırmacı tarafından hazırlanmış olan genel bilgiler kısmı yer almaktadır. Bu sorularda katılımcının yaş, cinsiyet, medeni durum, bu iş yerinde çalışma süresi (yıl), eğitim durumu ve meslek gibi bilgileri doldurmaları istenmiştir.

2.5.2. Örgütsel Sapma Ölçeği

Çalışanlarda örgütsel sapmanın tespiti amacı ile Bennett ve Robinson (2000)'in 'Örgütsel Sapma Davranışları Ölçeği' kullanılmıştır. Ölçek 19 ifadeden oluşmaktadır ve araştırmacı tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Örgütsel Sapma davranışları ölçeği, *örgüte yönelik sapma ve bireylerarası sapma* olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Örgüte Yönelik Sapma 12 ifadeli bir alt boyut iken Bireylerarası Sapma 7 ifadeli bir alt boyuttur. Örgütsel sapma davranışları ile ilgili ankette yer alan ifadelerde 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçek "Kesinlikle Katılmıyorum (1)", "Katılmıyorum (2)", "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum (3)", "Katılıyorum (4)" ve "Kesinlikle Katılıyorum (5)" değerlerinden oluşmaktadır. Katılımcılardan bu değerler arasında kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

2.5.3. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği

Çalışanlarda işyeri nezaketsizliğini ölçmek amacı ile Ferris ve arkadaşları (2008)'nin 'İşyerinde Dışlanma Ölçeği' kullanılmıştır. Ölçek 2013 yılında Keklik, Saygın ve Kara tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek toplam 7 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. İşyeri nezaketsizliği davranışları ile ilgili ankette yer alan ifadelerde 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçek 'Asla (1)', "Bir-İki Defa (2)", "Bazen (3)", "Sık

Sık (4)” ve “Çoğu Zaman (5)” değerlerinden oluşmaktadır. Katılımcılardan bu değerler arasında kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

2.5.4.İşyerinde Dışlanma Ölçeği

Çalışanlarda işyerinde dışlanmayı ölçmek amacı ile Cortina (2001)’nin ‘İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği’ kullanılmıştır. Ölçek 2013 yılında Polatçı ve Özçalık tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçek toplam 13 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. İşyeri nezaketsizliği davranışları ile ilgili ankette yer alan ifadelerde 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçek ‘Asla (1)’, “Bir-İki Defa (2)”, “Bazen (3)”, “Sık Sık (4)” ve “Çoğu Zaman (5)” değerlerinden oluşmaktadır. Katılımcılardan bu değerler arasında kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir. İşyerinde Dışlanma Ölçeği’nde yer alan ifadelerden “İşyerinde sohbet ortamına dahil *edilmem*” ifadesi. “İşyerinde sohbet ortamına dahil *edilirim.*” şeklinde ters çevrilmiştir. Veriler toplandıktan sonra sisteme ters olarak girilen bu ifade analiz aşamasında tekrar düzeltilerek analiz edilmiştir.

Veri toplama araçlarından Örgütsel Sapma Ölçeği’nin Türkçe uyarlaması bulunmadığı için orijinal hali uyarlama kuralları dahilinde Türkçeye uyarlanmıştır ve gerekli analizler yapılmıştır. Ölçek alanında uzman bireyler tarafından ölçeğin ana dili olan İngilizce’den hedef dil olan Türkçeye çevrilmiştir. Örgütsel sapma ölçeğinin hem orijinal hem de Türkçeye çevrilmiş hali ekte sunulmuştur. Örgütsel sapma ölçeğinin Türkçeye uyarlanması aşamasında veriler toplanmaya başlandıktan sonra ilk 75 katılımcının cevapları ile iç tutarlılık test edilmiştir. Diğer ölçeklere de aynı şekilde ilk 75 gözlem üzerinden iç tutarlılık analizi yapılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığının yeterli düzeyde olduğunun anlaşılması ile veri toplanmaya devam edilmiştir. Hedeflenen örneklem sayısına ulaşıldıktan sonra eksik veriler çıkarılmış, gözlemlerde yer alan uç ve aykırı değerler denetlenmiş ve ölçeklere açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeklere KMO ve Barlett testi uygulanmış ve ölçeklerin faktörel dağılımı belirlenmiştir. Son olarak ölçeklerin iç tutarlılıkları ölçülmüştür.

2.6.AÇIMLAYICI FAKTÖR ANALİZİ

Bu bölümde Örgütsel Sapma Davranışları Ölçeği, İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği ve İşyerinde Dışlanma Ölçeği'nde yer alan ifadelere faktör analizi uygulanmıştır. Faktörlerin altında yer alan maddelerin sıralanması faktörler arasında ilişki beklendiği için "direct oblimin rotasyonu" ile gerçekleştirilmiştir. Faktörlerin oluşmasında öz değer (eigenvalue) 1'in üzerinde olması koşulu belirlenmiştir. Ölçeklerde yer alan ifadelerin faktörlere yüklenmesinde, 300 eşığı sınır kabul edilmiştir. Ölçeklerde yer alan hiçbir ifade bu sınırın altında yer almadığı için çıkarılmamıştır.

Tablo 12. Örgütsel Sapma Ölçeğinin Yapı Geçerliliği

Faktör	Soru İfadesi	1.Faktör	2.Faktör	Faktör Açıklayıcılığı
Bireyler arası Sapma	1.İşyerinde bazı arkadaşlarımla dalga geçerim.	,509		%32,98
	2.İşyerinde bazı iş arkadaşlarıma kırıcı laflar söylerim.	,596		
	3.İşyerinde etnik, dini ve siyasi söylemlerde bulunurum.	,547		
	4.İşyerinde bazı durumlarda iş arkadaşlarıma küfür ederim.	,491		
	5.İşyerinde bazı arkadaşlarımı küçük düşürürüm.	,523		
	6.İşyerinde bazı iş arkadaşlarıma kaba davranırım.	,543		
	7.İşyerinde bazı arkadaşlarımı toplum içinde utandırırım.	,610		
Örgüte Yönelik Sapma	8.İşyerinden izinsiz eşya alırım.		,671	%12,89
	9.İşyerinde çalışmak yerine hayal kurduğum olur.		,578	
	10.İşle ilgili harcamalarımı olduğundan yüksek raporladığım olur.		,641	
	11.İşyerinde kabul edilebilir süreden çok mola kullanırım.		,727	
	12.İşyerine izinsiz olarak geç geldiğim olur.		,692	
	13.İşyerinde dağınık çalışırım.		,681	
	14.İşyerinde üstlerimin talimatlarına uymadığım olur.		,680	
	15.İşyerinde kasıtlı olarak daha yavaş çalıştığım olur.		,700	
	16.İşyerinin gizli bilgilerini yetkili olmayan biriyle paylaşıyorum.		,623	
	17.İşyerinde sigara kullanırım.		,640	
	18.İşimi yaparken az çaba harcarım.		,660	
19.İşyerinde fazla mesai almak için işi ağırdan aldığım olur.		,641		
Toplam Varyans Açıklama (%)		45,87		
KMO Örneklem Yeterliliği Testi		,873		
Barlett Testi (Sig.)		,000		

Tablo 13. İşyerinde Nezaketsizliği Ölçeğinin Yapı Geçerliliği

Soru İfadesi	1.Faktör	Faktör Açıklayıcılığı
1.İşyerinde önemsiz görüldüğüm veya küçümsendiğim olur.		%46,82
2.Söylediklerim pek önemsenmez veya düşüncelerime az ilgi gösterilir.	,779	
3.Hakkımda küçültücü ve aşağılayıcı açıklamalar yapıldığı olur.	,748	
4.Genel veya özel hitaplarda bana karşı profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, efendi, bacı...) kullanıldığı olur.	,500	
5.Meslektaş olarak yok sayıldığım veya dışlandığım olur.	,690	
6.Sorumluluk sahibi olduğum bir konu üzerinde verdiğim kararların şüpheyle karşılandığı olur.	,687	
7.Kişisel konularda bir tartışma içine çekilmeye çalışıldığım olur.	,639	
Toplam Varyans Açıklama (%)	46,82	
KMO Örneklem Yeterliliği Testi	,821	
Barlett Testi (Sig.)	,000	

Tablo 14. İşyerinde Dışlanma Ölçeğinin Yapı Geçerliliği

Faktör	Soru İfadesi	1.Faktör	2.Faktör	Faktör Açıklayıcılığı
1.Faktör	1.Diğerleri beni görmezden gelir.	,837		%62,95
	2.Diğerleri ben içeri girdiğimde ortamı terk eder.	,916		
	3.İşyerinde diğerlerine selam verdiğimde karşılıksız kalır.	,854		
	4.Kalabalık bir öğlen yemeğinde yalnız oturmak zorunda kalırım.	,665		
	5.Diğerleri işte benden uzak durur.	,915		
	6.Diğerleri beni dikkate almaz.	,793		
	7.Diğerleri beni konuşmanın dışında bırakırlar.	,887		
	8.Diğerleri benimle konuşmayı istemezler.	,937		
	9.Diğerleri ben orada değilmişim gibi davranırlar.	,873		
	10.Diğerleri bir çay/kahve molası verdiklerinde beni davet etmezler.	,688		
	11.İşyerinde sohbet ortamına dâhil edilirim.	,578		
	12.Diğerleri benimle konuşmayı kestiler.	,872		
2.Faktör	13.İşyerinde sosyalleşebilmek için sohbeti başlatması gereken kişi hep ben olmak zorundayım.		,904	%8,27
Toplam Varyans Açıklama (%)		71,22		
KMO Örneklem Yeterliliği Testi		,951		
Barlett Testi (Sig.)		,000		

Açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına göre örgütsel sapma ölçeği iki faktörden oluşmaktadır. KMO Örneklem Yeterliliği Testi'nin sonucunun ,873 olup ,500'den büyük olması sebebi ile yeterli seviyededir. Açıklanan toplam varyansın sosyal bilimler için %40'ın üzerinde olması gerektiği bilinmektedir (Alpar, 2014: 430). Yapılan faktör analizine göre araştırmada bu ölçeğe ait açıklanan toplam varyans %45,87'dir. Ölçeğe ait p değerinin 0,000 ($p < 0,05$) olarak tespit edilmesi, ölçekte bulunan ifadelerin birbiri ile ilişkili olduğunu ve yapılan bu analizin anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına göre işyeri nezaketsizliği ölçeği tek faktörden oluşmaktadır. KMO Örneklem Yeterliliği Testi'nin sonucunun ,821 olup ,500'den büyük olması sebebi ile yeterli seviyededir. Açıklanan toplam varyansın sosyal bilimler için %40'ın üzerinde olması gerektiği bilinmektedir. Yapılan faktör analizine göre araştırmada bu ölçeğe ait açıklanan toplam varyans %46,82'dir. Ölçeğe ait p değerinin 0,000 ($p<0,05$) olarak tespit edilmesi; ölçekte bulunan ifadelerin birbiri ile ilişkili olduğunu ve yapılan bu analizin anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

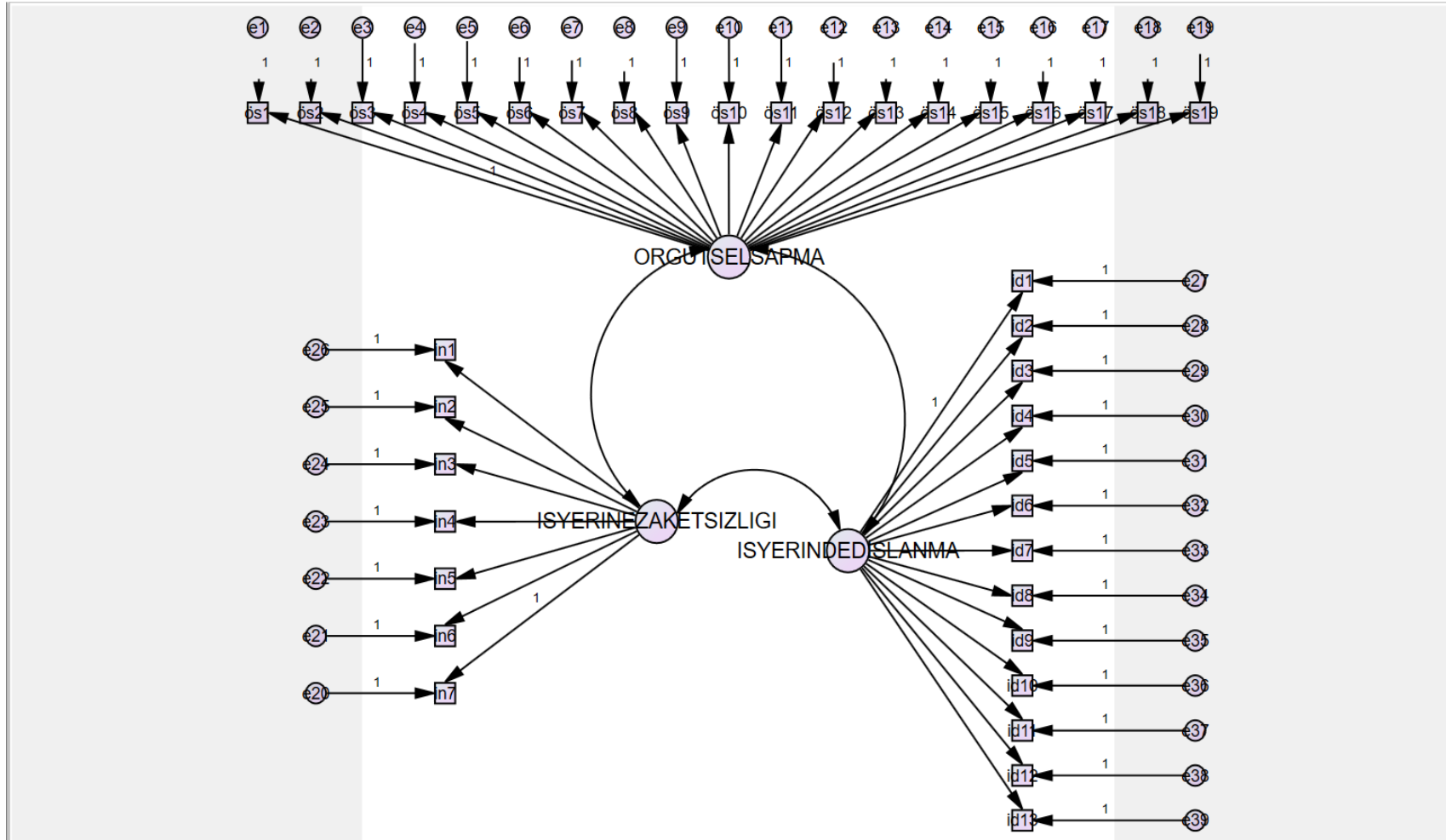
Açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına göre işyerinde dışlanma ölçeği iki faktörden oluşmaktadır. KMO Örneklem Yeterliliği Testi'nin sonucunun ,951 olup ,500'den büyük olması sebebi ile yeterli seviyededir. Açıklanan toplam varyansın sosyal bilimler için %40'ın üzerinde olması gerektiği bilinmektedir. Yapılan faktör analizine göre araştırmada bu ölçeğe ait açıklanan toplam varyans %71,22'dir. Ölçeğe ait p değerinin 0,000 ($p<0,05$) olarak tespit edilmesi; ölçekte yer alan ifadelerin birbiri ile ilişkili olduğunu ve yapılan bu analizin anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

İşyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanma ölçeğinin orijinal hali tek boyutludur. Bu ölçeklerin faktör yükleri kabul edilen değerler üzerinde olduğu için araştırmada bu ölçekler tek boyutlu değerlendirilmiş ve ölçeklerde yer alan hiçbir ifade çıkarılmamıştır.

2.7.DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ

Doğrulayıcı faktör analizi, açımlayıcı faktör analizinin bir uzantısı olarak bilinir. Doğrulayıcı faktör analizi daha önceden tanımlanmış ve sınıflandırılmış bir ölçeğin, bir model olarak doğrulanıp doğrulanmadığının tespiti için kullanılan bir analizdir (Çokluk vd., 2012:275). Bu bölümde doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak verilerin araştırma modeli ile uyum derecesi test edilmiştir. Ölçeklerin araştırma modeli ile uyumunu gösteren veriler Tablo 15'te yer almaktadır.

Tablo 15. Ölçeklerin Araştırma Modeli ile Uyum İyiliği Sonuçları



Doğrulatoryıcı faktör analizi sonucu elde edilen uyum değerleri Tablo 16'da yer almaktadır.

Tablo 16. Doğrulatoryıcı Faktör Analizinden Elde Edilen Uyum Değerleri

Uyum Ölçüleri	Kabul Edilebilir Uyum	İyi Uyum	Gerçekleşen Uyum Değerleri
χ^2/sd	≤ 5	≤ 3	2,435
<i>RMSEA</i>	≤ 0.08	≤ 0.05	0,078
<i>NFI</i>	≥ 0.90	≥ 0.95	0,912
<i>CFI</i>	≥ 0.95	≥ 0.97	0,924
<i>IFI</i>	0.94-0.90	≥ 0.95	0,928
<i>PGFI</i>	En alt sınır değeri 0.50	1'e yakın	0,632
<i>GFI</i>	0.89-0.85	≥ 0.90	0,855
<i>Chi-Square</i> (χ^2)=1702,3			
<i>df</i> =699			

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2011

Araştırmada kullanılan ölçeklere doğrulatoryıcı faktör analizi uygulanarak gizil değişkenlerin, gözlenen değişkenler tarafından ne kadar açıklanabildikleri ortaya konulmuştur. Tablo 16'da görüldüğü üzere doğrulatoryıcı faktör analizi sonucunda gerçekleşen uyum değerleri, araştırma modelinin kabul edilebilir uyum düzeylerine sahip olduğunu göstermektedir. Doğrulatoryıcı faktör analizi sonuçlarına göre ölçeklerde yer alan faktörlere ilişkin değerler Tablo 17'de verilmiştir.

Tablo 17. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Örtük Değişkenler	Gözlenen Değişkenler	Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları	Standart Hata	T Değeri	p
Örgütsel Sapma	ös1	,788	,306	7,066	***
	ös2	,782	,039	6,447	***
	ös3	,857	,300	6,424	***
	ös4	,852	,295	6,722	***
	ös5	,735	,335	6,613	***
	ös6	,801	,210	7,151	***
	ös7	,897	,126	4,150	***
	ös8	,764	,011	7,942	***
	ös9	,726	,070	4,050	***
	ös10	,588	,103	7,220	***
	ös11	,734	,147	4,181	***
	ös12	,692	,004	7,218	***
	ös13	,731	,015	8,164	***
	ös14	,676	,113	4,207	***
	ös15	,719	,424	4,069	***
	ös16	,601	,020	7,683	***
	ös17	,722	,527	8,120	***
	ös18	,939	,150	8,094	***
	ös19	,919			
İşyeri Nezaketsizliği	in7	,636	,099	7,795	***
	in6	,619	,116	8,125	***
	in5	,653	,190	8,734	***
	in4	,972	,107	8,360	***
	in3	,678	,120	8,488	***
	in2	,692	,104	8,087	***
	in1	,649			
İşyerinde Dışlanma	id1	,926	,074	10,373	***
	id2	,701	,085	9,327	***
	id3	,632	,106	7,662	***
	id4	,751	,082	11,421	***
	id5	,771	,103	8,781	***
	id6	,596	,110	8,347	***
	id7	,767	,062	11,827	***
	id8	,798	,085	10,660	***
	id9	,720	,098	4,292	***
	id10	,894	,104	5,234	***
	id11	,758	,058	9,631	***
	id12	,652	,100	7,150	***
	id13	,887			

Tablo 17’de yer alan veriler incelendiğinde gözlenen değerlere ilişkin veriler ve ölçeklerin araştırma modeli ile uyum iyiliği sonuçlarına göre modelin kabul edilebilir uyum düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

2.8.GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Çalışmada yer alan örgütsel sapma davranışları ölçeği ve boyutları, işyeri nezaketsizliği ölçeği ve işyerinde dışlanma ölçeğine güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Ölçeklere ait güvenilirlik değerleri Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18. Güvenirlik Analizi Sonuçları

Kullanılan Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach Alpha
Örgütsel Sapma	19	0,875
Bireylerarası Sapma	7	0,771
Örgüte Yönelik Sapma	12	0,878
İşyeri Nezaketsizliği	7	0,797
İşyerinde Dışlanma	13	0,818
<i>Genel Güvenilirlik</i>	39	0,906

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ve alt boyutlarının genel güvenilirlik düzeyinin 0,906 olduğu tespit edilmiştir. Bu değere araştırmada kullanılan anketin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Araştırmada yer alan her bir ölçeğin güvenilirlik değeri ayrı ayrı incelendiğinde ise ölçekler ve alt boyutlarının güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

2.9.NORMAL DAĞILIMA UYGUNLUK

Araştırmada kullanılacak istatistiksel yöntemlerin belirlenmesi amacı ile normal dağılıma uygunluk analizi yapılmıştır. Bu analizden elde edilen veriler Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 19. Normallik Analizi

Kullanılan Ölçek	Skewness		Kurtosis	
	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Örgütsel Sapma	0,497	1,159	0,052	0,316
Bireylerarası Sapma	1,234	0,159	1,907	0,316
Örgüte Yönelik Sapma	0,341	0,159	-0,428	0,316
İşyeri Nezaketsizliği	0,992	0,159	1,636	0,316
İşyerinde Dışlanma	1,208	0,159	1,212	0,316

Tablo 19’da yer alan çarpıklık ve basıklık değerlerinin gerekli olan -1 ve +1 aralığında olmadığı görülmüş ve değişkenlerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Evren üzerinden seçilen örneklemden anket yoluyla elde edilen veriler SPSS 23.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada güvenilirlik analizi, Spearman Korelasyon Analizi, Çoklu Regresyon Analizi, Kruskal-Wallis Analizi ve Mann-Whitney U testi gibi yöntemler kullanılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde çalışanlara ait bilgilere, kullanılan ölçekler aracılığı ile elde edilen verilerin analiz sonuçları ve yorumlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılanların sosyo-demografik özellikleri, ölçeklerde bulunan ifadelerle ilişkin betimsel tanımlamalar, araştırma hipotezlerin analizi bu bölümde yer almaktadır.

3.1.ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Araştırmaya katılan 298 kişinin sosyo-demografik özelliklere göre dağılımı Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Sosyo-Demografik Özellikler	Kategoriler	n	%
Cinsiyet	Kadın	136	45,6
	Erkek	162	54,4
	Toplam	298	100,0
Yaş	25 ve Altı	57	19,1
	26-35	110	36,9
	36-45	67	22,5
	46-55	39	13,1
	55 ve Üzeri	25	8,4
	Toplam	298	100,0
Medeni Durum	Evli	172	57,7
	Bekâr	126	42,3
	Toplam	298	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim/Orta Öğretim	34	11,4
	Lise	69	23,2
	Önlisans	69	23,2
	Lisans	102	34,2
	Lisansüstü	24	8,1
	Toplam	298	100,0
Bu İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)	1 ve Altı	35	11,7
	1-5	103	34,6
	6-10	99	33,2
	11 ve Üzeri	61	20,5
	Toplam	298	100,0
Meslek	İdari Personel	48	16,1
	Hemşire	73	24,5
	Ebe	13	4,4
	Tıbbi Sekreter/Hasta Danışmanı	49	16,4
	Sağlık Teknisyeni	42	14,1
	Diğer	73	24,5
	Toplam	298	100,0

Tablo 20'ye göre katılımcıların %55'i erkek %45'i kadınlardan oluşmaktadır. Erkek katılımcıları 162 kişi iken kadın katılımcıların sayısı 136'dır. 25 yaş ve altında olan 57, 26-35 yaşları arasında 110, 36-45 yaşları arasında 67, 46-55 yaşları arasında 39, 55 yaş ve üzerinde olan 25 katılımcı olmak üzere toplam 298 katılımcı bulunmaktadır. Katılımcıların %19'unu 25 yaş ve altındaki, %37'sini 26-35 yaşları arasındaki, %22'sini 36-45 yaşları arasındaki, %13'ünü 46-55 yaşları arasında ve %9'unu 55 yaş ve üzerindeki bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada bulunan katılımcıların çoğunun genç bireyler olduğu savunulabilir. Katılımcıların %58'i evli %42'si bekâr bireylerdir. Evli katılımcıların sayısı 172 iken bekâr katılımcıların sayısı 126'dır. Araştırmaya evli bireyler bekâr bireylerden daha fazla katılmıştır.

Tablo 20'ye göre eğitim durumu ilköğretim/ortaöğretim olanların sayısı 34, lise olanların sayısı 69, önlisans olanların sayısı 69, lisans olanların sayısı 102 ve lisansüstü olanların sayısı ise 24'tür. Eğitim durumu ilköğretim/ortaöğretim olanlar toplam katılımcıların %12'sini, lise olanlar %23'ünü, önlisans olanlar %23'ünü lisans olanlar %34'ünü ve lisansüstü olanlar ise %8'ini oluşturmaktadır. Bu verilere göre lisans mezunu olan katılımcıların sayısının diğerlerine göre daha çok iken lisansüstü mezunu olan katılımcıların diğerlerine göre daha az olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 20'ye göre bu iş yerinde çalışma süresi 1 yıl ve altı olanların sayısı 35, 1-5 yıl aralığında olanların sayısı 103, 6-10 yıl aralığında olanların sayısı 99 iken 11 yıl ve üzeri olanların sayısı 61'dir. Bu iş yerinde çalışma süresi 1 yıl ve olanlar toplam katılımcıların %12'sini, 1-5 yıl aralığında olanlar %35'ini, 6-10 yıl aralığında olanlar %33'ünü oluştururken 11 yıl ve üzeri olanlar %20'sini oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların çoğunu 1-5 yıl aralığında bu işyerinde çalışanlar oluştururken bu iş yerinde 1 yıl ve altında çalışanlar diğerlerine göre daha az sayıdadır.

Tablo 20'ye göre katılımcıların 48'i idari personel 73'ü hemşire, 13'ü ebe, 49'u tıbbi sekreter/hasta danışmanı, 42'si sağlık teknisyeni ve 73'ü hastanenin diğer çalışanlarından(güvenlik personeli, temizlik personeli, yemekhane personeli vb.) oluşmaktadır. İdari personel katılımcıların %16'sını, hemşireler %25'ini, ebeler %4'ünü, tıbbi sekreter/hasta danışmanları %16'sını, sağlık teknisyenleri %14'ünü ve hastanenin diğer çalışanları (güvenlik personeli, temizlik personeli, yemekhane

personeli vb.) %25'ini oluşturmaktadır. Bu verilere göre araştırmaya en çok hemşireler ve hastanenin diğer personeli katılırken en az ebeler katılmıştır.

3.2.ÖLÇEKLERDE BULUNAN İFADELERE İLİŞKİN BETİMSSEL TANIMLAMALAR

3.2.1.Örgütsel Sapma Ölçeği

Örgütsel Sapma Ölçeği ve alt boyutlarında bulunan her bir ifadenin aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 21'de gösterilmektedir.

Tablo 21. Örgütsel Sapma Ölçeğinde Bulunan İfadelere İlişkin Betimsel Tanımlamalar

Ölçek İfadeleri	Aritmetik Ortalama (\bar{x})	Standart Sapma (ss)
Bireylerarası sapma		
1.İşyerinde bazı arkadaşlarımla dalga geçerim.	2,37	1,028
2.İşyerinde bazı iş arkadaşlarıma kırıcı laflar söylerim.	1,91	0,951
3.İşyerinde etnik, dini ve siyasi söylemlerde bulunurum.	2,37	1,174
4.İşyerinde bazı durumlarda iş arkadaşlarıma küfür ederim.	1,53	0,880
5.İşyerinde bazı arkadaşlarımla küçük düşürürüm.	1,43	0,737
6.İşyerinde bazı arkadaşlarıma kaba davranırım.	1,97	0,826
7.İşyerinde bazı arkadaşlarımla toplum içinde utandırırım.	1,34	0,640
Örgüte Yönelik Sapma		
8.İşyerinden izinsiz eşya alırım.	2,20	1,160
9.İşyerinde çalışmak yerine hayal kurduğum olur.	2,71	1,104
10.İşle ilgili harcamalarımı olduğundan yüksek raporladığım olur.	1,81	0,946
11.İşyerinde kabul edilebilir süreden çok mola kullanırım	2,70	1,122
12.İşyerine izinsiz olarak geç geldiğim olur.	2,86	1,160
13.İşyerinde dağınık çalışırım.	2,79	1,155
14.İşyerinde üstlerimin talimatlarına uymadığım olur.	2,34	1,094
15.İşyerinde kasıtlı olarak daha yavaş çalıştığım olur.	2,02	0,991
16.İşyerinin gizli bilgilerini yetkili olmayan biriyle paylaşıyorum.	1,58	0,857
17.İşyerinde sigara kullanırım.	2,84	1,496
18.İşimi yaparken az çaba harcarım.	2,06	0,997
19.İşyerinde fazla mesai almak için işi ağırdan aldığım olur.	1,58	0,857

Tablo 21’de yer alan bilgilere göre katılımcılar tarafından örgütsel sapmanın bireylerarası sapma boyutunda yer alan “İşyerinde arkadaşlarımla dalga geçerim” (2,37) ve “İşyerinde etnik, dini ve siyasi söylemlerde bulunurum.” (2,37) ifadeleri diğer ifadelere göre daha fazla tercih edilmiş ancak “İşyerinde bazı arkadaşlarımla toplum içinde utandırırım.” (1,37) İfadesinin çalışanlar tarafından en az yakın bulunmuştur. Ayrıca katılımcılar örgütsel sapmanın örgüte yönelik sapma boyutunda yer alan

ifadelerden “İşyerine izinsiz geç geldiğim olur.” (2,86) ve “İşyerinde sigara kullanırım.” (2,84) İfadelerini kendileri için daha uygun görürken “İşyerinin gizli bilgilerini yetkili olmayan biriyle paylaşıyorum.” ve “İşyerinde fazla mesai almak için işi ağırdan aldığım olur.”(1,58) İfadelerini daha az tercih etmişlerdir. Katılımcıların genel olarak sapma davranışlarından en çok işyerine izinsiz geç gelme davranışını sergiledikleri görülürken en az diğer arkadaşlarını toplum içinde utandırma davranışını sergiledikleri görülmüştür.

3.2.2.İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği

İşyeri nezaketsizliği ölçeğinde bulunan her ifadenin aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 22’de gösterilmektedir.

Tablo 22. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinde Bulunan İfadelere İlişkin Betimsel Tanımlamalar

Ölçek İfadeleri	Aritmetik Ortalama (\bar{x})	Standart Sapma (ss)
1.İşyerinde önemsiz görüldüğüm veya küçümsendiğim olur.	1,70	0,824
2.Söylediklerim pek önemsenmez veya düşüncelerime az ilgi gösterilir.	2,02	0,931
3.Hakkımda küçültücü ve aşağılayıcı açıklamalar yapıldığı olur.	1,56	0,831
4.Genel veya özel hitaplarda bana karşı profesyonellikten uzak terimler (abla ,abi, efendi, bacı..) kullanıldığı olur.	3,47	1,115
5.Meslektaş olarak yok sayıldığım veya dışlandığım olur.	1,83	0,911
6.Sorumluluk sahibi olduğum bir konu üzerinde verdiğim kararların şüpheyle karşılandığı olur.	1,96	0,817
7.Kişisel konularda tartışma içine çekilmeye çalışıldığım olur.	2,19	0,988

Tablo 22’de yer alan bilgilere göre katılımcıların işyeri nezaketsizliği ölçeğinde yer alan ifadelerden en çok “Genel veya özel hitaplarda bana karşı profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, efendi, bacı..) kullanıldığı olur.” (3,47) ifadesini tercih ettikleri görülmektedir. Bunun yanında katılımcıların kendilerine en uzak bulduğu ifade “Hakkımda küçültücü ve aşağılayıcı açıklamalar yapıldığı olur.” (1,56) ifadesi olmuştur.

3.2.3.İşyerinde Dışlanma Ölçeği

İşyerinde dışlanma ölçeğinde yer alan her bir ifadenin aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 23’te yer almaktadır.

Tablo 23. İşyerinde Dışlanma Ölçeğinde Bulunan İfadelere İlişkin Betimsel Tanımlamalar

Ölçek İfadeleri	Aritmetik Ortalama (\bar{x})	Standart Sapma (ss)
1.Diğerleri beni görmezden gelir	1,64	0,787
2.Diğerleri ben içeri girdiğimde ortamı terk eder	1,32	0,638
3.İşyerinde diğerlerine selam verdiğimde karşılıksız kalır.	1,56	0,723
4.Kalabalık bir öğlen yemeğinde yalnız oturmak zorunda kalırım.	2,09	0,919
5.Diğerleri işte benden uzak durur.	1,37	0,709
6.Diğerleri beni dikkate almaz.	1,87	0,857
7.Diğerleri beni konuşmanın dışında bırakırlar.	1,51	0,947
8.Diğerleri benimle konuşmayı istemezler.	1,25	0,541
9.Diğerleri ben orda değilmişim gibi davranır.	1,59	0,709
10.Diğerleri bir çay/kahve molası verdiklerinde beni davet etmezler.	2,09	0,857
11.İşyerinde sohbet ortamına dâhil edilirim.	2,56	1,224
12.Diğerleri benimle konuşmayı kestiler.	1,27	0,548
13.İşyerinde sosyalleşebilmek için sohbeti başlatması gereken kişi hep ben olmak zorundayım.	2,46	0,913

Tablo 23’te yer alan bilgilere göre katılımcıların işyerinde dışlanma ölçeğinde yer alan “İşyerinde sohbet ortamına dâhil edilirim.” (2,56) ve “İşyerinde sosyalleşebilmek için sohbeti başlatması gereken kişi hep ben olmak zorundayım.” İfadelerini daha fazla tercih ettiği görülürken “ Diğerleri benimle konuşmayı kestiler.” (1,27) ve “Diğerleri ben içeri girdiğimde ortamı terk eder.” (1,32) ifadelerini en az tercih ettiği görülmektedir.

3.3.HİPOTEZLERİN ANALİZİ

H1: *Örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.*

H1a: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H1b: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Örgütsel sapma ve alt boyutlarının nezaketsizlik ile ilişkisinin belirlenmesinde Spearman korelasyon analizi kullanılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 24’te özetlenmiştir.

Tablo 24. Örgütsel Sapma ve Alt Boyutları ile Nezaketsizlik Arasındaki İlişki

			1	2	3	4
1	Örgütsel Sapma	Correlation Coefficient	1,000			
		P	-			
		N	298			
2	Bireylerarası Sapma	Correlation Coefficient	0,621**	1,000		
		P	0,000	-		
		N	298	298		
3	Örgüte Yönelik Sapma	Correlation Coefficient	0,936**	0,334**	1,000	
		P	0,000	0,000	-	
		N	298	298	298	
4	Nezaketsizlik	Correlation Coefficient	0,453**	0,206**	0,465**	1,000
		P	0,000	0,000	0,000	-
		N	298	298	298	298

(**): Kavramlar arasındaki korelasyon katsayısını ifade eder.)

Tablo 24’e göre; örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasındaki korelasyon $r=0,453$ ’tür. Örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu sonuçlara göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile nezaketsizlik arasındaki korelasyon $r=0,206$ 'dır. Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile nezaketsizlik arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu verilere göre H1a hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile nezaketsizlik arasındaki korelasyon $r=0,465$ 'tir. Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu sonuçlara göre H1b hipotezi kabul edilmiştir.

H2: *Örgütsel sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.*

H2a: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H2b: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Örgütsel sapma ve alt boyutlarının dışlanma ile ilişkisinin belirlenmesinde Spearman korelasyon analizi kullanılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 25'te özetlenmiştir.

Tablo 25. Örgütsel Sapma ve Alt Boyutları ile Dışlanma Arasındaki İlişki

			1	2	3	4
1	Örgütsel Sapma	Correlation Coefficient	1,000			
		p	-			
		N	298			
2	Bireylerarası Sapma	Correlation Coefficient	0,621**	1,000		
		p	0,000	-		
		N	298	298		
3	Örgüte Yönelik Sapma	Correlation Coefficient	0,936**	0,355**	1,000	
		p	0,000	0,000	-	
		N	298	298	298	
4	Dışlanma	Correlation Coefficient	0,424**	0,259**	0,424**	1,000
		p	0,000	0,000	0,000	-
		N	298	298	298	298

(**): Kavramlar arasındaki korelasyon katsayısını ifade eder.)

Tablo 25'e göre; örgütsel sapma ile dışlanma arasındaki korelasyon $r=0,424$ 'tür. Örgütsel sapma ile dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu sonuçlara göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile dışlanma arasındaki korelasyon $r=0,259$ 'dur. Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile dışlanma arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu verilere göre H2a hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile dışlanma arasındaki korelasyon $r=0,424$ 'tür. Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu verilere göre H2b hipotezi kabul edilmiştir.

H3: *İşyerinde dışlanma ile nezaketsizlik davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.*

İşyerinde dışlanma ile nezaketsizlik ilişkisinin belirlenmesinde Spearman korelasyon analizi kullanılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 26’da özetlenmiştir.

Tablo 26. Dışlanma ile Nezaketsizlik Arasındaki İlişki

			1	2
1	Dışlanma	Correlation Coefficient	1,000	
		p	-	
		N	298	
2	Nezaketsizlik	Correlation Coefficient	0,476**	1,000
		p	0,000	-
		N	298	298

(**): Kavramlar arasındaki korelasyon katsayısını ifade eder.)

Tablo 26’ya göre dışlanma ile nezaketsizlik arasındaki korelasyon $r=0,476$ ’dır. Dışlanma ile nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,000$; $p<0,05$). Bu verilere göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

H4: *Örgütsel sapmanın nezaketsizlik davranışları üzerindeki etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolü vardır.*

Araştırma hipotezlerinin sınanması ve örgütsel sapmanın nezaketsizlik davranışları üzerindeki etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün açıklanması amacıyla Baron ve Kenny (1986)’in üç aşamalı regresyon analizi kullanılmıştır. Bu analize göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bir etkisinin olması gerekmektedir. Aracı değişken ve bağımsız değişken aynı zamanda regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin azalması, aracı değişkenin de bağımlı değişken üzerindeki anlamlı etkisinin devam etmesi beklenmektedir (Avcı ve Turunç, 2012: 50). Analizler sonucunda bağımsız değişkenin katsayısının düşmesi kısmi aracılığı, bu ilişkinin tamamen yok olması ise tam aracılığı ifade etmektedir. Çoklu regresyon yapılabilmesi için aşağıdaki koşullar incelenmelidir;

Koşul 1: Bağımsız değişkenin (örgütsel sapma) bağımlı değişken (nezaketsizlik) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalı.

Tablo 27. Örgütsel Sapmanın Nezaketsizlik Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	t	p
Sabit	1,056	0,124	8,516	0,000
Örgütsel Sapma	0,493	0,056	8,773	0,000
R=0,454	R ² =0,206	F=76,976		
Durbin Watson(DW)=	1,923	VIF=1,000		
Nezaketsizlik = 1,05 + 0,49 * Örgütsel Sapma				

Tablo 27'ye göre nezaketsizliğin %20,6'sının örgütsel sapmaya bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Tablo 27'ye göre modelin istatistiksel yönden anlamlı olduğu söylenir (F=76,976, p=0,000; p<0,05, R=0,454). Tablo 27'de gösterildiği gibi örgütsel sapmadaki 1 birim artış nezaketsizliği 0,49 birim artırmaktadır. Varyans Enflasyon Faktörü (VIF) 10'un altında (VIF=1,000) ve Durbin Watson (DW) değeri 1,923 olarak elde edilmiştir. Bu değişkene ilişkin p<0,05 olduğu için örgütsel sapmanın katsayısı istatistiksel yönden anlamlıdır. Bu veriler ile elde edilen sonuçlara göre H1 hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizi de iki değişken arasında orta düzeyde pozitif yönde bir ilişki olduğu açıklanmıştır.

Koşul 2: Bağımsız değişkenin (örgütsel sapma) aracı değişken (örgütsel dışlanma) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalı.

Tablo 28. Örgütsel Sapmanın Dışlanma Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	t	p
Sabit	1,008	0,093	10,802	0,000
Örgütsel Sapma	0,343	0,042	8,117	0,000
R=0,427	R2=0,182	F= 65,892		
Durbin Watson(DW)=	1,617	VIF=1,000		
$Dışlanma = 1,00 + 0,34 * Örgütsel Sapma$				

Tablo 28'e göre dışlanmanın %18,2'sinin örgütsel sapmaya bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Elde edilen tabloya göre modelin istatistiksel yönden anlamlı olduğu söylenir (F=65,892, p=0,000; p<0,05, R=0,427). Varyans Enflasyon Faktörü (VIF) 10'un altında (VIF=1,000) ve Durbin Watson (DW) değeri 1,617 olarak elde edilmiştir. Tablo 28'e göre örgütsel sapmadaki 1 birim artış dışlanmayı 0,34 birim artırmaktadır. Bu değişkene ilişkin p<0,05 olduğu için örgütsel sapmanın katsayısı istatistiksel yönden anlamlıdır. Bu sebeple H2 hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizi de iki değişken arasında orta düzeyde pozitif yönde ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Koşul 3: Aracı değişkenin (örgütsel dışlanma) bağımlı değişken (nezaketsizlik) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalı.

Tablo 29. İşyerinde Dışlanmanın Nezaketsizlik Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	t	p
Sabit	0,878	0,120	7,302	0,000
Örgütsel Dışlanma	0,707	0,067	10,584	0,000
R=0,524	R ² =0,275	F= 112,018		
Durbin Watson(DW)=	1,701	VIF=1,000		
Nezaketsizlik = 0,87 + 0,70 * Örgütsel Sapma				

Tablo 29'a göre nezaketsizliğin %27,5'nin örgütsel dışlanmaya bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Elde edilen tabloya göre modelin istatistiksel yönden anlamlı olduğu söylenir (F=112,018, p=0,005; p<0,05, R=0,524). Varyans Enflasyon Faktörü (VIF) 10'un altında (VIF=1,000) ve Durbin Watson (DW) değeri 1,701 olarak elde edilmiştir. Tablo 29'da gösterilen verilere göre örgütsel sapmadaki 1 birim artış dışlanmayı 0,70 birim artırmaktadır. Bu değişkene ilişkin p<0,05 olduğu için örgütsel dışlanmanın katsayısı istatistiksel yönden anlamlıdır. Bu sebeple H3 hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizi de iki değişken arasında orta düzeyde pozitif yönde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Koşul 4: Bağımlı değişken(nezaketsizlik), aynı anda hem aracı değişken(örgütsel dışlanma) hem de bağımsız değişken(örgütsel sapma) ile regresyona sokulduğunda, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki anlamlı etki ortadan kalkarsa tam aracılık etkisinden, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki etkinin azalması durumunda ise kısmi aracılık etkisinden bahsedilebilir.

Tablo 30. Örgütsel Sapma ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde Dışlanmanın Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	t	p
Sabit	0,507	0,134	3,791	0,000
Örgütsel Sapma	0,306	0,057	5,392	0,000
Dışlanma	0,545	0,071	7,715	0,000
R=0,583 R2=0,340 F= 75,855				
Durbin Watson(DW)= 1,814 VIF=1,223				
Nezaketsizlik= 0,507+0,057*Örgütsel Sapma + 0,071*İşyerinde Dışlanma				

Tablo 30'a göre nezaketsizliğin %34'ü örgütsel sapmaya bağlıdır ve örgütsel dışlanmanın bu ilişkide aracı rol üstlenmektedir. Elde edilen tabloya göre modelin istatistiksel yönden anlamlı olduğu söylenir (F=75,855, p=0,000; p<0,05, R=0,583). Varyans Enflasyon Faktörü (VIF) 10'un altında (VIF=1,000) ve Durbin Watson (DW) değeri 1,814 olarak elde edilmiştir. Tablo 30'a göre; bağımsız değişken (örgütsel sapma) ve aracı değişken (örgütsel dışlanma) ile bağımlı değişken (nezaketsizlik) birlikte regresyon analizi yöntemiyle incelenmiştir. Bu analize göre; örgütsel sapmaya ilişkin regresyon katsayısında ($\beta=0,49$) aracı değişken analize dâhil edildiğinde meydana gelen değişim ($\beta = 0,30$), örgütsel sapmanın nezaketsizliğe etkisinde, örgütsel dışlanmanın kısmi aracılık rolüne sahip olduğu görülmektedir. Bu sebeple H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Sosyo-Demografik Özellikler ve Değişkenler Arasındaki İlişki

Bu bölümde araştırma hipotezleri doğrultusunda örgütsel sapma, işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanma kavramları ile çalışanların tanımlayıcı özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, bu işyerinde çalışma süresi ve meslek) arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

H5: *Örgütsel sapma çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

H5a: *Örgütsel sapma çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.*

Çalışanların örgütsel sapma davranışlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Mann-Whitney U Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 31’de özetlenmiştir.

Tablo 31. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Cinsiyetleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet	n	Ortalama	Wilcoxon W değeri	Mann-Whitney U değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Kadın	111	1,1428	12685,500	6469,500	0,428
Erkek	124	1,2133			

Tablo 31’e göre örgütsel sapma davranışları çalışanların cinsiyetine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,428$; $p>0,05$). Bu nedenle H5a hipotezi reddedilmiştir.

H5b: *Örgütsel sapma çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.*

Çalışanların örgütsel sapma davranışlarının yaşa göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Kruskal-Wallis Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 32’de özetlenmiştir.

Tablo 32. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Yaşı Arasındaki İlişki

Yaş	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
25 ve altı	55	1,1899	4	1,643	0,801
26-35	103	1,2223			
36-45	53	1,0842			
46-55	18	1,1536			
55 ve üzeri	6	1,2883			

Tablo 32'ye göre örgütsel sapma davranışları çalışanların yaşına göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,801$; $p>0,05$). Bu nedenle H5b hipotezi reddedilmiştir

H5c: Örgütsel sapma çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların örgütsel sapma davranışlarının medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Mann-Whitney U Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 33'te özetlenmiştir.

Tablo 33. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Medeni Durumu Arasındaki İlişki

Medeni Durum	n	Ortalama	Wilcoxon W değeri	Mann-Whitney U değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Evli	157	1,1792	18514,000	6111,000	0,980
Bekâr	78	1,1815			

Tablo 33'e göre örgütsel sapma davranışları çalışanların medeni durumuna göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,980$; $p>0,05$). Bu nedenle H5c hipotezi reddedilmiştir.

H5ç: Örgütsel sapma çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların örgütsel sapma davranışlarının eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Kruskal-Wallis Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 34'te özetlenmiştir.

Tablo 34. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

Eğitim Düzeyi	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
İlköğretim	34	1,3767	4	8,633	0,071
Lise	69	1,2942			
Önlisans	69	1,1946			
Lisans	102	1,0487			
Lisansüstü	24	0,6306			

Tablo 34'e göre örgütsel sapma davranışları çalışanların eğitim düzeyine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,071$; $p>0,05$). Bu sebeple H5ç hipotezi reddedilmiştir.

H5d: Örgütsel sapma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların örgütsel sapma davranışlarının işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Kruskal-Wallis Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 35'te özetlenmiştir.

Tablo 35. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Bu İşyerinde Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Çalışma Süresi (yıl)	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
1 yıldan az	35	1,2874	4	5,144	0,273
1-5	81	1,1830			
6-10	65	1,2576			
11-15	45	0,9972			
16 yıl ve üstü	9	1,0883			

Tablo 35'e göre örgütsel sapma davranışları çalışanların bu işyerinde çalışma süresine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,273>0,05$). Bu sebeple H5d hipotezi reddedilmiştir.

H5e: Örgütsel sapma çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların örgütsel sapma davranışlarının mesleklerine göre farklı olup olmadığının ölçülmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 36'da özetlenmiştir.

Tablo 36. Örgütsel Sapma ile Çalışanların Mesleği Arasındaki İlişki

Meslek	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
İdari Personel	48	1,1684	5	6,289	0,279
Hemşire	73	1,1099			
Ebe	13	1,0738			
Tıbbi Sekreter/Hasta Danışmanı	49	1,3809			
Sağlık Teknisyeni	42	1,1593			
Diğer	73	1,1818			

Tablo 36'ya göre örgütsel sapma davranışları çalışanların mesleğine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,279>0,05$). Bu nedenle H5e hipotezi reddedilmiştir.

H6: *Nezaketsizlik çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

H6a: Nezaketsizlik çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Mann-Whitney U Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 37'de özetlenmiştir.

Tablo 37. Nezaketsizlik ile Çalışanların Cinsiyeti Arasındaki İlişki

Cinsiyet	n	Ortalama	Wilcoxon W değeri	Mann-Whitney U değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Kadın	111	1,1755	13048,000	6832,000	0,923
Erkek	124	1,1840			

Tablo 37'ye göre nezaketsizlik davranışları çalışanların cinsiyetine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,923>0,05$). Bu nedenle H6a hipotezi reddedilmiştir.

H6b: Nezaketsizlik çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının yaşa göre farklı olup olmadığının ölçülmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 38'de özetlenmiştir.

Tablo 38. Nezaketsizlik ile Çalışanların Yaşı Arasındaki İlişki

Yaş	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
25 ve altı	55	1,1571	4	0,171	0,997
26-35	103	1,1813			
36-45	53	1,1828			
46-55	18	1,2322			
55 ve üzeri	6	1,1867			

Tablo 38'e göre nezaketsizlik davranışları çalışanların yaşına göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,997>0,05$). Bu nedenle H6b hipotezi reddedilmiştir.

H6c: Nezaketsizlik çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının medeni duruma göre farklı olup olmadığının ölçülmesinde Mann-Whitney U Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 39'da özetlenmiştir.

Tablo 39. Nezaketsizlik ile Çalışanların Medeni Durumu Arasındaki İlişki

Medeni Durum	n	Ortalama	Wilcoxon W değeri	Mann-Whitney U değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Evli	157	1,2402	8259,500	5178,500	0,054
Bekâr	78	1,0589			

Tablo 39'a göre nezaketsizlik davranışları çalışanların medeni durumuna göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,054>0,05$). Bu nedenle H6c hipotezi reddedilmiştir.

H6ç: Nezaketsizlik çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının eğitim durumuna göre farklı olup olmadığının ölçülmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 40'ta özetlenmiştir.

Tablo 40. Nezaketsizlik ile Çalışanların Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

Eğitim Düzeyi	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
İlköğretim	34	1,6103	4	4,770	0,312
Lise	69	1,2734			
Önlisans	69	1,1097			
Lisans	102	1,0557			
Lisansüstü	24	0,8806			

Tablo 40'a göre nezaketsizlik davranışlarının çalışanların eğitim durumuna göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,312>0,05$). Bu nedenle H6ç hipotezi reddedilmiştir.

H6d: Nezaketsizlik çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının işyerinde çalışma sürelerine göre farklı olup olmadığının ölçülmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 41'de özetlenmiştir.

Tablo 41. Nezaketsizlik ile Çalışanların Bu İşyerinde Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Çalışma Süresi (yıl)	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
1 yıldan az	35	1,1739	4	1,425	0,840
1-5	81	1,1424			
6-10	65	1,2412			
11-15	45	1,1993			
16 yıl ve üstü	9	1,0039			

Tablo 41'e göre örgütsel sapma davranışlarının çalışanların bu işyerinde çalışma süresine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,840>0,05$). Bu nedenle H_0 hipotezi reddedilmiştir.

H_{0e}:Nezaketsizlik çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının mesleklerine göre farklı olup olmadığının ölçülmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 42'de özetlenmiştir.

Tablo 42. Nezaketsizlik ile Çalışanların Mesleği Arasındaki İlişki

Meslek	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
İdari Personel	48	1,0487	5	2,521	0,360
Hemşire	73	1,0982			
Ebe	13	1,0604			
Tıbbi Sekreter/Hasta Danışmanı	49	1,2349			
Sağlık Teknisyeni	42	1,2961			
Diğer	73	1,3037			

Tablo 42'ye göre örgütsel sapma davranışlarının çalışanların mesleğine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,360>0,05$). Bu nedenle H6e hipotezi reddedilmiştir.

H7: Dışlanma çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H7a: Dışlanma çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların dışlanma davranışlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Mann-Whitney U Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 43'te özetlenmiştir.

Tablo 43. Dışlanma ile Çalışanların Cinsiyeti Arasındaki İlişki

Cinsiyet	n	Ortalama	Wilcoxon W değeri	Mann-Whitney U değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Kadın	111	1,1432	12689,500	6473,500	0,431
Erkek	124	1,2129			

Tablo 43'e göre dışlanma davranışları çalışanların cinsiyetine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,431>0,05$). Bu nedenle H7a hipotezi reddedilmiştir

H7b: Dışlanma çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının yaşa göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Kruskal-Wallis Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 44'te özetlenmiştir.

Tablo 44. Dışlanma ile Çalışanların Yaşı Arasındaki İlişki

Yaş	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
25 ve altı	55	1,1748	4	1,641	0,801
26-35	103	1,1555			
36-45	53	1,2444			
46-55	18	1,0753			
55 ve üzeri	6	1,3933			

Tablo 44'e göre dışlanma davranışları çalışanların yaşına göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,801>0,05$). Bu nedenle H7b hipotezi reddedilmiştir.

H7c: Dışlanma çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların nezaketsizlik davranışlarının medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi amacı ile Mann-Whitney U Testi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 45'te özetlenmiştir.

Tablo 45. Dışlanma ile Çalışanların Medeni Durumu Arasındaki İlişki

Medeni Durum	n	Ortalama	Wilcoxon W değeri	Mann-Whitney U değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Evli	157	1,1976	8927,000	5846,000	0,571
Bekâr	78	1,1445			

Tablo 45'e göre dışlanma davranışları çalışanların medeni durumuna göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,571>0,05$). Bu nedenle H7c hipotezi reddedilmiştir.

H7ç: Dışlanma çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların işyerinde dışlanma çalışanların eğitim durumuna göre farklı olup olmadığının belirlenmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 46’da özetlenmiştir.

Tablo 46. Dışlanma ile Çalışanların Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

Eğitim Düzeyi	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
İlköğretim	34	1,2983	4	7,293	0,837
Lise	69	1,1339			
Önlisans	69	1,2152			
Lisans	102	1,1270			
Lisansüstü	24	1,0856			

Tablo 46’ya göre işyerinde dışlanmanın çalışanların eğitim durumuna göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,837>0,05$). Bu sebeple H7ç hipotezi reddedilmiştir.

H7d: Dışlanma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların işyerinde dışlanma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklı olup olmadığının belirlenmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 47’de özetlenmiştir.

Tablo 47. Dışlanma ile Çalışanların Bu İşyerinde Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Çalışma Süresi (yıl)	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
1 yıldan az	35	1,29	4	4,522	0,340
1-5	81	1,1121			
6-10	65	1,1749			
11-15	45	1,1462			
16 yıl ve üstü	9	1,5406			

Tablo 47'ye göre işyerinde dışlanmanın çalışanların bu işyerinde çalışma süresine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,340>0,05$). Bu sebeple H7d hipotezi reddedilmiştir.

H7e: Dışlanma çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların işyerinde dışlanma çalışanların mesleğine göre farklı olup olmadığının belirlenmesinde Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 48'de özetlenmiştir.

Tablo 48. Dışlanma ile Çalışanların Mesleği Arasındaki İlişki

Meslek	n	Ortalama (x̄)	Serbestlik Derecesi (df)	KW değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
İdari Personel	48	1,1568	5	6,777	0,763
Hemşire	73	1,1479			
Ebe	13	1,0265			
Tıbbi Sekreter/Hasta Danışmanı	49	1,1451			
Sağlık Teknisyeni	42	1,3149			
Diğer	73	1,2026			

Tablo 48'e göre işyerinde dışlanma çalışanların mesleğine göre istatistiksel yönden anlamlı ölçüde farklılık göstermemektedir ($p=0,763>0,05$). Bu nedenle H7e hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 49. Araştırma Hipotezlerinin Test Sonuçları

<i>H1: Örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
H1a: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1b: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile nezaketsizlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
<i>H2: Örgütsel sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
H2a: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan bireylerarası sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H2b: Örgütsel sapmanın alt boyutu olan örgüte yönelik sapma ile işyerinde dışlanma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
<i>H3: İşyerinde dışlanma ile nezaketsizlik davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
<i>H4: Örgütsel sapma ile nezaketsizlik davranışları arasındaki ilişkide işyerinde dışlanmanın aracılık rolü vardır.</i>	KABUL
<i>H5: Örgütsel sapma çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	
H5a: Örgütsel sapma çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.	RED
H5b: Örgütsel sapma çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.	RED
H5c: Örgütsel sapma çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	RED
H5ç: Örgütsel sapma çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	RED
H5d: Örgütsel sapma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.	RED
H5e: Örgütsel sapma çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.	RED
<i>H6: Nezaketsizlik çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	
H6a: Nezaketsizlik çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.	RED
H6b: Nezaketsizlik çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.	RED
H6c: Nezaketsizlik çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	RED
H6ç: Nezaketsizlik çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	RED
H6d: Nezaketsizlik çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.	RED
H6e: Nezaketsizlik çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.	RED

<i>H7: Dışlanma çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	
H7a:Dışlanma çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.	RED
H7b:Dışlanma çalışanların yaşına göre farklılık göstermektedir.	RED
H7c:Dışlanma çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	RED
H7ç:Dışlanma çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	RED
H7d:Dışlanma çalışanların işyerinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.	RED
H7e:Dışlanma çalışanların mesleğine göre farklılık göstermektedir.	RED

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TARTIŞMA

Bu araştırma örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde işyerinde dışlanmanın aracı rolünün araştırılması amacı ile Muş Devlet Hastanesi çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Köse (2013) tarafından İzmir ilinde 26 ortaokulda görev yapan 481 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada ve İyigün (2011) tarafından ilaç sektöründe çalışan 510 satış temsilcisi ile yapılan çalışmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak Yalap (2016) tarafından Tokat ili organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren tekstil işletmelerindeki 231 çalışan üzerinde yapılan çalışmada erkeklerin örgütsel sapma davranışları alt boyutlarından bireylerarası sapma davranışlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların yaşına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Yalap (2016) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel sapma davranışlarının çalışanların yaşına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İyigün (2011) tarafından yapılan çalışmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanlar ve çalışma arkadaşları için örgüte yönelik sapma boyutu ile çalışma arkadaşları için bireylerarası örgütsel sapma boyutunda çalışanların yaşına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ancak İyigün (2011)'ün çalışmasında çalışanların kendileri için bireylerarası örgütsel sapma boyutunda katılımcılardan 30 yaş ve altında olanların bu davranışları diğerlerine göre daha fazla sergiledikleri görülmüştür.

Araştırmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Yalap (2016) tarafından yapılan çalışmada ve İyigün (2011) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel sapma davranışlarının çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ancak Köse (2013) tarafından yapılan çalışmada evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre daha fazla sapma davranışları gösterdiği tespit edilmiştir.

Araştırmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde İyigün (2011) tarafından yapılan çalışmada, Yalap (2016) tarafından Tokat ili organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren tekstil işletmelerindeki 231 çalışan üzerinde yapılan çalışmada ve Köse (2013) tarafından yapılan çalışmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak Balay ve Sağlam (2008) tarafından Şanlıurfa ili merkezindeki 10 ilköğretim okulunda görev yapan 321 öğretmen üzerinde yapılan araştırmada eğitim düzeyi ön lisans olan öğretmenlerin lisansüstü olanlara göre sapma davranışlarını daha çok sergilediği görülmüştür. İspirli (2016) tarafından Isparta ilinde bulunan bazı devlet hastanelerinde görev yapan 381 hastane çalışanı üzerinde yapılmış olan çalışmada da çalışanlarda öğrenim düzeyi arttıkça bireylerarası sapma ve örgüte yönelik sapma davranışlarının azaldığı tespit edilmiştir. Bayın ve Yeşilaydın (2014)'ın Ankara'da bir üniversite hastanesinde görev yapan 244 hemşire üzerinde yaptığı çalışmaya göre çalışanların eğitim durumuna göre örgütsel sapma davranışlarının değiştiği tespit edilmiş ve ön lisans mezunlarının diğer eğitim grubundaki hemşirelere göre daha fazla sapma davranışları gösterdiği ifade edilmiştir.

Araştırmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların bu işyerinde çalışma süresine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Yalap (2016) tarafından yapılan çalışmada ve şekilde İyigün (2011) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel sapma davranışlarının çalışanların bu işyerinde çalışma süresine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir

Araştırmada örgütsel sapma davranışlarının çalışanların mesleğine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İspirli (2016)'nin yapmış olduğu çalışmaya göre çalışanların bireylerarası sapma ve örgüte yönelik sapma davranışlarının mesleklerine göre değiştiği görülmüştür. İspirli'nin çalışmasına göre yardımcı hizmetler personeli ve diğer personel grubunun bireylerarası sapma ve örgüte yönelik sapma davranışlarını hemşire-ebe grubu çalışanlarından daha fazla sergilediği görülmüştür. Bayın ve Yeşilaydın (2014)'ın yaptığı çalışmaya göre çalışanların mesleğine göre örgütsel sapma davranışlarının değiştiği tespit edilmiş ve yoğun bakım hemşirelerinin diğer meslek grubundaki çalışanlara göre sapma davranışlarını daha az sergiledikleri görülmüştür.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının çalışanların cinsiyetine göre değişmediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kumral (2017)'in yaptığı çalışmada ve Sarıtaç (2017)'in yaptığı çalışmada da nezaketsizliğin cinsiyete göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının çalışanların yaşına göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Aynı şekilde Işıkkay (2018) tarafından hemşireler üzerinde yapılan ve Sarıtaç (2017) tarafından 145 belediye çalışanı üzerinde yapılan araştırmada da nezaketsizlik davranışlarının yaşa göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Ancak Bolat (2018) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada nezaketsiz davranışlar ile çalışanların yaşları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Işıkkay (2018) tarafından hemşireler üzerinde yapılan çalışmada ve Sarıtaç (2017) tarafından yapılan çalışmada da nezaketsizliğin medeni duruma göre değişmediği bulunmuştur.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının çalışanların eğitim düzeyine göre değişmediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kumral (2017)'in yaptığı çalışmada, Demirkasımoğlu ve Arastaman (2017) tarafından Aksaray ilinde görev yapan 284 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada, Işıkkay (2018) tarafından yapılan çalışmada ve Keçeci (2017) tarafından yapılan çalışmada işyeri nezaketsizliğinin çalışanların eğitim düzeyine göre farklılık göstermediği ortaya konmuştur. Ancak Kutlu ve Bilgin (2017) tarafından 120 hemşire üzerinde yapılan çalışmada hemşirelerin eğitim düzeyi arttıkça nezaketsizliğin azaldığı tespit edilmiştir.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının çalışanların bu iş yerinde çalışma süresine göre değişmediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Işıkkay (2018) tarafından yapılan çalışmada hemşirelerin nezaketsizlik davranışlarının işyerinde çalışma süresine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Ancak Sarıtaç (2017) tarafından yapılan çalışmada nezaketsizliğin işyerinde çalışma süresine bağlı olarak değiştiği görülmüştür.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının çalışanların mesleğine göre değişmediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Demirel (2015) tarafından Gaziantep ili Şehitkamil ilçesinde bulunan çeşitli okullarda görev yapan 370 öğretmen üzerinde

yapılan çalışmada işyeri nezaketsizliğinin çalışanların mesleğine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak Işıkkay (2018) tarafından hemşireler, doktorlar ve yöneticiler üzerinde yapılan çalışmada doktor nezaketsizliği en az ve yönetici nezaketsizliğinin en fazla olduğu görülmüştür.

Araştırmada işyerinde dışlanmanın çalışanların cinsiyetine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kumral (2017) tarafından yapılan çalışmada, Kılıç (2018) tarafından banka çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada ve Dönmez (2018) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan çalışmada dışlanmanın cinsiyete göre değişmediği görülmüştür.

Araştırmada işyerinde dışlanmanın çalışanların yaşına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Dönmez (2018)'in çalışmasında da dışlanmanın cinsiyete göre değişmediği görülmüştür. Ancak Kılıç (2018) tarafından yapılan çalışmada 60 yaş ve üzeri çalışanların diğerlerine göre daha fazla dışlanmaya maruz kaldığı görülmüştür.

Araştırmada işyerinde dışlanmanın çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kılıç (2018) tarafından yapılan çalışmada da dışlanmanın medeni duruma göre değişmediği ortaya konmuştur. Ancak Dönmez (2018) tarafından yapılan çalışmada evli olmayan çalışanların evli olanlara göre daha fazla dışlanmaya maruz kaldığı ortaya çıkmıştır.

Araştırmada işyerinde dışlanmanın çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu çalışmayı destekler nitelikte olan Koşar (2014) tarafından Mersin Üniversitesi'nde görev yapan 377 akademik ve idari personel üzerinde yapılan çalışmada, Kumral (2017) tarafından yapılan çalışmada ve Uysal (2019) tarafından Ankara ve Zonguldak ilinde özel ve kamu sektöründe görev alan 272 çalışan üzerinde yapılmış olan çalışmada da işyerinde dışlanmanın çalışanların eğitim durumuna göre farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak Yüksel (2017)'in yaptığı çalışmada çalışanların eğitim düzeyi arttıkça dışlanma davranışlarının da arttığı tespit edilmiştir. Aynı şekilde Yıldırım ve Akın (2018) tarafından yapılmış olan araştırmada çalışanların eğitim düzeyi ile dışlama arasında anlamlı düzeyde fark olduğu ve lise mezunlarının diğer çalışanlara göre dışlanmaya daha fazla maruz kaldığı görülmüştür.

Araştırmada işyerinde dışlanmanın çalışanların bu işyerinde çalışma süresine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Dönmez (2018)'in çalışmasında ve Kılıç (2018)'in çalışmasında da dışlanmanın işyerinde çalışma süresine göre değişmediği görülmüştür.

Araştırmada işyerinde dışlanmanın çalışanların mesleğine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Koşar (2014) tarafından yapılan çalışmada işyerinde dışlanmanın çalışanların mesleğine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak Hutton (2008) tarafından Amerika'nın Ohio eyaletinde 60 hastane çalışanı üzerinde yapılmış olan çalışmada dışlanmanın meslek gruplarına göre değiştiği görülmüş ve özel merkez çalışanları ile diğer ofis çalışanları arasında dışlanma düzeyinin daha fazla olduğu bulunmuştur.

Araştırmada örgütsel sapma davranışları ile nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel sapmanın bireylerarası sapma boyutu ile nezaketsizlik arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmişken örgütsel sapmanın örgüte yönelik sapma boyutu ile nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür. Benzer şekilde Bibi, Karim ve Din (2013) tarafından Pakistan'da 7 farklı üniversitede görev alan 160 akademisyen üzerinde yapılan çalışmaya göre örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür. Wu ve arkadaşlarının (2014) Çin'deki büyük bir üretim şirketinde 233 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmaya göre de örgütsel sapma ile nezaketsizlik arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Araştırmada örgütsel sapma davranışları ile dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel sapmanın bireylerarası sapma boyutu ile dışlanma arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin varlığı bulunmuşken örgütsel sapmanın örgüte yönelik sapma boyutu ile dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu çalışmayı destekler nitelikte Peng ve Zeng (2016) tarafından Amerika ve Çin'de 182 gönüllü çalışan üzerinde yapılmış olan çalışmada bireylerarası sapma ile dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Quade, Greenbaum, Petrenko (2016) tarafından yapılan çalışmada etik olmayan davranışlar olarak

adlandırılan sapma davranışları ile işyerinde dışlanma arasında orta düzeyde pozitif ilişki bulunmuştur. Yang ve Treadway (2018)'in yaptığı çalışmada da örgütsel sapma davranışları ile dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak Zhao, Peng ve Sheard (2013) tarafından yapılan çalışmada üretkenlik karşıtı iş davranışları olarak adlandırılan sapma davranışları ile dışlanma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Araştırmada işyeri nezaketsizliği ve çalışanların dışlanma davranışları arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır. Benzer şekilde Kumral (2017) tarafından 200 hemşire ile yapılan araştırmada da işyeri nezaketsizliği ve dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Mahfooz ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan çalışmada da işyeri nezaketsizliği ve dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın amacı; örgütsel sapma ve nezaketsizlik ilişkisinde dışlanmanın aracı rolünün ölçülmesidir.

Örgütsel sapma ölçeğinde yer alan “İşyerine izinsiz olarak geç geldiğim olur.”, “İşyerinde sigara kullanırım.”, “İşyerinde bazı arkadaşlarımla dalga geçerim.” ve “İşyerinde etnik, dini ve siyasi söylemlerde bulunurum.” ifadelerinin katılımcılar tarafından diğer ifadelere göre daha fazla tercih edildiği görülmüştür. Katılımcıların aynı ölçekte yer alan “İşyerinde bazı arkadaşlarımı toplum içinde utandırırım.” ve “İşyerinde bazı arkadaşlarımı küçük düşürürüm.” ve “İşyerinde bazı durumlarda iş arkadaşlarıma küfür ederim.” ifadelerini en az tercih ettiği tespit edilmiştir.

İşyeri nezaketsizliği ölçeğinde yer alan “Genel veya özel hitaplarda bana karşı profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, efendi, bacı...) kullanıldığı olur.” ifadesi en fazla tercih edilirken “Hakkımda küçültücü ve aşağılayıcı açıklamalar yapıldığı olur.” ifadesinin en az işaretlendiği görülmüştür.

İşyerinde dışlanma ölçeğinde yer alan ve veri toplama aşamasında ters çevrilip analiz aşamasında tekrar düzeltilen “İşyerinde sohbet ortamına dâhil edilirim.” ifadesinin katılımcılar tarafından en fazla işaretlendiği görülmüştür. Bu ifadeden sonra en fazla tercih edilen ifade “İşyerinde sosyalleşebilmek için sohbeti başlatması gereken kişi hep ben olmak zorundayım.” ifadesi olmuştur. İşyeri nezaketsizliğinde yer alan ve katılımcılar tarafından en az seçilen ifade ise; “Diğerleri benimle konuşmayı istemezler.” olmuştur.

Katılımcıların örgütsel sapma, işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanma davranışlarının çalışanların tanımlayıcı özelliklerine (cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna, bu iş yerinde çalışma süresi ve meslek grupları) göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir

Araştırmada örgütsel sapma ve nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca örgütsel sapmanın bireylerarası sapma boyutu ve

nezaketsizlik arasında düşük düzeyde pozitif ilişki ve örgütsel sapmanın örgüte yönelik sapma boyutu ile nezaketsizlik arasında orta düzeyde pozitif ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. Örgütsel sapma ve dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel sapmanın bireylerarası sapma boyutu ve dışlanma arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki ve örgütsel sapmanın örgüte yönelik sapma boyutu ve dışlanma arasında ise; orta düzeyde pozitif ilişkinin olduğu görülmüştür.

Araştırmada nezaketsizlik ve dışlanma arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca örgütsel sapma ve nezaketsizlik ilişkisinde dışlanmanın kısmi aracı rolü üstlendiği görülmüştür.

Örgütlerde insan kaynaklarına uygun bir çalışma ortamı sunulduğu zaman çalışanlar örgütün sahip oldukları kaynakların korunması ve sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için yaşanabilecek olumsuz sonuçlara karşı daha iyi mücadele edebilirler. Örgütlerde özellikle sağlık kurumlarında örgütsel sapma, nezaketsizlik ve dışlanmanın ölçülmesi zordur. Çünkü bu tür davranışlar bireylerin algısına göre, zamana göre ve mekâna göre değişebilir. Bir birey için olumsuz sayılabilecek bir davranış diğeri için önemsiz olabilir. İstenmeyen davranışlar bireylerde diğeri insanlarla iletişimde bulunma fırsatlarının azalmasına sebep olur. Olumsuz davranışlar örgütlerde tespiti kolay olmayan davranışlardır. Çalışanlar çoğunlukla örgüt içinde bu tür davranışları sergilediklerini kabul etmek istemezler. Bu yüzden bu tür olumsuz davranışlara maruz kalan bireylerin işyerinde üstleriyle bu durumu paylaşması ve bu duruma sebep olan bireyin davranışının altında yatan sebeplerin iyi bir şekilde tespit edilmesi gerekmektedir. Böylece hem bu davranışları sergileyen bireyin ceza alması sağlanmalı hem de çalışanlar arasında yeni hedef bireylerin ortaya çıkması engellenmelidir. Daha sonra olumsuz davranışlara maruz bırakılan bireyin bu davranışları sergileyen birey/gruptan korunması ve bu durumun değişmesi için hedef bireyin davranışlarını değiştirmesi gerekebilir.

Örgütlerde olumsuz davranışların önlenmesi konusunda yöneticiler ön planda olmalıdır. Öncelikle yöneticilere bu tür davranışların neden meydana geldiği, sonuçlarının hem birey hem örgüt için büyük kayıplara sebep olduğu, örgütte böyle davranışlarla karşılaşıldığı zaman neler yapılması gerektiği ve yöneticiler olarak kendilerinin bu davranışları sergilememeleri gerektiği hakkında eğitimler verilmelidir. Daha önce o

örgütte görev yapmış ve ayrılmış olan çalışanlar ile görüşmeler yapılarak işten ayrılış sebepleri öğrenilebilir. Bu sebepler arasında örgütte maruz kaldıkları olumsuz davranışlar varsa bunlar tespit edilmeli, gelecekte bu tür davranışların sergilenmemesi için bu tür davranışlar sergileyen bireyler hakkında gerekli işlemler yapılmalıdır.

Örgüt içinde çalışanlarda örgüt çıkarlarının kişisel çıkarların üzerinde tutulması gerektiği benimsenmelidir. Ayrıca bireylerin diğer bireyler gibi değerli olduğunun hissettirilmesi ve örgüt içinde grup üyelerine eşit davranılması bireylerin olumsuz davranışlar sergilemesini önleyebilir. Örgüt çalışanları arasında uyumun sağlanamaması istenmeyen davranışların ortaya çıkmasına sebep olabilir. Bir çalışma grubu oluştururken bireylerin çeşitli kişisel özellikleri ve davranışlarına vb. dikkat edilmesi gerekir. Bireylere kendilerini göstermesini ve ilerlemesini sağlayacak görev ve sorumluluklar verilmelidir. Böylece çalışanlarda örgütsel özdeşleşme ve bağlılığı artırarak negatif davranışlara eğilim önlenir.

Örgütte adil yönetim anlayışı olumsuz davranışların önlenmesinde oldukça önemlidir. Çalışanlara yönelik kurulan ödül ve ceza sisteminin uygun bir şekilde belirlenmesi ve eşit şekilde uygulanması gerekmektedir. Yöneticilerin bu tür istenmeyen davranışlara karşı sıfır tolerans anlayışı belirlemesi gelecekte meydana gelebilecek durumların önlenmesine yardımcı olabilir. Örgüt içinde çalışanlara yazılı olmayan kurallar hakkında çeşitli bilgilendirmeler yapılabilir. Örneğin çalışanlara iletişim, nezaket ve görgü kuralları, çatışma ile baş etme yöntemleri, iş yaşamında stres yönetimi, yardımlaşma ve bilgi paylaşımının önemi gibi konularda kısa eğitimler verilebilir. Örgüt çalışanlarının birbirini daha yakından tanımalarını sağlayacak ve bireyler arası etkileşimi artıracak etkinlikler düzenlenebilir. Örgüt içinde informal iletişimin önü açılmalı ve farklı görevlerde yer alan birey/grupların birbiri ile iletişimini artıracak sosyal aktiviteler düzenlenebilir. Böylece örgüt içinde arkadaşlık artacak bireyler kendilerini örgütte daha rahat hissedeceklerdir. Örgütte iletişimi yüksek olan bireylerin olumsuz davranışlar sergileme eğilimi azalacaktır.

Bu çalışmada örgütsel sapma, nezaketsizlik ve dışlanma davranışları ilişkisi Muş Devlet Hastanesi'nde hekimler dâhil edilmeden diğer hastane çalışanları üzerinde incelenmiştir. Gelecekte bu konu hakkında çalışmak isteyen araştırmacıların bu

kavramlar arasındaki ilişkileri daha geniş bir bölgede, özel ve üniversite hastanelerini ve daha fazla çalışanı dâhil ederek incelemesi önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Adaman, F., ve Keyder, Ç. (2006) “Türkiye’de Büyük Kentlerin Gecekondu ve Çöküntü Mahallelerinde Yaşanan Yoksulluk ve Sosyal Dışlanma”, Avrupa Komisyonu, Sosyal Dışlanma İle Mücadelede Mahalli Topluluk Eylem Programı 2002-2006 Raporu.
- Alpar, R. (2014) Spor Sağlık ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlik, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Anderson, J. W. (2009) “Organizational Shunning:The Disciplinary Functions of “Non-Sense”. *Atlantic Journal of Communication*, 17 (1), 36-50
- Andersson, L. M., ve Pearson, C.M. (1999) “Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in The Workplace”, *Academy of Management Review* (24), 452-471.
- Appelbaum, S., Deguire , K., ve Lay, M. (2005) “The Relationship of Ethical Climate To Deviant Workplace Behavior” *Corporate Governance:The International Journal of Business in Society*, 5(4), 43-55.
- Appelbaum, S.H., Iaconi, G.D., Matousek, A. (2007) “Positive and Negative Deviant Workplace Behaviors:Causes, Impacts, And Solution”, *Corporate Governance:The International Journal of Business in Society*, 7(5), 586-598.
- Aracı Değişken. Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde. Erişim adresi:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=18848.
- Avcı, N. (2008) “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, İş Tutumları ve Örgütsel Sapma Arasındaki İlişkinin Analizi” Doktora Tezi. İzmir:Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avcı, U. Turunç, Ö. (2012) “Dönüşümcü Liderlik ve Örgüte Güvenin Etkileşiminin Aracılık Rolü”. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 45-55.
- Bal Taştan, S. (2014) “İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel ve Durumsal Önceller ile 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.

- Balay, R. Ve Sağlam, M. (2008) “Sınıf İçi Olumsuz Davranışlara İlişkin Öğretmen Görüşleri”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 5(2), 2 1-24.
- Balliet, D., ve Ferris, D. (2012) “Ostracism and Prosocial Behavior: A Social Dilemma Perspective”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120(2), 298-308
- Baron, R.A., ve Neuman, J.H. (1996) “Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes”, *Aggressive Behavior*, 22(3) 161-173.
- Bayın, G., ve Yeşilaydın G. (2014) “Hemşirelerde Örgütsel Sapma Davranışının Analizi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği” *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 81-107.
- Bennett, R. J., ve Robinson, S.L. (2000) “Development Of A Measure Of Workplace” *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Beraha, A., (2013) “Örgütsel Davranış; Kavramlar ve Bilimsel Temelleri” Sökmen, A., (Ed.) Örgütsel Davranış (s.1-26) içinde. Ankara, Detay Yayıncılık
- Bibi, Z., Karim, J., Din, S. U. (2013) “Workplace Incivility and Counterproductive Work Behavior: Moderating Role of Emotional Intelligence”, *Pakistan Journal of Psychological Research* ,23(2), 317-334.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Kramer, R. M. (1997) “At The Breaking Point: Cognitive and Social Dynamics of Revenge in Organizations”. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial Behavior in Organizations* (Pp. 18-36). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Blackhart, G. C., Nelson, B. C., Knowles, M. L. ve Baumeister, R. F. (2010) “Rejection Elicits Emotional Reactions But Neither Causes Immediate Distress Nor Lowers Self-Esteem: A Meta-Analytic Review of 192 Studies On Social Exclusion: Erratum.” *Personality And Social Psychology Review*, 14(2), 259.
- Bolat, E. (2018) “Hemşirelikte Nezaketsizlik Ölçeği'nin Türkçe Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması” Yüksek Lisans Tezi. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Chen, L.L., Fah, B.Y., ve Jin, T.C. (2016) “Perceived Organization Support and Workplace Deviance in The Voluntary Sector” *Procedia Economics And Finance*(35), 468-745.

- 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(1), 64-80.
- Çelik, C., ve Koşar, A. (2015) "Örgüt Kültürü ve İşyerinde Dışlanma Arasındaki İlişki" *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(2), 47-62.
- Daft, Richard L., Murphy, Jonathan and Willmott, Hugh (2010) *Organization Theory and Design* (1st Edition). North Way:CENGAGE Learning Business Press
- Delen, M. (2010) "Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu" *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, İstanbul, 44-58.
- Demir, M. (2009) "Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zeka, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi" Doktora Tezi. İzmir:Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirel, N. (2015) "Öğretmen Algılarına Göre Okul Müdürlerinin Toksik Liderlik Davranışları İle Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki: Gaziantep Şehitkamill İlçesi Örneği" *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(31), 15-28.
- Demirel, Y. (2009) "Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar". *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(15), 115-132.
- Demirkasımoğlu, N., Arastaman, G. (2017) "Öğretmenlerin Okulda Nezaketsizlik Olgusuna İlişkin Görüşleri". *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (1), 167-188.
- Dodge, D. (1985) "The Over-Negativized Conceptualization of Deviance: A Programmatic Exploration" *Journal of Deviance Behavior*, 6(1), 17-37
- Dönmez, H. (2018) "Tekirdağ'da Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Dışlanma Düzeyi" Yüksek Lisans Tezi. Tekirdağ: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Dışlanma. Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde. Erişim adresi:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c6bad4b8a05e0.13440406 Erişim Tarihi:19.02.2019.
- Erikson, K. T. (1962) "Notes on the Sociology of Deviance", *Society for the Study of Social Problems*, 63(1), 307-314.

- Felblinger, D. (2008) "Incivility and Bullying in the Workplace and Nurses' Shame Response" *Journal Of Obstetric, Gynecologic, Neonatal Nursing*, 37(2), 234-243.
- Ferris, D., Chen, M., ve Lim, S. (2017) "Comparing and Contrasting Workplace Ostracism and Incivility" *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*(4), 315-338.
- Ferris, D., Brown, D., Berry, J., Lian, H. (2008) "The Development and Validation of the Workplace Ostracism Scale" *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 4624-4631
- Fox, S., Spector, P., ve Miles, D. (2001) "Counterproductive Work Behavior(Cwb) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotion" *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
- Giocalone, R. A., ve Greenberg, J. (1997) *Antisocial Behavior In Organization*:London:Sage Publication
- Girgin Köse, S. (2013) "Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Sapma ve Stratejik Liderlik Arasındaki İlişki Üzerine Algıları:İzmir İli Örneği" Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Gruter, M., & Masters, R. D. (1986) "Ostracism as a Social and Biological Phenomenon: An Introduction" *Ethology & Sociobiology Journal*, 7(3-4), 149-158.
- Gruys, M. L., ve Sackett, P. R. (2003) "Investigation The Dimensionality of Counterproductive Work Behaviour" *International Journal of Selection And Assesment*(11), 30-42.
- Halis, M., ve Demirel, Y. (2016) "Sosyal Desteğin Örgütsel Soyutlama (Dışlama) Üzerine Etkisi" *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(11), 318-335.
- Henle, C. A., Giacalone, R. A., ve Jurkiewicz, C. L. (2005) "The Role of Ethical Ideology in Workplace Deviance" *Journal of Business Ethics*, 56(3), 219-230.
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., ve DeSoto, M. C. (2006) "Perceived Exclusion in the Workplace: The Moderating Effects of Gender on Work-Related Attitudes and Psychological Health". *North American Journal of Psychology*, 8(2), 217-236
- Hollinger, R. and Clark, J. (1982) "Employee Deviance: A Response to the Perceived Quality of the Work Experience." *Work and Occupations*, 9, 97-114.

- Hutton, S., ve Gates, D. (2008) "Workplace Incivility and Productivity Losses Among Direct Care Staff" *Workplace Health and Safety*, 56(4),168-175.
- Işıkay, Ç. (2018) "İşyeri Nezaketsizliği, Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisinde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü: Muğla İli Kamu Hastaneleri Birliğinde Görev Yapan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma" Doktora Tezi. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- İspirli, A. (2016) "Hastane Çalışanlarının Sapkın Davranış Algılarıyla Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması" Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İyigün, N. (2011) "Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü ve Bir Araştırma" Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 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*, 6(1), 11-26.
- Kaplan, H.B. (1976) "Self- Attitudes Change and Deviant Behavior" *Social Psychiatry*(2), 59-67
- Keçeci, M. (2017) "The Role of Supervisor and Coworker Incivility on Intention to Share Knowledge and Satisfaction:The Moderating Effect of Conscientiousness and The Mediating Effect of Desire For Revenge" Doktora Tezi. İstanbul:Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıç, B. (2018) "İşyerinde Yalnızlık ve İşyerinde Dışlanma Sarmalında Presenteeism: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma" Yüksek Lisans Tezi. Konya:Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koşar, A. (2014) "Örgüt Kültürü ve İşyerinde Dışlanma Arasındaki İlişkinin Mersin Üniversitesinde Çalışanlar Üzerinde İncelenmesi" Yüksek Lisans Tezi. Mersin:Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köse, S.G. (2013) "Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Sapma ve Stratejik Liderlik Arasındaki İlişki Üzerine Algıları: İzmir İli Örneği" Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü

- Kumral, T. (2017) “İşyeri Nezaketsizliği ve Örgütsel Sessizlik İlişkisinde Örgütsel Dışlanmanın Aracı Rolü” Yüksek Lisans Tezi. İstanbul:Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kutlu, A., Bilgin, N. (2017) “Turkish Reliability and Validity on Nurses of Workplace Incivility Scale” *Journal of Health and Nursing Management*, 4(2), 56-62
- Küçük, Ö., ve Çakıcı, A. (2018a) “İşyeri Kabalığının Çalışan Performansına Etkisi”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1-12.
- Küçük, Ö., ve Çakıcı, A. (2018b) “İşyeri Kabalığının Öznel İyi Oluş Haline Etkisi”. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 75-87.
- Lagrande, R. L., Ferraro, K. F., ve Supancic, M. (1992) “Perceived Risk and Fear of Crime:Role of Social and Physical Incivilities” . *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 311-334.
- Lawrence, T. B., ve Robinson, L. (2007) “Ain’t Misbehavin’”:Workplace Deviance As Organizational Resistance. *Journal of Management*, 181-183.
- Leung, A. S., Wu, L., Chen, Y., ve Young, M. (2011) “The Impact of Workplace Ostracism in Service Organization” *International Journal of Hospitality Management*, 836-844.
- Lewis, P., ve Malecha, A. (2011) “The Impact of Workplace Incivility on the Work Environment, Manager Skill, and Productivity”. *Jona:The Journal of Nursing Administration*, 41(1), 41-47.
- (2012) Chapter 7. Deviance, Crime, and Social Control. W. Little İçinde, *Introduction to Sociology-1st Canadian Edition*. Creative Commons Attribution.
- Liu, H., ve Xia, H. (2016) “Workplace Ostracism: A Review and Directions for Future Research”. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 197-201.
- Mahfooz, Z., Arshad, A. Nisar, Q.A., Ikram,M. ve Azeem, M. (2017) “Does Workplace Incivility & Workplace Ostracism Influence the Employees” Turnover Intentions? Mediating Role of Burnout and Job Stress & Moderating Role of Psychological Capital” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , 7(8), 398- 413

- Martin, R. (2005) "Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire". *Journal of Occupational Health Psychology*, 477-490.
- Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2011) Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
- Neuman, J. N., ve Baron, R. A. (1997) "Agression in the Workplace:A Social-Psychological Perspective". R. A. Giacalone, ve J. Greenberg İçinde, *Antisocial Behaviour in Organizations*, 13-40. Ca:Sage.
- Nezaketsizlik. Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde. Erişim adresi:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c6bacd2367371.36425204 Erişim Tarihi:19.02.2019
- O'leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., ve Glew, D. J. (1996) "Organization-Motivated Agression:A Research Framework". *Academy of Management Journal* , 225-253.
- O'reilly, J., ve Robinson, S. (2009) "The Negative Impact of Ostracism on Thwarted Belongingness and Workplace Contribution" *Academy of Management Proceedings*, 50-62.
- Örgüt. Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde. Erişim adresi:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c6bacc9a48af6.14608248 Erişim Tarihi:19.02.2019
- Pearson, C. M., ve Porath, C. L. (2005) "On The Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility:No Time for 'Nice' Think Again". *Academy of Management Executive*, 7-18.
- Peng, A. C., Zeng, W. (2016) "Workplace Ostracism and Deviant And Helping Behaviors:The Moderating Role Of 360 Degree Feedback" *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 833-855
- Penney, L., ve Spector, P. (2005) "Job Stress, İncivility, and Counterproductive Work Behavior (Cwb):The Moderating Role of Negative Affectivity". *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777-796.
- Polatçı, S., ve Özçalık, F. (2013) "Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi". *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-34.

- Porath, C. L., ve Pearson, C. M. (2012) “ Emotional and Behavioral Responses to Workplace Incivility and The Impact of Hierarchical Status” *Journal of Applied Social Psychology*, 42(1), 326-357.
- Quade, M., Greenbaum,R. ve Petrenko, O. (2016) “I Don't Want to Be Near You, Unless” The Interactive Effect of Unethical Behavior and Performance Onto Relationship Conflict and Workplace Ostracism” *Journal of Personnel Psychology*, 70(3), 675-709
- Robinson, S. L., ve Bennett, R. J. (1995) “A Typology of Deviant Workplace Behaviours:A Multidimensional Scaling Study”. *Academy of Management Journal*, 555-572.
- Robinson, S. L., ve Greenberg, J. (1998) “Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants and Dilemmas in The Study of Workplace Deviance.” In C. L. Cooper & D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in Organizational Behavior*, Vol. 5, Pp. 1-30)
- Robinson, S., O'reilly, J., ve Wang, W. (2013) “Invisible at Work:An Integrated Model”. *Journal Of Management*, 203-231.
- Sarıtaç, G. (2017) “Örgütsel Bağlılık ve İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişkide Etik Liderlik Algısının Aracı Rolü: Muğla Büyükşehir Belediyesi Örneği.” Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Scott, H. (2008) “A Longitudinal Study of Workplace Incivility In A Hospital A Dissertation Submitted to the Division Of Graduate Studies and Research of The University Of Cincinnati” In Partial Fulfillment Of The Requirments For The Degree Of Doctor Of Philosophy In The College Of Nursing.
- Sommer, K. L., Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2001) “When Silence Speaks Louder Than Words: Explorations Into the İntrapsychic and Interpersonal Consequences of Social Ostracism.” *Basic and Applied Social Psychology*, 2, 225-243.
- Soybalı, H., ve Pelit, O. (2018) “Örgütsel Dışlanmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi:Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 225-249.
- Spector, P. E. (1975) “Relationships of Organizational Frustration With Reported Behavioral Reactions of Employees.” *Journal of Applied Psychology*, 60(5), 635-637.

- Spector, P. E., ve Fox, R. (2002) “An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behaviour Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior” *Human Resource Management Review*, 269-292.
- Spreitzer, G. M., ve Sonenshein, (2004) “Toward the Construct Definition of Positive Deviance” *American Behavioral Scientist*, 828-846.
- Şenocak, M. (2014) *Biyoistatistik ve Araştırma Yöntembilimi*. İstanbul:İstanbul Tıp Kitapevi.
- Trevino, L. K. (1986) Ethical Decision Making in Organizations: A Person–Situation Interactionist Model. *The Academy of Management Review*, 11(3), 601-617.
- Tutar, H. (2003) *Örgütsel İletişim* (1. Baskı). Ankara:Seçkin Yayıncılık.
- Uysal, H. (2019) “Örgütsel Dışlanmanın Çalışanlarda Sinizm Gelişimine Etkisi” *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 319-326.
- Üçok, D., ve Turgut, T. (2014) “İstismarcı Yönetici Davranışının İşyerindeki Sapkın Davranışlar Üzerindeki Rolü” *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİB Dergisi*, 9(3), 163-179.
- Van Jaarsveld, D., Walker , D., ve Skarlicki, D. (2010) “The Role of Job Demands and Emotional Exhaustion in the Relationship Between Customer and Employee Incivility”. *Journal of Management*, 36(6), 1486-1504.
- Vardi, Y., ve Wiener, Y. (1996) “Misbehavior in Organization:A Motivational Framework” *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Williams, K. (1997). Social Ostracism. K. Williams İçinde, *Aversive Interpersonal Behaviors* ,133-170. New York:Plenum.
- Williams, S.(2001) “Increasing Employees’ Creativity By Training Their Managers”, *Industrial and Commercial Training*, Vol. 33 Issue: 2, pp.63-68
- Williams, K. (2007) “Ostracism:The Kiss Of Social Death”. *Social And Personality Psychology Compass*, 236-247.
- Wu, L., Wei, L., ve Hui, C. (2011) “Dispositional Antecedents and Consequences of Workplace Ostracism:An Empirical Examination”. *Frontiers of Business Research in China*, 23-44.

- Wu, L. Z., Yim, F. H. K., Kwan, H. K., ve Zhang, X. (2011) "Coping With Workplace Ostracism:The Roles Of Ingratiation and Political Skill in Employee Psychological Distres" *Journal of Management Studies*, 49(1), 178-198.
- Wu, L. Z., Zhang, H., Chiu, R. K, Kwan, H. K. (2014) "Hostile Attribution Bias and Negative Reciprocity Beliefs Exacerbate Incivility's Effects On Interpersonal Deviance " *Journal Of Business Ethics*, 120(2), 189–199
- Yakut, S., ve Yakut , İ. (2018) "Öğretmenlerde Psikolojik İyi Oluş ve İş Yerinde Dışlanma İlişkisi". *Electronic Turkish Studies*, 13(18), 1357-1376.
- Yalap, O. (2016) "Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Sapma Davranışları Üzerinde Etkisi:Tekstil Sektöründe Bir Çalışma" Yüksek Lisans Tezi.Tokat:T.C.Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yang, J. Ve Treadway, D. (2018) "A Social Influence Interpretation of Workplace Ostracism and Counterproductive Work Behavior" *Journal of Business Ethics*, 148(4), 879-891
- Yarmacı, N. (2018) "İşgörenlerin Örgütsel Dışlanma Algularının Örgütsel Sessizlik ve Olumsuz Durumları Bildirme Eğilimlerine Etkisi:Otel İşletmeleri Örneği" Yüksek Lisans Tezi. Aydın:Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004) Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, E. (2016) "Örgütlerde Dışlanma, Sinizm ve Pozitif-Negatif Duygusallık Arasındaki İlişkiler:Pozitif ve Negatif Duygusallığın Aracılık Rolü" Yüksek Lisans Tezi. Yozgat:Bozok Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Yıldırım, E. ve Akın, M. (2018) "Örgütlerde Dışlanma, Sinizm ve Pozitif-Negatif Duygusallık Arasındaki İlişkiler:Pozitif ve Negatif Duygusallığın Aracılık Rolü" *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), 427-449
- Yüksel, M. (2017) "Otel İşletmelerinde İşyerinde Dışlama ve Sosyal Zeka İlişkisi" *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 115-133
- Zhao, H., Peng, Z., ve Sheard, G. (2013) "Workplace Ostracism and Hospitality Employees' Counterproductive Work Behaviors:The Koint Moderating Effects of Proactive

Personality and Political Skill” *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.

Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., ve Wan, P. (2016) “Workplace Ostracism and Knowledge Hiding in Service Organization” *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94.

EKLER

EK 1 GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Sayın Katılımcı,

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı' nda yüksek lisans öğrencisiyim. Örgütsel Sapma Ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracı Rolünü ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştiriyorum. Araştırmadan elde edilen bulgular, Türkiye'de sağlık kurumlarında negatif iş davranışlarının azaltılması amacıyla kullanılacaktır. Bu araştırma için Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonundan gerekli izinler alınmıştır. Bu araştırmanın sorumlusu Doç. Dr. Gülsün ERİGÜÇ, araştırmanın yürütücüsü Arş. Gör. Aylin Sinem GÜLTAÇ'tır.

Çalışmada; çalışanların örgütsel sapma düzeyini ölçmek için Bennett ve Robinson (2000) tarafından hazırlanan "Örgütsel Sapma Ölçeği" kullanılacaktır. İşyerinde dışlanma düzeyini ölçmek için Ferris ve arkadaşları (2008)'nin 'İşyerinde Dışlanma Ölçeği' kullanılacaktır. Bu ölçek 2013 yılında Keklik, Saygın ve Kara tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. İşyeri Nezaketsizliği düzeyini ölçmek için ise; Cortina (2001)'nin 'İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği' kullanılacaktır. Bu ölçek 2017 yılında Kutlu ve Bilgin tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Anket formunda özel sorular (politik görüş, cinsel yönelim, din vb.) yer almamaktadır. Ölçekler araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme yöntemi ile doldurulacaktır.

Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmadan istediğiniz zaman çekilebilirsiniz. Bu durum size hiçbir sorumluluk getirmeyecektir. Cevaplamak istemeyeceğiniz, özel olduğunu düşündüğünüz sorular olursa cevap vermeyebilirsiniz.

Ankette yer alan sorulara vereceğiniz cevaplar, çalışmada yer alan araştırmacı dışında kimseyle paylaşılmayacaktır. Araştırma sonuçları eğitim ve bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Araştırmanın tüm süreçlerinde kişisel bilgileriniz ihtimamla korunacaktır. Bu Gönüllü Katılım Formuna adınızı ve soyadınızı yazmanıza gerek yoktur. Araştırma esnasında veya araştırma bittikten sonra, araştırma hakkında ek bilgiler almak, çalışma ile ilgili herhangi bir sorun ya da diğer rahatsızlıklarınız için numaralı telefonda Arş. Aylin Sinem GÜLTAÇ ile iletişim kurabilirsiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmaya başlanmadan önce gönüllüye verilmesi gereken bilgileri gösteren metni okudum ve sözlü olarak dinledim. Aklıma gelen tüm soruları araştırmacıya sordum, yazılı ve sözlü olarak bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Çalışmaya katılmayı isteyip istemediğime karar vermem için bana yeterli zaman tanındı. Bu koşullar altında, bana ait bilgilerin gözden geçirilmesi, transfer edilmesi ve işlenmesi konusunda araştırma yürütücüsüne yetki veriyor ve söz konusu araştırmaya ilişkin bana yapılan katılım davetini hiçbir zorlama ve baskı olmaksızın büyük bir gönüllülük içerisinde kabul ediyorum. İmzalı bu form kâğıdının bir kopyası bana verilecektir.

Katılımcı

Adı, soyadı:

Tel:

İmza:

Araştırmacı

Adı soyadı, unvanı:

Tel:

İmza:

EK 2 FORMU DOLDURAN HAKKINDA GENEL BİLGİLER

<p>Cinsiyetiniz:</p> <p>Kadın <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/></p>
<p>Yaşınız:</p> <p>25 ve altı <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 55 ve üzeri <input type="checkbox"/></p>
<p>Medeni Durumunuz:</p> <p>Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/></p>
<p>Eğitim Durumunuz:</p> <p>İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Yüksek Okul <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/></p>
<p>Bu iş yerinde çalışma süreniz:</p> <p>1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5yıl <input type="checkbox"/> 6-10yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16 yıl ve üstü <input type="checkbox"/></p>
<p>Mesleğiniz:</p> <p>İdari Personel <input type="checkbox"/> Hemşire <input type="checkbox"/> Ebe <input type="checkbox"/> Tıbbi Sekreter/Hasta Danışmanı <input type="checkbox"/> Sağlık Teknisyeni <input type="checkbox"/> Diğer(Lütfen Belirtiniz) <input type="checkbox"/></p>

EK 3 ÖLÇEKLERİN ORJİNAL HALİ

INTERPERSONEL AND ORGANIZATIONAL DEVIANCE SCALE

Interpersonal Deviance

Made fun of someone at work
 Said something hurtful to someone at work
 Made an ethnic, religious, or racial remark at work
 Cursed at someone at work
 Played a mean prank on someone at work
 Acted rudely toward someone at work
 Publicly embarrassed someone at work

Organizational Deviance

Taken property from work without permission
 Spent too much time fantasizing or daydreaming instead of working
 Falsified a receipt to get reimbursed for more money than you spent on business expenses
 Taken an additional or longer break than is acceptable at your workplace
 Come in late to work without permission
 Littered your work environment
 Neglected to follow your boss's instructions
 Intentionally worked slower than you could have worked
 Discussed confidential company information with an unauthorized person
 Used an illegal drug or consumed alcohol on the job
 Put little effort into your work
 Dragged out work in order to get overtime

WORKPLACE OSTRACISM SCALE

-
1. Others ignored you at work.
 2. Others left the area when you entered.
 3. Your greetings have gone unanswered at work.
 4. You involuntarily sat alone in a crowded lunchroom at work.
 5. Others avoided you at work.
 6. You noticed others would not look at you at work.
 7. Others at work shut you out of the conversation.
 8. Others refused to talk to you at work.
 9. Others at work treated you as if you weren't there.
 10. Others at work did not invite you or ask you if you wanted anything when they went out for a coffee break.
 11. You have been included in conversations at work (reverse coded).*
 12. Others at work stopped talking to you.*
 13. You had to be the one to start a conversation in order to be social at work.*
-

WORKPLACE INCIVILITY SCALE

"During the PAST FIVE YEARS while employed by the Eighth Circuit courts, have you been in a situation where any of your superiors or coworkers":

Put you down or was condescending to you?

Paid little attention to your statement or showed little interest in your opinion?

Made demeaning or derogatory remarks about you?

Addressed you in unprofessional terms, either publicly or privately?

Ignored or excluded you from professional camaraderie?

Doubted your judgment on a matter over which you have responsibility?

Made unwanted attempts to draw you into a discussion of personal matters?

EK 4 ÖLÇEKLERİN TÜRKÇE'YE UYARLANMIŞ HALİ

ÖRGÜTSEL SAPMA ÖLÇEĞİ					
Bireylerarası Sapma	KESİNLİKLE KATILMIYOR	KATILMIYOR UM	NE KATILYORU	KATILYORU M	KESİNLİKLE KATILYORU
1.İşyerinde bazı arkadaşlarımla dalga geçerim.	1	2	3	4	5
2.İşyerinde bazı iş arkadaşlarıma kırıcı laflar söylerim.	1	2	3	4	5
3.İşyerinde etnik, dini ve siyasi söylemlerde bulunurum.	1	2	3	4	5
4.İşyerinde bazı durumlarda iş arkadaşlarıma küfür ederim.	1	2	3	4	5
5.İşyerinde bazı arkadaşlarımla küçük düşürürüm.	1	2	3	4	5
6.İşyerinde bazı iş arkadaşlarıma kaba davranırım.	1	2	3	4	5
7.İşyerinde bazı arkadaşlarımla toplum içinde utandırırım.	1	2	3	4	5
Örgüte Yönelik Sapma					
8.İşyerinden izinsiz eşya alırım.	1	2	3	4	5
9.İşyerinde çalışmak yerine hayal kurduğum olur.	1	2	3	4	5
10.İşle ilgili harcamalarımı olduğundan yüksek raporladığım olur.	1	2	3	4	5
11.İşyerinde kabul edilebilir süreden çok mola kullanırım.	1	2	3	4	5
12.İşyerine izinsiz olarak geç geldiğim olur.	1	2	3	4	5
13.İşyerinde dağınık çalışırım.	1	2	3	4	5
14.İşyerinde üstlerimin talimatlarına uymadığım olur.	1	2	3	4	5
15.İşyerinde kasıtlı olarak daha yavaş çalıştığım olur.	1	2	3	4	5
16.İşyerinin gizli bilgilerini yetkili olmayan biriyle paylaşıyorum.	1	2	3	4	5
17.İşyerinde sigara kullanırım.	1	2	3	4	5
18.İşimi yaparken az çaba harcarım.	1	2	3	4	5
19.İşyerinde fazla mesai almak için işi ağırdan aldığım olur.	1	2	3	4	5

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİ					
İşyeri Nezaketsizliği	ASLA	BİR-İKİ DEFA	BAZEN	SIK SIK	ÇOĞU ZAMAN
1.İşyerinde önemsiz görüldüğüm veya küçümsendiğim olur.	1	2	3	4	5
2.Söylediklerim pek önemsenmez veya düşüncelerime az ilgi gösterilir.	1	2	3	4	5
3.Hakkımda küçültücü ve aşağılayıcı açıklamalar yapıldığı olur.	1	2	3	4	5
4.Genel veya özel hitaplarda bana karşı profesyonellikten uzak terimler(abla, abi, efendi, bacı...) kullanıldığı olur.	1	2	3	4	5
5.Meslektaş olarak yok sayıldığım veya dışlandığım olur.	1	2	3	4	5
6.Sorumluluk sahibi olduğum bir konu üzerinde verdiğim kararların şüpheyle karşılandığı olur.	1	2	3	4	5
7.Kişisel konularda bir tartışma içine çekilmeye çalışıldığım olur.	1	2	3	4	5

İŞYERİNDE DIŞLANMA ÖLÇEĞİ					
İşyerinde Dışlanma	ASLA	BİR-İKİ DEFA	BAZEN	SIK SIK	ÇOĞU ZAMAN
1.Diğerleri beni görmezden gelir.	1	2	3	4	5
2.Diğerleri ben içeri girdiğimde ortamı terk eder.	1	2	3	4	5
3.İşyerinde diğerlerine selam verdiğimde karşılıksız kalır.	1	2	3	4	5
4.Kalabalık bir öğlen yemeğinde yalnız oturmak zorunda kalırım.	1	2	3	4	5
5.Diğerleri işte benden uzak durur.	1	2	3	4	5
6.Diğerleri beni dikkate almaz.	1	2	3	4	5
7.Diğerleri beni konuşmanın dışında bırakırlar.	1	2	3	4	5
8.Diğerleri benimle konuşmayı istemezler.	1	2	3	4	5
9.Diğerleri ben orada değilmişim gibi davranırlar.	1	2	3	4	5
10.Diğerleri bir çay/kahve molası verdiklerinde beni davet etmezler.	1	2	3	4	5
11.İşyerinde sohbet ortamına dahil edilirim.	1	2	3	4	5
12.Diğerleri benimle konuşmayı kestiler.	1	2	3	4	5
13.İşyerinde sosyalleşebilmek için sohbeti başlatması gereken kişi hep ben olmak zorundayım.	1	2	3	4	5

EK 5 YAZAR İZİNLERİ (E-POSTA DÖKÜMLERİ)

İşyerinde Dışlanma Ölçeği

Gelen Kutusu x



Aylin Sinem GÜLTAÇ <as.gultac@alparslan.edu.tr>

30 Oca (8 gün önce) ☆



Alıcı: tubasaygn

Sayın Tuba Hocam Merhaba,
Ben Aylin Sinem Gültaç, Muş Alparslan Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümünde Araştırma Görevlisiyim. Aynı zamanda Hacettepe Üniversitesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda yüksek lisans yapmaktayım.
İzininiz olursa Ferris ve Arkadaşları'ndan uyarladığınız İşyerinde Dışlanma Ölçeğini yüksek lisans tezimde kullanmak istiyorum.
İyi çalışmalar dilerim, saygılarımla..



Tuba SAYGIN AVŞAR

30 Oca (8 gün önce) ☆



Alıcı: bana

Aylin Hocam Merhabalar,

Tabi ki ölçeği kullanabilirsiniz.

Başarılar ve kolaylıklar dilerim.

Tuba Saygın Avşar

Doctoral Reacher
Institute for Applied Health Research University of Birmingham

...

İşyeri Nezaketsizliği Ölçek Kullanım İzni

Gelen Kutusu x



Aylin Sinem GÜLTAÇ <as.gultac@alparslan.edu.tr>

13:53 (19 saat önce) ☆



Alıcı: adalet.kutlu

Sayın Adalet Hocam Merhaba,
Ben Aylin Sinem Gültaç, Muş Alparslan Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümünde Araştırma Görevlisiyim. Aynı zamanda Hacettepe Üniversitesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda yüksek lisans yapmaktayım.
İzininiz olursa Cortina (2011)'dan Türkçe'ye uyarladığınız İşyeri Nezaketsizliği ölçeğini tez çalışmamda kullanmak istiyorum.
İyi çalışmalar dilerim, saygılarımla.



Adalet KUTLU

16:16 (17 saat önce) ☆



Alıcı: bana

Aylin Hanım, Nezaketsizlik ölçeğini kullanabilirsiniz.

Kolay gelsin.

Doç.Dr. Adalet Kutlu

Permission about Interpersonal and Organizational Deviance Scale

Gelen Kutusu x

**Aylin Sinem GÜLTAÇ** <as.gultac@alparslan.edu.tr>

13:55 (17 saat önce) ☆



Alıcı: Rebecca Bennett ▾

Dear Madam Rebecca,

I am Aylin Sinem Gültaç from Turkey. I currently write my thesis on Deviant Workplace Behaviour topic. I kindly ask your permission to use your Interpersonal and Organizational Deviance Scale for my research. Thank you for your support in advance.

Kind regards.

**Rebecca Bennett**

16:49 (14 saat önce) ☆



Alıcı: bana ▾



İngilizce ▾ > Türkçe ▾ İletiyi çevir

İngilizce için kapat x

Yes, you have our permission (which you don't need as the scale is open access). I might suggest that you consider whether the behaviors on the list are applicable in Turkey or if there are different behaviors you might include.

Becky

Rebecca J. Bennett, Ph.D.
Professor of Management
PO Box 161400
University of Central Florida
Orlando, FL 32816-1400



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Tarih: 31.05.2018 17:42
Sıra: 35853172-755.02.06-
E.00000071189



E.00000071189

Sayı : 35853172-755.02.06
Konu : Aylin Şinem GÜLTAÇ Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 16.04.2018 tarihli ve 3321 sayılı yazı.

Enstitünüz Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dahil yüksek lisans programı öğrencilerinden **Aylin Sinem GÜLTAÇ**'ın **Doç. Dr. Gülsün ERİGÜÇ** danışmanlığında yürüttüğü "**Örgütsel Sapma ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracı Rolü: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma**" başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **15 Mayıs 2018** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-İmzalıdır
Prof. Dr. Rahime Meral NOHUTCU
Rektör Yardımcısı

Tıvraçın elektronik imzalı suretine <https://belgedogrulama.hacettepe.edu.tr> adresinden 665ed8a7-51b4-4084-b5c7-b449d8392736 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5076 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara
Telefon:0 (312) 305 3001-3002 Faks:0 (312) 311 9992 E-posta: yuzursz@hacettepe.edu.tr İnternet Adresi: www.hacettepe.edu.tr



A. Gültürs



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih:17/07/2019

Tez Başlığı: ÖRGÜTSEL SAPMA VE NEZAKETSİZLİK DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİNDE İŞYERİNDE DIŞLANMANIN ARACI
ROLÜ: SAĞLIK KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 153 sayfalık kısmına ilişkin, 17/07/2019 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 12'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç
- 4- Alıntılar dâhil
- 5- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygularıyla arz ederim.

A. Gültay
17.07.2019
Tarih ve İmza

Adı Soyadı: Aylin Sinem GÜLTAÇ
Öğrenci No: N16224841
Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi
Programı: Sağlık Yönetimi

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

[Signature]
PROF.DR.GÜLSÜN ERİGÜÇ



**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
MASTER'S THESIS ORIGINALITY REPORT**

**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
HEALTHCARE MANAGEMENT DEPARTMENT**

Date: 17/07/2019

Thesis Title: MEDIATOR ROLE OF WORKPLACE INCIVILITY IN THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL DEVIANCE AND WORKPLACE OSTRACISM BEHAVIOR: A RESEARCH IN HEALTH INSTITUTIONS

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 17/07/2019 for the total of 153. pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is 12 %.

Filtering options applied:

- Approval and Declaration sections excluded
- Bibliography/Works Cited excluded
- Quotes excluded
- Quotes included
- Match size up to 5 words excluded

I declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports; that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

17.07.2019
A. Gültan
Date and Signature

Name Surname: Aylin Sinem GÜLTAÇ

Student No: N16224841

Department: Healthcare Management

Program: Healthcare Management

ADVISOR APPROVAL

APPROVED.

PROF.GÜLSÜN ERİGÜÇ

ÖRGÜTSEL SAPMA VE NEZAKETSİZLİK DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİNDE İŞYERİNDE DIŞLANMANIN ARACI ROLÜ: SAĞLIK KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA

ORJİNALLIK RAPORU

% 12 BENZERLİK ENDEKSİ	% 7 INTERNET KAYNAKLARI	% 2 YAYINLAR	% 10 ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
----------------------------------	--------------------------------------	------------------------	---------------------------------

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
2	Submitted to Marmara University Öğrenci Ödevi	% 1
3	Submitted to Trakya University Öğrenci Ödevi	% 1
4	acikerisim.deu.edu.tr İnternet Kaynağı	% 1
5	www.eab.org.tr İnternet Kaynağı	<% 1
6	pauegitimdergi.pau.edu.tr İnternet Kaynağı	<% 1
7	www.futourismcongress.com İnternet Kaynağı	<% 1
8	Submitted to Gaziantep Aniversitesi Öğrenci Ödevi	<% 1

A. Güntaş

—	Öğrenci Ödevi	<% 1
87	Submitted to Konya Necmettin Erbakan University Öğrenci Ödevi	<% 1
88	Submitted to Mehmet Akif Ersoy Aniversitesi Öğrenci Ödevi	<% 1
89	Submitted to Afyon Kocatepe University Öğrenci Ödevi	<% 1
90	Submitted to İstanbul Kultur University Öğrenci Ödevi	<% 1
91	Submitted to Üsküdar Üniversitesi Öğrenci Ödevi	<% 1
92	BİNGÖL, Dursun, AYDOĞAN, Enver, ŞENEL, Gökçen and ERDEN, Pelin. "Cam tavan sendromu ve kadınların hiyerarşik yükselmelerindeki engeller: T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Ankara merkez teşkilatı örneği", Dokuz Eylül Üniversitesi, 2011. Yayın	<% 1
93	Submitted to Ege University Öğrenci Ödevi	<% 1

A. Güntaş

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Aylin Sinem GÜLTAÇ

Doğum Yeri ve Tarihi :Üsküdar/ 19.10.1993

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi :Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Sağlık Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi :Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık
Yönetimi ABD

Bildiği Yabancı Diller :İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri :

1. GÜLTAÇ,A. ERİGÜÇ,G. (2019) Geçmişten Günümüze Örgütlerde Üretkenlik Karşılığı İş Davranışları: Kavramsal Bir Bakış Açısı, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
2. GÜLTAÇ, A. YALÇIN BALÇIK P., (2018) Suriyeli Sığınmacılara Yönelik Sağlık Politikaları, Sakarya Tıp Dergisi, 8(2), 193-204
3. GÜLTAÇ, A., USLU, E.Ş., (2016) Sağlık Hizmetleri Sunumunda Hizmet Farklılaştırması, 10.Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, ANKARA
4. USLU, E.Ş., GÜLTAÇ, A., (2016) Hastanelerde Beslenme Hizmetleri, 10.Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, ANKARA

İş Deneyimi

Stajlar :Liv Hospital, Ankara (2015)

Çalıştığı Kurumlar :Beykent Üniversitesi, Araştırma Görevlisi (2016-2017)

Muş Alparslan Üniversitesi, Araştırma Görevlisi (2017-...)

İletişim

E-Posta Adresi :as.gultac@alparslan.edu.tr

Tarih :12.07.2019