



Misafirperverlik sektöründe nezaketsizliğin gölgesinde çalışmak: Performansa etkileri

Working in the shadow of incivility in the hospitality industry: Effects on performance

Elif ACUNER¹ (orcid.org/0000-0002-7769-8705)

Kübra OCAK^{2*} (orcid.org/0009-0007-1289-5832)

¹ Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Ardeşen Turizm Fakóltesi, Turizm İşletmeciliğı Bölümü, Rize, Türkiye

² Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliğı Bölümü, Rize, Türkiye

Özet

Amaç: Bireyler ve örgütler üzerinde yıkıcı sonuçlara yol açabilen ve çeşitli sektörlerde yaygın olarak gözlemlenen olumsuz bir davranış biçimi olan işyeri nezaketsizliğı; çalışanların iş performansı üzerindeki etkileri nedeniyle hem bireysel hem de örgütsel sürdürülebilirlik açısından önemli bir araştırma konusudur. Bu araştırma, Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources Theory, COR) çerçevesinde işyeri nezaketsizliğinin görev ve bağlamsal iş performansı üzerindeki etkilerini incelemeyi ve demografik değişkenler doğrultusunda çalışanların işyeri nezaketsizliğı algılarındaki farklılıkları değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Yöntem: Araştırma, nicel araştırma yöntemine dayalı olarak, kesitsel tarama deseniyle gerçekleştirilmiştir. Veriler, Rize ilinde turizm sektöründe çalışan bireylerden anket yöntemiyle toplanmıştır.

Bulgular: Araştırma bulguları, işyeri nezaketsizliğı ile görev ve bağlamsal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını göstermiştir. Ayrıca, katılımcıların demografik özelliklerine göre işyeri nezaketsizliğı algılarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Tartışma: Araştırma sonuçları, işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansı üzerindeki etkilerinin bağlamsal koşullara bağlı olarak farklılık gösterebileceğine işaret etmektedir. Bu yönüyle çalışma, konuya ilişkin alanyazına katkı sunmakta ve gelecekte yürütülecek araştırmalara yol gösterici nitelik taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: İşyeri Nezaketsizliğı, Görev Performansı, Bağlamsal Performans, Turizm Çalışanları

Abstract

Purpose: Workplace incivility, a form of negative behavior that may lead to detrimental consequences for both individuals and organizations and is widely observed across various sectors, constitutes an important area of research due to its potential effects on employees' job performance and its implications for both individual and organizational sustainability. Drawing on the Conservation of Resources (COR) Theory, this study aims to examine the effects of workplace incivility on task performance and contextual performance and to evaluate differences in employees' perceptions of workplace incivility according to demographic variables.

Design/methodology/approach: The study was conducted using a quantitative research approach and employed a cross-sectional survey design. Data were collected through a questionnaire administered to employees working in the tourism sector in Rize, Türkiye.

Results: The findings of the study revealed that there was no statistically significant relationship between workplace incivility and task and contextual performance. Furthermore, it was determined that perceptions of workplace incivility did not differ significantly according to the demographic characteristics of the participants.

Discussion: The results of the study suggest that the effects of workplace incivility on employee performance may vary depending on contextual conditions. In this respect, the study contributes to the existing literature and provides guidance for future research.

Keywords: Workplace Incivility, Task Performance, Contextual Performance, Tourism Employees

Giriş

İşyeri nezaketsizliğı, rekabet, teknoloji ve küreselleşmenin yarattığı karmaşık dinamiklerin iç içe geçmesiyle giderek yayılma eğilimi göstermektedir (Andersson and Pearson, 1999: 468). İlgili dinamikler çalışanlar üzerindeki baskıyı artırmakta, iletişim şekillerini değiştirmekte ve kişilerarası ilişkilerde yüzeyselliğe neden

* Sorumlu yazar: kubra_ocak24@erdogan.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2026.670

olmaktadır. Dolayısıyla bu değişimler de işyerlerinde nezaket kurallarının kolayca ihlal edilmesine ve nezaketsiz davranışların artmasına zemin hazırlamaktadır. Sıklıkla görmezden gelinen bu nezaketsiz davranışlar zamanla ağır sonuçları olan eylemlere dönüşebilmektedir. Bu sebeple ahlaki sonuçlar doğuran olumsuz bir davranış biçimi olmasının yanı sıra giderek artan düzeyde saldırgan eylemlerin potansiyel bir öncüsü olan nezaketsizlik, daha fazla bilimsel dikkat gerektirmektedir (Andersson vd., 1999: 468).

İşyeri nezaketsizliği, işyerinde başkalarına saygı göstermeme, kaba ya da nezaketsiz olarak tanımlanabilecek davranışlar aracılığıyla kendini göstermektedir. Bu durum sonucunda, olumsuz bir örgütsel iklim oluşabilmekte ve çalışanlar arasında nezaketsiz davranışlar artış gösterebilmektedir (Tamunomiebi and Ukwuije, 2021: 26). Nezaketsizlikler karşılık bulmadığında, hedef olan kişi olumsuz etkilenirken bu davranışı sergileyen kişi güçlenebilmekte ve bu durum örgütü kayba uğratabilmektedir (Pearson, Andersson and Porath, 2000: 136). Her ne kadar nezaketsizliğin bireyler üzerindeki etkileri yıpratıcı olabilse de bu tür davranışların örgütler üzerinde de geniş kapsamlı etkiler yarattığı bildirilmektedir (Estes and Wang, 2008: 232). Bu bağlamda bu etkiler birey üzerinde stres, tükenmişlik, iş tatminsizliği gibi unsurlar olarak ortaya çıkabilmekte iken örgütler açısından düşük performans ve dolayısıyla düşük verimlilik, yüksek personel devir oranı ve örgüt ikliminin bozulması gibi unsurlar olarak şekillenebilmektedir.

Bu noktada, işyeri nezaketsizliğinin yalnızca anlık davranışsal sonuçlar doğurmadığı, aynı zamanda çalışanların performansları ve örgütsel işleyiş üzerinde kalıcı etkiler yarattığı görülmektedir. İşyerindeki davranışın iki ayrı boyutu olan görev performansı ve bağlamsal performans, örgütsel etkinlik sonuçlarına bağımsız olarak katkı sağlayabilmektedir (Griffin, Neal and Neale, 2000: 517). Örgütler hem görev performansına hem de bağlamsal performansa değer vermektedir. Benzer şekilde, çalışan bağlılığının yüksek olması; performans, memnuniyet, bağlılık ve iyi oluş gibi hem örgütler hem de çalışanlar için önemli olan çok sayıda sonucu sağlamak açısından kritik öneme sahiptir. Ancak yönetici nezaketsizliği, çalışan bağlılığını düşürerek performans üzerinde olumsuz bir etki yaratmakta ve buna ek olarak memnuniyet ve iyi oluş gibi çıktıları da büyük olasılıkla olumsuz yönde etkilemektedir. Ne yazık ki, nezaketsizlik ve düşük düzeyde iş bağlılığı günümüz örgütlerinde yaygın olarak görülmektedir (Jawahar and Schreurs, 2018: 21). Bu araştırma, çalışanların bağlı oldukları üst yöneticiler tarafından sergilenen işyeri nezaketsizliğinin, iş performansının görev ve bağlamsal performans boyutları üzerindeki etkilerini incelemek ve demografik değişkenlere göre nezaketsizlik algısındaki farklılıkları ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Kavramsal Çerçeve

Nezaket kavramı; “birlikte yaşamak uğruna yapmamız gereken sayısız fedakarlığın toplamı” olarak tanımlanmaktadır (Carter, 1998). Türk Dil Kurumu’na (TDK) göre “başkalarına karşı saygılı ve kibar davranma; naziklik” şeklinde ifade edilen nezakete karşılık nezaketsizlik, başkalarına karşı kaba ve duyarsız bir şekilde davranmayı ve bu yolla saygı normlarını ihlal etmeyi ifade etmektedir (Pearson and Porath, 2005: 8). İş bağlamında değerlendirildiğinde nezaketsizlik; karşılıklı saygıya dayalı işyeri normlarının ihlali anlamına gelmektedir ve işyeri normları, bireyin işyerinde parçası olduğu topluluğun normlarıdır (Andersson vd., 1999: 455). Bu normlar hem temel ahlaki standartlardan hem de söz konusu işyerinin kültürü ve geleneğinden türeyen resmi ve gayri resmi örgütsel politika, kural ve prosedürlerden oluşmaktadır. Organizasyondan organizasyona, sektörden sektöre ve kültürden kültüre farklılık gösterse de her işyerinde meslektaşlara karşı saygıyı esas alan bir anlayış mevcuttur ve nezaketsizlik ise bu normların ihlali (Pearson vd., 2000: 125-126). İşyeri nezaketsizliği, Andersson vd. (1999) tarafından, “karşılıklı saygıya ilişkin işyeri normlarının ihlali anlamına gelen, hedefe zarar verme niyeti belirsiz olan düşük düzeyde sapkın davranışlar” olarak tanımlanmıştır. Nezaketsiz davranışlar genellikle kabalık ve saygısızlıkla karakterize edilmekte ve bireylerin birbirine yönelik duyarlılığının eksikliği yansıtmaktadır (Andersson vd., 1999: 457). Buradaki önemli tanımsal unsurlar, şiddet, saldırganlık ve zorbalık gibi davranışlara kıyasla daha düşük yoğunlukta olması ve zarar verme niyetinin açık değil, belirsiz olması (Schilpzand, De Pater and Erez, 2014: 1) ve farklı şekillerde değerlendirilebilmesidir (Cho vd., 2016: 6). Nezaketsiz davranışlar, bazen karşı tarafa zarar verme niyetinin bir yansıması olabilirken bazen de tamamen niyetsiz ortaya çıkabilmektedir. Bu belirsizlik durumu nedeniyle nezaketsizlik gösteren kişiler, zarar verme niyetini kolayca inkâr edebilmekte yahut bu niyeti görmezden gelerek davranışın etkisini küçümseyebilmekte, davranışın yanlış yorumlandığını öne sürebilmekte veya karşı tarafın aşırı hassasiyet gösterdiğini iddia edebilmektedir. Bir olayın nezaketsizlik olarak etiketlenmesinin çoğu zaman kolay olmaması nedeniyle nezaketsizlik, örgütler için ayrı bir zorluk doğurmaktadır. Bunun için fail ve hedefin niyet ve algısına daha yakından bakmak gerekmektedir (Pearson vd., 2000: 127). Belirli bir bağlamda asıl önemli olan gerçek niyettir (Neuman and Baron, 2005: 29). İşyerinde sergilenen kaba ve saygısız davranışlar, birçok yöneticinin öngörebileceğinden çok daha zararlı sonuçlar doğurmakta, bireyler ve örgütler üzerinde ise son derece yıpratıcı etkilerle yol açmaktadır (Estes vd., 2008:

232). Örgütler bu çeşitli davranışların algılanış biçimlerindeki farklılıklar nedeniyle çoğu zaman işyerindeki nezaketsizliği göz ardı etmeleri gizli ve tehlikeli bir dinamiğin oluşmasına yol açmaktadır (Rahim and Cosby, 2016: 3). Bu bağlamda, örgütlerin tüm düzeylerinde meydana gelebilen işyeri nezaketsizliği, yaygın ve önemli bir işyeri stresörü olarak kabul edilmekle birlikte duygusal, bilişsel ve davranışsal düzeyde olumsuz sonuçlara neden olarak örgüt iklimini de etkilemektedir (Tamunomiebi vd., 2021: 26). Örgüt ve çalışanlar üzerinde birçok olumsuz sonuçlar doğuran nezaketsizlik çalışanların doğrudan performanslarını ve çalışmaya yönelik istekliliklerini azaltmakta, dolaylı olarak ise örgüt performansı üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (Güngör Delen, 2010: 56).

Birey ve örgüt üzerindeki olumsuz etkiler performans kavramının önemini ortaya koymaktadır. Performans, örgütün hedeflerini farklı derecelerde destekleyen ya da bu hedeflere zarar veren tüm bireysel eylemlerden oluşmaktadır (Campbell and Wiernik, 2015: 67). Bu bağlamda iş performansı, bir bireyin belirli bir zaman dilimi boyunca sergilediği ayrık davranışsal eylemlerin, örgüt açısından toplam beklenen değeri olarak tanımlanır (Motowidlo and Kell, 2012: 92). İlgili alanyazın incelendiğinde, en çok üzerinde durulan iş performansı boyutlarının görev performansı ve bağlamsal performans olduğu görülmektedir (Orhan, 2022: 103). Görev performansı, görev faaliyetlerinin etkili ve etkisiz şekilde yerine getirilmesini temsil eden davranışsal eylemleri kapsamaktadır (Motowidlo vd., 2012: 102). Borman ve Motowidlo, bağlamsal performansın görev performansından farklı olduğunu savunmaktadır. Bağlamsal faaliyetler örgütsel etkililiğe, görev faaliyetleri ve süreçleri için katalizör işlevi gören örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamı şekillendirme yollarıyla katkı sağlaması açısından öneme sahiptir. Bu tür faaliyetler arasında, iş tanımında yer almayan görevlere gönüllü olmak ve başkalarına yardım ederek iş birliği yapmak yer almaktadır (Borman and Motowidlo, 1993, akt. Borman and Motowidlo, 1997: 99-100). Örgütsel ortam ve görev yapanlar arasındaki kişilerarası etkileşimler, bireylerin işlerine, örgütlerine ve meslektaşlarına yönelik tutum ve davranışlarını pozitif ya da negatif yönde etkilemektedir (Çiçek ve Çoban, 2024: 1431). Bu bağlamda, işyeri nezaketsizliği ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi, çalışan verimliliği ve sürdürülebilir bir iş ortamının sağlanması açısından önemlidir.

Kuramsal Çerçeve

İş yaşamında, çalışanların psikolojik ve sosyal kaynaklarını tehdit eden örgütsel davranışlar, çalışan performansı üzerinde önemli etkiler yaratmaktadır. Bu bağlamda, özellikle yaygın ama çoğu zaman göz ardı edilen olumsuz etkileşim türlerinden biri olan işyeri nezaketsizliği, çalışanların iş ortamına olan yaklaşımlarını ve verimliliklerini doğrudan etkileyen bir stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Bu çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansına etkisi, COR teorisi çerçevesinde ele alınmıştır.

COR teorisi, bireylerin değer verdikleri kaynakları elde etme, koruma ve geliştirme çabalarını esas alan; kaynakların bireyler ve sosyal sistemler içerisindeki işleyişini ve kaynak kaybı, kaynak kaybı tehdidi veya beklenen kaynak kazanımının sağlanamaması sonucunda ortaya çıkan stres sürecini açıklamaya yönelik bir teoridir (Hobfoll, 1989, 2001; Hobfoll and Lilly, 1993; Hobfoll vd., 2018). Kaynaklar; birey tarafından değerli görülen ya da başka kaynaklara ulaşmada yardımcı olan nesneler, kişisel özellikler, koşullar veya enerjilerdir. Çevresel koşullar ise bireylerin kaynaklarını sıklıkla tehdit etmekte ya da tüketmektedir (Hobfoll, 1989). COR teorisine göre, bireylerin bu kaynakları elde etme, muhafaza ve savunma çabaları sırasında psikolojik stres ortaya çıkmakta ve hayatta kalmak için kritik öneme sahip olan temel kaynakların sağlanmaması durumunda ise stres kaçınılmaz hale gelmektedir. Her kayıp stresle başa çıkmayı ve günlük yaşantıya uyum sağlamayı zorlaştırarak durumu hızla kötüleştiren bir döngüyü oluşturmaktadır. İnsanlar kaynaklarını koruma maksadıyla proaktif savunma stratejileri geliştirmektedirler ve bu durum psikolojik ve fiziksel iyilik hali için gerekli kaynakların en azından belirli bir seviyede var olmasının önemini vurgulamaktadır. Sosyal yapılar, kaynakları sağlamadığında veya erişimi engellediğinde olumsuz birtakım psikososyal etkiler meydana gelebilmektedir. Kaynakları zayıf bireylerde ise olumsuz etkiler, daha kritik sonuçlar yaratma olasılığı yüksek olacaktır (Hobfoll vd., 1993).

COR teorisi çerçevesinde, işyerindeki nezaketsizlik, çalışanların özsaygı gibi değer verdikleri kaynakları kaybetmelerine yol açarak stres düzeylerini artırabilmekte ve bu durum, performans üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Bu bağlamda “İşyeri nezaketsizliği, çalışan performansını nasıl etkiler?” sorusu öne çıkmaktadır. Nezaketsizlik, kaynak kaybının hızlı ve yoğun şekilde gerçekleşmesine neden olarak, çalışanların stresle başa çıkma kapasitesini zayıflatabilir ve bu durum verimlilikte azalmaya yol açabilir. Kaynakların yetersizliği, çalışanları daha savunmasız hale getirirken; bu durum, meydana gelen kayıpların daha fazla stres yaratmasına ve verimliliğin olumsuz etkilenmesine neden olabilmektedir (Hobfoll vd., 1993). Dolayısıyla işyerindeki nezaketsizlik çalışan performansını hızla düşürebilmektedir. Yapılan araştırmalar, işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır (Saleem vd., 2022;

Arasli vd., 2018; Jawahar vd., 2018; Gümüş Dönmez vd., 2024). Bu nedenle, ifade edilen araştırmalara dayanarak aşağıdaki Hipotez 1 öne sürülmüştür. Çalışanların işyeri nezaketsizliğini algılama ve bu duruma tepki verme biçimleri, demografik özelliklerine göre farklılık gösterebilmektedir. Literatürde, işyeri nezaketsizliği demografik faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterebileceği belirtilmektedir (Cortina vd., 2001; Lim and Lee, 2011; Pearson vd., 2005; Pearson vd., 2000; Işııkay, 2019; Aydın Göktepe ve Keleş, 2019; Ceyhan, Batga ve Çavuşoğlu, 2019). Bu nedenle, araştırmada işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansı ile ilişkisini daha kapsamlı biçimde değerlendirebilmek amacıyla demografik değişkenler incelenmiş ve bu doğrultuda Hipotez 2 ve alt hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: İşyeri nezaketsizliği, çalışanların (a) görev performansını ve (b) bağlamsal performansını olumsuz yönde etkiler.

H₂: Çalışanların demografik özelliklerine göre işyeri nezaketsizliği algılarında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{2a}: Cinsiyete göre işyeri nezaketsizliği algısında anlamlı bir farklılık vardır.

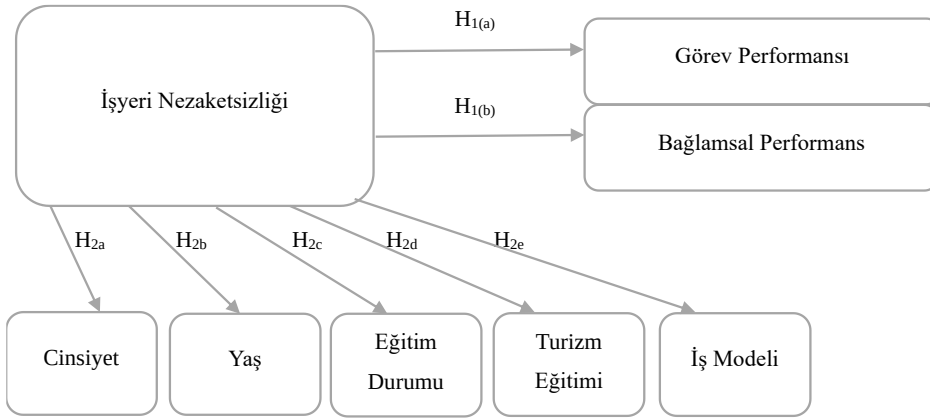
H_{2b}: Yaşa göre işyeri nezaketsizliği algısında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{2c}: Eğitim durumuna göre işyeri nezaketsizliği algısında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{2d}: Turizm eğitimi alıp almama durumuna göre işyeri nezaketsizliği algısında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{2e}: İş modeline göre işyeri nezaketsizliği algısında anlamlı bir farklılık vardır.

Şekil 1. Araştırma Modeli



İlgili Alanyazın

Günümüz iş yaşamında örgüt içi ilişkilerin niteliği, psikolojik iyi oluş, örgütsel bağlılık ve çalışanların performansları gibi birçok konu üzerinde doğrudan belirleyici bir unsur hâline gelmiştir. Bu bağlamda, örgütlerde sıklıkla göz ardı edilen ancak önemli sonuçlar doğurabilen işyeri nezaketsizliği, çalışan davranışlarını etkileyen önemli bir faktör olarak ele alınmaktadır. Nezaketsizlik, birçok işyerinde genellikle düşük yoğunluklu, açıkça saldırgan olmayan fakat yine de olumsuz algılanan sözlü veya sözsüz davranışlar şeklinde ortaya çıkmakta; çalışanların psikolojik iyi oluşunu, motivasyonunu ve performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Bu bölümde, işyeri nezaketsizliği ile iş performansı arasındaki ilişkiyi ele alan ulusal ve uluslararası literatür incelenmiş; farklı kaynaklardan gelen nezaketsizlik türlerinin (yönetici, iş arkadaşı, müşteri vb.) çalışan performansı üzerindeki etkilerine dair bulgular aktarılmıştır.

İşyeri nezaketsizliğinin iş performansı üzerindeki etkileri; çeşitli araştırmalarda ele alınmış, Rahim vd. (2016), Jawahar vd. (2018), Porath ve Pearson (2010), Faheem ve Mahmud (2015), Han vd. (2022), Jiang vd. (2018), Kızıloğlu (2019), Batga ve Ceyhan (2019), Deniz (2024) ile Doğan ve Karaçelebi (2022) tarafından yapılan araştırmalarda, işyeri nezaketsizliğinin iş performansını olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Porath ve Erez (2009) ise, yalnızca nezaketsiz tavra doğrudan maruz kalmanın değil, bu tür davranışlara tanıklık etmenin de iş performansı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ortaya koymuştur. Mao vd. (2019) tarafından yapılan araştırmada da; çalışanların nezaketsizliğe verdikleri tepkilerin hem bireysel deneyimlerden hem de çalışma grubunun genel nezaket düzeyinden etkilendiği belirlenmiştir.

Araslı, Hejraty ve Abubakar (2018) tarafından yapılan araştırmada; müşterilerden, iş arkadaşlarından ve yöneticilerden kaynaklanan nezaketsiz davranışların, çalışanların iş performansı üzerinde anlamlı ve olumsuz bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Cho vd. (2016) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise müşteri, iş arkadaşı ve yönetici nezaketsizliğinin çalışanlarda duygusal tükenmişliği artırarak, iş performansında düşüşe yol açtığı ortaya konulmuştur. Wang ve Chen (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, iş arkadaşları ve müşteri nezaketsizliğinin iş performansı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Sonuçlar, her iki kaynaktan gelen nezaketsizliğin de iş performansı üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ortaya koyarken, iş arkadaşlarından kaynaklanan nezaketsizliğin etkisinin müşterilerden kaynaklanana göre daha güçlü olduğu belirlenmiştir. Gümüş Dönmez ve İnan (2024) ile Saleem vd. (2022) tarafından yürütülen araştırmalarda, yönetici nezaketsizliğinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve olumsuz bir etki yarattığı tespit edilmiştir. Ancak, iş arkadaşlarından kaynaklanan nezaketsizliğin işgören performansı üzerindeki etkisi her iki araştırmada da anlamlı bulunmamıştır.

Penney ve Spector (2005), işyeri nezaketsizliğinin çalışanların iş tatmini ve üretkenlik karşısı iş davranışları üzerinde anlamlı etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde Aruoren ve Ugbehene (2023) tarafından yapılan araştırmada, işyeri nezaketsizliğinin görev performansını olumsuz, üretkenlik karşısı iş davranışlarını ise olumlu yönde anlamlı olarak etkilediğini; uyum ve bağlamsal performans üzerinde ise anlamlı bir etkisinin bulunmadığını ortaya koymuştur. Olumsuz örgütsel koşullar karşısında çalışanların geliştirdikleri davranışsal tepkiler ile performans arasındaki ilişki, örgütsel sessizlik bağlamında da ele alınmıştır. Bu doğrultuda Tayfun ve Çatır (2013), kabullenici ve savunma amaçlı sessizlik ile çalışan performansı arasında negatif yönlü ilişkiler bulunduğunu ortaya koymuştur.

Tüm bu çalışmalar işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkilerini çeşitli sektör ve örneklemeler üzerinden ortaya koymakla birlikte, söz konusu ilişkinin turizm sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar özelinde ve Rize ili bağlamında; demografik yapı ile birlikte görev ve bağlamsal performans ayrımı temelinde, Kaynakların Korunması Teorisi çerçevesinde incelendiği araştırmaların sınırlı olduğu görülmektedir.

Yöntem

Bu araştırmada, işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansı üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve kesitsel (cross-sectional) tarama deseni benimsenmiştir. Kesitsel tarama deseni, araştırma verilerinin tümünün tek bir zaman kesitinde toplandığı ve araştırma evreninin belirli bir andaki görüntüsünü sunan bir araştırma desendir (Cummings, 2017). Araştırmanın amacı doğrultusunda, belirli bir zaman diliminde veri toplanmasını mümkün kıldığı ve değişkenler arasındaki mevcut ilişkiyi ortaya koymaya elverişli (Yüksel vd., 2024: 33) olduğu için kesitsel tarama deseni tercih edilmiştir. Veriler, IBM SPSS 29 programı kullanılarak; betimleyici istatistikler, t-testi, ANOVA ve korelasyon analizi kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni, Rize ilinde turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama, ulaştırma, seyahat, rekreasyon ve yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerden oluşmaktadır. Farklı alt sektörlerde görev yapan çalışanların dâhil edilmesiyle, çeşitli ve kapsayıcı bir evren oluşturulmuştur. Ancak, Rize ilindeki turizm sektörüne yönelik güncel ve kapsamlı bir istatistiksel veri tabanına ulaşılamamış olması nedeniyle, evrenin büyüklüğü kesin olarak belirlenememiştir. Evrenin tamamına erişimin güçlüğü göz önüne alındığında, bu araştırmada olasılıklı olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi (Convenience Sampling) tercih edilmiştir. Kolayda örneklem yöntemi, ana kütleden verilerin hızlı, kolay ve ekonomik bir şekilde toplanmasını sağlarken, kolay erişilebilir çalışanlardan veri toplanmasına imkân tanımaktadır (Ahmed, 2024: 3). Araştırmanın örneklemi, kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılabilen turizm işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Bir araştırmada, örneklem büyüklüğünün yeterli kabul edilebilmesi için, genel bir yaklaşım olarak, analizde yer alan gözlemlenen değişken sayısının en az 10 katı kadar olması önerilmektedir (Kline, 2023; Reisinger and Mavondo, 2008, akt. Onat, 2025: 695). Bu doğrultuda araştırma; işyeri nezaketsizliği (7 madde), iş performansı (11 madde) olmak üzere toplam 18 maddeden oluşmaktadır ve araştırma için uygun örneklem büyüklüğü 180 kişi olarak hesaplanmıştır. Araştırma, 207 kişilik örneklem üzerinden yürütülmüştür. Turizm sektöründe çalışan bireyler genellikle yoğun iş temposuna sahip olmaları nedeniyle veri toplama süreci hem online anket hem de saha çalışmalarıyla ulaşılabilen ve anketi doldurmaya istekli çalışanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verilerini toplamak amacıyla kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde çalışanların demografik özelliklerine ilişkin 7 madde yer almaktadır. İkinci bölümde kullanılan İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği, Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe'ye uyarlaması Gök, Karatuna ve Başol (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek tek boyutlu ve 7 maddeden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise Çalışkan ve Köroğlu (2022) tarafından geliştirilen İş Performansı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, görev performansı (5 madde) ve bağlamsal performans (6 madde) olmak üzere iki alt boyuttan ve toplam 11 maddeden oluşmaktadır. Ölçeklerdeki maddeler 5'li Likert tipi ölçek seçenekleriyle sıralanmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Orta Düzeyde Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum).

Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi

Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Cronbach's Alpha katsayısının 0,80'in üzerinde olması "iyi", 0,70'ten büyük olması "kabul edilebilir", 0,60'ın üzerinde bulunması "orta düzeyde güvenilir" ve 0,60'ın altında kalması ise "zayıf" bir güvenilirlik düzeyi olarak değerlendirilmektedir (Saruhan ve Özdemirci, 2018: 196). İşyeri nezaketsizliği ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,92 olarak bulunmuştur. İş performansı ölçeğine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinden elde edilen Cronbach's Alpha değeri ise 0,98 olup, bu değerler ölçeklerde yer alan maddelerin "iyi" bir güvenilirlik katsayısına ve iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

İşyeri nezaketsizliği ölçeği ve iş performans ölçeğinden elde edilen verilerin geçerlilik analizleri yapılmıştır. İşyeri nezaketsizliği ölçeğine ilişkin verilerin faktör analizine uygunluğu, KMO ve Bartlett küresellik testi sonuçları doğrultusunda değerlendirilmiştir. KMO değerinin 0,5 değerinden büyük olması faktör analizi için elverişli olduğunu göstermektedir. Bartlett testi ise değişkenlerin birbirleri ile korelasyon gösterip göstermediklerini incelemek için yapılmaktadır. Bartlett değerinin 0,05'den küçük olması kullanılan değişkenlerin anlamlılığını göstermektedir (Saruhan vd., 2018: 226). Yapılan analiz sonucunda işyeri nezaketsizliğinin KMO değeri 0,90 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bartlett testi sonucu ise $p < 0,001$ ($p < 0,05$) olduğu sonucuna ulaşılmış ve değerlerin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda iş performansının KMO değeri 0,96 olduğu, Bartlett testi sonucunun ise $p < 0,001$ ($p < 0,05$) olduğu sonucuna ulaşılmış ve değerlerin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analizlerin sonuçlarına ilişkin verilerde faktör analizine uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenirlilik, KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Ölçek	Cronbach's Alpha	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Test	Bartlett's Test (X ²)	df	p
İşyeri Nezaketsizliği	0,92	0,90	980,641	21	< 0,001
İş Performansı	0,98	0,96	3650,701	55	< 0,001

Doğrulamalı Faktör Analizi

Araştırma kapsamında doğrulamalı faktör analizi uygulanmıştır. Modelin uygunluğunu değerlendirmek amacıyla çeşitli uyum indekslerinden yararlanılmıştır (Hooper, Coughlan and Mullen, 2008). İlk analizler sonucunda elde edilen bulgulara, önerilen modifikasyonlar dikkate alınarak düzenlemelere gidilmiş ve nihai analiz sonuçları elde edilmiştir. Doğrulamalı faktör analizinde modelin uyumu değerlendirildiğinde genel olarak model kabul edilebilir düzeyde uyum sağlamaktadır.

Tablo 2. Araştırma Sonuçlarının Uyum İndeksleri ile Karşılaştırılması

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Değerleri
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$	2,35
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,08
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,94
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,96
RFI	$0,90 < RFI < 1,00$	$0,85 < RFI < 0,90$	0,93

Verilerin Normal Dağılım Analizi

Verilerin normal dağılım uygunluğunu değerlendirmek amacıyla çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir. George ve Mallery'e (2016) göre, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 sınırları içerisinde yer alması verilerin normal dağılım gösterdiğine işaret etmektedir. Araştırma kapsamında yer alan işyeri nezaketsizliği ölçeğinin normallik testine göre çarpıklık değeri 1,22, basıklık değeri ise 1,17 olarak hesaplanmıştır. İş performansı ölçeğinin normallik testi sonucuna göre ise çarpıklık değeri -1,11, basıklık değeri -0,11 olarak bulunmuştur. Her iki ölçek için de çarpıklık ve basıklık değerleri ± 2 sınırları içerisinde yer almakta olup, bu durum verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

	Çarpıklık		Basıklık	
	Değer	Standart Hata	Değer	Standart Hata
İşyeri Nezaketsizliği	1,22	0,17	1,17	0,34
İş Performansı	-1,11	0,17	-0,11	0,34

Bulgular

Bireylerin Demografik Özellikleri ve Frekans Analizi Bulguları

Araştırmaya katılan 207 kişinin demografik özelliklerine bakıldığında, cinsiyet dağılımı dengeli olup (%48,8 kadın, %51,2 erkek), katılımcıların çoğunluğu 21-40 yaş aralığında olduğu dikkat çekmektedir (%58,5). Eğitim düzeyinin genel olarak yüksek olduğu görülmektedir; katılımcıların %41,5'i lisans, %26,1'i ön lisans mezunudur. Katılımcıların %58,9'u turizm eğitimi almış olup, bu durum sektörün profesyonelleştiğini göstermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu konaklama işletmelerinde çalışmaktadır (%49,3). Katılımcıların %30,4'ü 0-6 ay arası deneyime sahipken, %45,4'ü tam zamanlı çalışmaktadır. Bu bulgular, örneklemin genç, eğitilmiş ve ağırlıklı olarak tam zamanlı çalışan bireylerden oluştuğunu olduğunu göstermektedir. Ancak örneklem grubunda mevsimsellik ve yüksek personel sirkülasyonunun da varlığı dikkat çekicidir.

Tablo 4. Demografik Özelliklere İlişkin Betimsel İstatistikler (n=207)

Değişkenler	Gruplar	Frekans (f)	Yüzde (%)	Değişkenler	Gruplar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	101	48,8	İşletme Türü	Konaklama İşletmeleri	102	49,3
	Erkek	106	51,2		Ulaştırma, Seyahat, Rekreatyon İşletmeleri	56	27,1
					Yiyecek İçecek İşletmeleri	49	23,7
Yaş	18-20	56	27,1	Çalışma Süresi	0-6 ay	63	30,4
	21-40	121	58,5		6 ay – 1 yıl	30	14,5
	41+	30	14,5		1-3 yıl	51	24,6
					3-5 yıl	25	12,1
					5 yıl ve üzeri	38	18,4
Eğitim Durumu	Lise	37	17,9	İş Modeli	Tam Zamanlı	94	45,4
	Ön Lisans	54	26,1		Yarı Zamanlı	37	17,9
	Lisans	86	41,5		Sezonluk	76	36,7
Turizm Eğitimi	Lisansüstü	30	14,5				
	Evet	122	58,9				
	Hayır	85	41,1				

Katılımcıların işyeri nezaketsizliğine yönelik algıları oldukça düşüktür; ortalamalar genellikle 2'nin altında olup en yüksek değer 2,27 ile "söylenenlerin az önemsendiği" ifadesine aittir. Bu durum, çalışanların büyük çoğunluğunun iş ortamında doğrudan olumsuz davranışlara maruz kalmadığını göstermektedir. Buna karşılık, iş performansına yönelik ifadelerde katılımcılar yüksek düzeyde olumlu görüş bildirmiştir. Özellikle "işle ilgili yeni beceriler kazanma isteği" ($\bar{x}=3,95$), "etkili/verimli çalışma" ($\bar{x}=3,90$) ve "prosedürleri anlama ve yerine getirme" ($\bar{x}=3,89$) gibi ifadelerle verilen yüksek ortalamalar, çalışanların genel olarak görevlerine karşı sorumluluk sahibi ve performans odaklı olduklarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, düşük düzeyde

algılanan nezaketsizlik ile yüksek düzeyde beyan edilen iş performansı arasında olumsuz bir ilişki olabileceğini işaret etmektedir.

Tablo 5. Ölçek Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikler (n=207)

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama (x̄)	ss
	%	%	%	%	%		
İşyeri Nezaketsizliğinin Etkileri	Sizi aşağıladı mı ya da küçümsedi mi?	48,3	26,6	15,0	6,3	3,9	1,91
	Söylediklerinizi az önemseydi mi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdiği oldu mu?	31,4	32,4	19,8	10,6	5,8	2,27
	Hakkınızda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yaptı mı?	52,7	28,0	9,7	4,8	4,8	1,81
	Yalnızken ya da başkalarının yanında size profesyonel olmayan bir şekilde hitap etti mi?	43,5	30,4	12,1	6,8	7,2	2,04
	İşyerindeki ilişkilerde sizi yok saydı mı ya da dışladı mı?	48,8	31,4	10,1	5,3	4,3	1,85
	Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?	36,7	32,4	15,5	6,3	9,2	2,19
	İstemediğiniz halde sizi kişisel konularda bir tartışmaya sürüklemeye çalıştı mı?	44,9	28,5	14,5	7,7	4,3	1,98
	İşimin gerektirdiği yetkinliklere sahibim.	12,6	12,6	8,2	25,1	41,5	3,71
	Etkili/verimli bir şekilde çalışırım.	12,1	8,7	5,3	24,6	49,3	3,90
	İşle ilgili prosedürleri anlar ve yerine getiririm.	13,0	6,3	6,8	26,6	47,3	3,89
İş Performansı Etkileri	Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım.	13,0	7,7	5,3	25,6	48,3	3,88
	İşimle ilgili yeni beceriler kazanmak konusunda istekliyim.	11,1	8,2	7,2	21,3	52,2	3,95
	Görevimi yaparken ekstra özen gösterir, ilave sorumluluklar alırım.	11,6	9,7	8,2	27,5	43,0	3,81
	Kurumumda olumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlarım.	11,1	8,7	6,8	29,0	44,4	3,87
	Görevin yapılmasına engel bir durumla karşılaşırsam, düzeltilmesi için uğraşırım.	11,6	8,7	6,3	30,4	43,0	3,85
	İşlerini tamamlamaları için arkadaşlarıma yardımcı olur, teşvik ederim.	11,1	10,1	9,2	26,1	43,5	3,81
	Kurum içi/dışı eleştiriler olsa bile, ben kurumumu savunurum.	14,5	12,6	19,8	23,7	29,5	3,41
	Bu kurumun parçası olmaktan gurur duyarım.	14,0	9,7	14,5	22,7	39,1	3,63

İşyeri Nezaketsizliği ile Demografik Faktörler Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi Bulguları

Çalışmada kadın ve erkek katılımcıların işyeri nezaketsizliği algıları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre kadın katılımcıların işyeri nezaketsizliği ortalaması 1,99 (ss= 0,10), erkek katılımcıların ortalaması ise 2,03 (ss= 0,09) olarak bulunmuştur. Gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için yapılan t testi sonucunda $t(205) = -0,29$, $p = 0,77$ bulunmuştur. Elde edilen p değeri 0,05'ten büyük olduğu için, cinsiyet grupları arasında işyeri nezaketsizliği algısı açısından anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, kadın ve erkek çalışanların işyerinde maruz kaldıkları nezaketsizlik davranışlarını benzer şekilde algıladıklarını göstermektedir. Ayrıca analizde elde edilen 205 serbestlik derecesi, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu ve testin sonuçlarının istatistiksel açıdan güvenilir kabul edilebileceğini göstermektedir. Ancak anlamlılık düzeyinin sağlanamaması, cinsiyetin bu değişken üzerinde etkili bir faktör olmadığını ortaya koymaktadır. Bu nedenle H_{2a} hipotezi kabul edilememiştir.

Tablo 6. İşyeri Nezaketsizliği Algısı ile Cinsiyet Arasındaki Farklılığa İlişkin t-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Ort.	ss	t	df	p
İşyeri Nezaketsizliği	Kadın	101	1,99	0,96	-0,29	205	0,77
	Erkek	106	2,03	0,95			

Elde edilen bulgulara göre, turizm eğitimi alan bireylerin işyeri nezaketsizliği algı ortalaması ($\bar{x}=2,03$; $ss=0,95$), turizm eğitimi almayan bireylerin ortalamasından ($\bar{x}=1,97$; $ss=0,96$) bir miktar yüksek olmakla birlikte, bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p=0,69$). Sig. (p) değerinin 0,05'ten büyük olması, farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir. Bu durum, turizm eğitimi alıp almamanın çalışanların işyeri nezaketsizliği algılarını anlamlı düzeyde etkilemediğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, bu bulgu H_{2d} hipotezini desteklememektedir.

Tablo 7. İşyeri Nezaketsizliği Algısı ile Turizm Eğitimi Arasındaki Farklılığa İlişkin t-Testi Sonuçları

	Turizm Eğitimi	n	Ort.	ss	t	df	p
İşyeri Nezaketsizliği	Evet	122	2,03	0,95	0,41	205	0,69
	Hayır	85	1,97	0,96			

İşyeri nezaketsizliği düzeyinin yaş gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre 18–20 yaş grubunun ortalama puanı 2,28, 21–40 yaş grubunun ortalama puanı 1,89 ve 41 yaş ve üzeri grubun ortalama puanı 1,97 olarak hesaplanmıştır. Levene testi sonucunda varyansların homojenliği varsayımının sağlanmadığı belirlenmiştir ($p=0,005$). Klasik tek yönlü ANOVA sonucunda yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F=3,35$; $p=0,037$). Bununla birlikte, varyans homojenliği varsayımının ihlal edilmesi nedeniyle sağlam (robust) test sonuçları esas alınmıştır. Welch testi yaş grupları arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir ($p=0,088$). Brown–Forsythe testinde ise anlamlılık düzeyinin sınırında bir sonuç elde edilmiştir ($p=0,050$). Bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliği algısının farklılaştığına ilişkin tutarlı ve yeterli istatistiksel kanıt elde edilememiştir. Bu nedenle H_{2b} hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 8. İşyeri Nezaketsizliği Algısı ile Yaş Arasındaki Farklılığa İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Yaş	n	Ort.	ss	F	p	Anlamlılık
İşyeri Nezaketsizliği	18-20	56	2,28	1,17	3,35	0,037	
	21-40	121	1,89	0,83			
	41+	30	1,97	0,86			

Araştırmada, çalışanların eğitim durumuna göre işyeri nezaketsizliği algılarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Analiz öncesinde gerçekleştirilen Levene testi sonucunda elde edilen Sig. = 0,42 değeri, 0,05 anlamlılık düzeyinden büyük olduğundan, gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu kabul edilmiştir. ANOVA sonuçlarına göre lise mezunlarının ortalama puanı 2,03; ön lisans mezunlarının 1,94; lisans mezunlarının 2,03 ve lisansüstü mezunların ortalaması da 2,03'tür. Ancak bu ortalama farklarına rağmen yapılan analiz sonucunda elde edilen $F=0,13$, $p=0,94$ değeri, eğitim düzeyi grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir. Bu nedenle, eğitim düzeyinin işyeri nezaketsizliği algısı üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmış ve bu değişkene ilişkin test edilen H_{2c} hipotezi kabul edilememiştir.

Tablo 9. İşyeri Nezaketsizliği Algısı ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Eğitim Durumu	n	Ort.	ss	F	p	Anlamlılık
İşyeri Nezaketsizliği	Lise	37	2,03	0,97	0,13	0,94	
	Ön Lisans	54	1,94	0,93			
	Lisans	86	2,03	1,01			
	Lisansüstü	30	2,03	0,83			

İşyeri nezaketsizliği algısının çalışanların iş modeli türüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) öncesinde, varyansların homojenliği varsayımı Levene testi ile değerlendirilmiştir. Elde edilen Levene testi sonucu Sig. = 0,06 olduğundan, bu değer 0,05 anlamlılık düzeyinin üzerinde bulunmuş ve gruplar arası varyansların homojen olduğu kabul edilmiştir. Bu doğrultuda yapılan ANOVA sonucunda, iş modeli türüne göre işyeri nezaketsizliği algısında istatistiksel olarak

anlamli bir fark bulunmamıştır ($F = 2,48$, $p = 0,09$). Ancak p değeri anlamlılık sınırına yakın olduğu için, gruplar arası farkların detaylı incelenmesi amacıyla LSD post hoc testi uygulanmıştır. LSD testi sonucunda, tam zamanlı çalışanlar ($\bar{x} = 1,85$) ile sezonluk çalışanlar ($\bar{x} = 2,16$) arasında işyeri nezaketsizliği algısı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir ($p = 0,03 < 0,05$). Diğer grup karşılaştırmalarında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu bulgu, sezonluk çalışanların işyerinde daha yüksek düzeyde nezaketsizlik algıladıklarını göstermektedir. Bununla birlikte, araştırmada test edilen H_{2c} hipotezi genel grup farkı anlamlı bulunmadığı için kabul edilememiştir.

Tablo 10. İşyeri Nezaketsizliği Algısı ile İş Modeli Arasındaki Farklılığa İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	İş Modeli	n	Ort.	ss	F	p	Anlamlılık
İşyeri Nezaketsizliği	Tam Zamanlı	94	1,85	0,86	2,48	0,09	
	Yarı Zamanlı	37	2,08	1,13			
	Sezonluk	76	2,16	0,94			

İşyeri Nezaketsizliğinin Performans Boyutlarına Etkisine İlişkin Korelasyon Analizi Bulguları

Araştırmada, işyeri nezaketsizliği ile iş performansının alt boyutları olan görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, işyeri nezaketsizliği ile görev performansı arasında pozitif yönde fakat istatistiksel olarak anlamlı olmayan bir ilişki bulunmuştur ($r = 0,06$, $p > 0,05$). Bu bulgu, işyeri nezaketsizliği düzeyindeki artışın görev performansında anlamlı bir değişikliğe neden olmadığını göstermektedir. Benzer şekilde, işyeri nezaketsizliği ile bağlamsal performans arasında da istatistiksel olarak anlamlı olmayan ve çok zayıf negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,00$, $p > 0,05$). Bu durum, iki değişken arasında anlamlı bir doğrusal ilişki olmadığını ortaya koymaktadır. Öte yandan, görev performansı ile bağlamsal performans arasında ise oldukça güçlü ve pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ($r = 0,92$, $p < 0,001$). Bu bulgu, görev performansı yüksek olan bireylerin aynı zamanda bağlamsal performanslarının da yüksek olma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Genel olarak, işyeri nezaketsizliğinin hem görev performansı hem de bağlamsal performansla olan ilişkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu nedenle, bu değişkenler arasındaki ilişkileri öngören H_1 hipotezi kabul edilememiştir.

Tablo 11. İşyeri Nezaketsizliği ile Performans Boyutları Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3
İşyeri Nezaketsizliği	1	0,06	-0,00
Görev Performansı		1	0,92**
Bağlamsal Performans			1

**Korelasyon katsayısı %95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır. ($p < 0,001$)

Sonuç ve Tartışma

Günümüz iş dünyasında küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve yoğun rekabet ortamı gibi faktörlerin etkisiyle işyeri nezaketsizliği hem çalışanlar hem de örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğuran ve giderek yaygınlaşan bir olgu olarak dikkat çekmektedir. Bu araştırmada işyeri nezaketsizliğinin çalışanların iş performansları üzerindeki etkileri ve demografik faktörlere göre değişiklik gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen analizler hem işyeri nezaketsizliği ile iş performansları arasındaki ilişkinin hem de demografik değişkenlere göre nezaketsizlik algısındaki farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmadığını ortaya koymaktadır. Elde edilen bulgular, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerlerinde nezaketsiz davranışlarla sık karşılaşmadıklarını dolayısıyla nezaketsizliğin iş performansları üzerinde anlamlı bir etki yaratmadığını ortaya koymaktadır. Bu bulgu literatürde Onay (2020) tarafından Manisa'daki imalat sanayi çalışanlarına yaptığı araştırmayla kısmen benzerlik göstermektedir. Söz konusu araştırmada, işyeri nezaketsizliğinin görev performansı üzerinde pozitif fakat anlamlı bir etkisinin bulunmadığı belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada, örgütsel çekiciliğin görev performansını anlamlı biçimde artırdığı, yönetsel takdirin ise hem görev performansı hem de örgütsel çekicilik üzerinde olumlu etkiler yarattığı saptanmıştır. Araştırma örgütsel çekiciliğin çalışan performansları ve bağlılığı üzerinde belirleyici bir rol oynadığını; özellikle nezaketsizlik gibi olumsuz davranışlara karşı zamanında müdahale edilmesinin hem çalışan verimliliğinin hem de örgütün olumlu algısının korunması açısından kritik olduğunu ortaya koymaktadır.

Saptanması güç olan nezaketsiz davranışlar ancak bu duruma maruz kalan bireylerce değerlendirildiğinde ve nezaketsizlik olarak algılandığında, işyeri nezaketsizliği anlamlı hale gelebilmektedir. Bu doğrultuda

nezaketsizliğin var olup olmadığı bireyin bu durumu algılamasına bağlı olarak değişebilmektedir. Öte yandan işyeri nezaketsizliğinin oluşmasında hem bireysel hem de örgütsel pek çok öncül faktör etkili olmaktadır. Bireylerin kişilik özellikleri, cinsiyetleri, örgütsel statü, duygusal durumlar, stres seviyeleri, mizaç yapıları gibi bireysel etkenlerin yanı sıra örgütün iklimi ve kültürü, iş yükü, işletme politikaları, değişen çalışma koşulları ve yöneticinin tutumları gibi önemli belirleyicilerin rol oynadığı görülmektedir (Özcan, 2022: 363).

Sonuç olarak bu araştırmada elde edilen bulgular, Rize ilindeki turizm çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ile görev ve bağlamsal performansları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, deneyim süresi vb.) göre nezaketsizlik algılarında da anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. İlk bakışta hipotezlerin desteklenmemesi olumsuz gibi görünse de, bu durum bölgesel ve sektörel bağlamda dikkate alındığında farklı biçimde değerlendirilebilir. Bölgenin sosyo-kültürel özellikleri, yerel işletme yapısı ve ölçeği, çalışma ilişkilerinin niteliği ve turizm sektöründeki istihdam yapısı gibi özgün koşullar bu bulguların açıklanmasına katkı sağlayabilir.

Özellikle Rize gibi geleneksel sosyal ilişkilerin hâlâ güçlü olduğu ve turizm sektörünün çoğunlukla küçük ölçekli aile işletmeleri etrafında örgütlendiği bölgelerde, işyeri dinamikleri büyük kentlerdeki kurumsal yapılardan farklılık gösterebilmektedir. Bu bağlamda, nezaketsiz davranışların daha az görünür olması ya da çalışanlar tarafından tolere edilmesi mümkündür. Aynı zamanda, turizm sektöründe mevsimsel istihdam ve geçici iş ilişkilerinin yaygın olması, çalışanların örgütsel bağ kuramadan işten ayrılmalarına ve dolayısıyla yaşadıkları olumsuz deneyimleri kalıcı bir performans düşüklüğüne dönüştürmeden tolere etmelerine yol açabilmektedir.

Teorik Çıkarımlar

Bu çalışma sonucunda elde edilen bu bulgular, işyeri nezaketsizliği literatürüne önemli bir katkı sunmaktadır. Literatür, işyeri nezaketsizliği ile çalışan performansı arasında çoğunlukla olumsuz ve anlamlı ilişkiler bulma eğilimindeyken, bu araştırma söz konusu ilişkinin anlamlı olmadığını belirlemiştir. Bu durum işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansı üzerindeki etkilerinin her örgütsel bağlamda aynı biçimde ortaya çıkmayabileceğini göstermektedir. Özellikle Türkiye bağlamında farklı bölge ve sektörlerde yürütülecek benzer çalışmalarla bu sonuçların karşılaştırılması, işyeri nezaketsizliği olgusunun bağlamsal doğasını daha iyi anlamamıza olanak sağlayacaktır.

COR teorisi çerçevesinde değerlendirildiğinde ise elde edilen bulgular, araştırmanın gerçekleştirildiği bağlamda çalışanların performanslarını olumsuz etkileyebilecek düzeyde bir kaynak kaybı tehdidi yaşamadıklarına işaret etmektedir. Bu yönüyle çalışma, COR teorisinin kaynakların kültürel bağlamın bir ürünü olduğu ve öneminin ile korunma biçimlerinin kültürel ve örgütsel özelliklere göre şekillendiği yönündeki yaklaşımını desteklemekte; işyeri nezaketsizliğinin çalışan performansı üzerindeki etkilerinin de bağlamsal koşullara göre farklılaşabileceğine işaret etmektedir.

Pratik Çıkarımlar

İşyeri nezaketsizliğinin olası zararları ve örgüt içerisine nüfuz etme durumu dikkate alındığında, nezaketsizlik davranışının nasıl azaltılabileceği, nezaketin ise nasıl destekleneceği konusunda daha fazla sorgulama yapılması önemlidir. Bu çalışmanın bulguları, işyeri nezaketsizliğinin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir. Ancak bu durum, konunun önemini ortadan kaldırmamakta; aksine, bağlamsal farklılıkların dikkate alındığı daha derinlemesine araştırmalar yapılması gerekliliğine işaret etmektedir. Nezaketsizlik algısının düşük düzeyde olması ve performans üzerinde olumsuz etki yaratmaması, çalışmanın gerçekleştirildiği örgüt alanının genel olarak olumlu iklime sahip olduğunu işaret etse de; örgütsel iklimin sürdürülebilirliği bakımından saygı temelli açık iletişimin oluşturulması, süreç odaklı, güvenli ve mental açıdan sağlıklı çalışma ortamının sağlanması, ayrıca çalışanlara hem pozitif hem de yapıcı düzenli geri bildirimlerde bulunulması performansın ve verimliliğin artmasında etkili rol oynayacaktır. Bu doğrultuda iletişim yönetimi ve iletişim kalitesi becerilerinin güçlendirilmesi önem taşımaktadır. Örgütlerin önlemsel bir yönetim yaklaşımıyla hareket ederek nezaket kültürünü destekleyen uygulamaları sürdürmeleri, uzun vadede sağlıklı iklimin korunmasına ve verimliliğin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Sınırlılıklar ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler

Araştırmanın yalnızca Rize ilindeki turizm çalışanlarıyla ve sınırlı örneklem büyüklüyle gerçekleştirilmiş olması, bulguların genellenebilirliği açısından çalışmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır.

Gelecekte ilgili alanda yapılacak çalışmalar için; işyeri nezaketsizliğinin hangi aktörlerden daha çok kaynaklandığını belirlemek amacıyla yönetici, iş arkadaşı veya müşteri gibi farklı alt boyutlar şeklinde analiz edilmesi daha derinlemesine ve hedefe yönelik sonuçlar elde edilmesine katkı sağlayabilir. Nezaketsizliğin algılanmasının bireylerin duyarlılık eşikleri ile farklılaştığı ve kültürel normlardan etkilendiği dikkate alındığında bilhassa Karadeniz gibi kolektivist kültürlerde bazı davranışların geleneksel bağlamda algı farklılıklarına yol açabileceği değerlendirilerek kültürel yapıların dikkate alındığı karşılaştırmalı çalışmalar faydalı olacaktır. Daha bütüncül açıklamalar sunulması ve olgunun çok boyutlu yapısını anlamaya katkı sağlanması açısından, dolaylı etkileri ortaya koyabilmek için örgütsel bağlılık, psikolojik sağlamlık, iş doyumu gibi değişkenlerin aracı veya düzenleyici rolü test edilebilir. Bunlara ek olarak nicel bulguların ötesine geçebilmek ve çalışanların nezaketsizliği nasıl tanımladıklarını, bu durumlarla nasıl başa çıktıklarını ve hangi koşullarda tolere ettiklerini anlayabilmek için nitel araştırma yöntemlerinin (görüşmeler, odak grup çalışmaları) kullanılmasıyla daha derinlikli analizlerin gerçekleştirilmesi önerilmektedir. Ayrıca yapılacak çalışmalarda nicel, nitel veya karma yöntemlerin tercih edilmesi önerilmekte; farklı sektörlerde ve bölgelerde daha geniş ve çeşitli örneklerle yürütülecek çalışmalar ise bulguların genellenebilirliğinin artırılmasına katkı sağlayabileceği ve bağlamsal farkların anlaşılmasına yardımcı olabileceği değerlendirilmektedir.

Etik Beyan: Bu çalışmada kullanılan ölçek için Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 26/03/2025 tarihli ve 2025/125 sayılı toplantı kararı ile izin alınmıştır. Aksi bir durumun tespiti halinde Journal of Gastronomy Hospitality and Travel (JOGHAT) Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazar (lar) ına aittir.

Yazar Katkı Beyanı: 1. Yazarın katkı oranı %50, 2. Yazarın katkı oranı ise %50'dir.

Çıkar Beyanı: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Kaynakça

- Ahmed, S. K. (2024). How to choose a sampling technique and determine sample size for research: A simplified guide for researchers. *Oral Oncology Reports*, 12, 1–7. doi:10.1016/j.oor.2024.100662.
- Andersson, L. M., and Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Arasli, H., Hejrati, B., and Abubakar, A. M. (2018). Workplace incivility as a moderator of the relationships between polychronicity and job outcomes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1–30. doi:10.1108/IJCHM-12-2016-0655.
- Aruoren, E. E., and Ugbehene, J. (2023). Relationship between workplace incivility and employee performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(6), 927–942. doi: 10.6007/IJARBS/v13-i6/17191.
- Aydın Göktepe, E., ve Keleş, D. (2019). İşyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi ilişkisi: Akademik personel üzerine bir araştırma. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 5(8), 262–273.
- Batga, B., ve Ceyhan, S. (2019). İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları*, 5(2), 250–262. doi:10.18560/cukurova.1143.
- Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99–109.
- Campbell, J. P., and Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47–74.
- Carter, S. L. (1998). *Civility: manners, morals, and the etiquette of democracy*. New York: Harper Perennial.
- Ceyhan, S., Batga, B., ve Çavuşoğlu, S. (2019, Mayıs). Hizmet sektöründe çalışanların işyeri nezaketsizliğine yönelik algılarının demografik özelliklere göre analizi: Bingöl ilinde bir alan çalışması. *International Black Sea Coastline Countries Symposium'da sunulmuş bildiri*. Institute of Economic Development and Social Researches, Batumi.
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., and Kyung, H. L. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 1–44. doi:10.1108/IJCHM-04-2015-0205.

- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., and Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80. doi:10.1037/1076-8998.6.1.64.
- Cummings, C. L. (2017). Cross-sectional design, M. Allen (Ed.), *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*, Thousand Oaks, SAGE Publications, 315–317. doi:10.4135/9781483381411.n118.
- Çalışkan, A., ve Köroğlu, Ö. (2022). Job performance, task performance, contextual performance: Development and validation of a new scale. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 180–201. doi:10.29131/uiibd.1201880.
- Çiçek, B., ve Çoban, R. (2024). İşyeri nezaketsizliğinin çalışan sessizliğine etkisinde ruminasyonun aracı rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(4), 1429–1452.
- Deniz, S. (2024). İşyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolü. *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 374–388. doi:10.22139/jobs.1593336.
- Doğan, S., ve Karaçelebi, F. G. (2022). Yönetici nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işe tutulmanın aracılık rolü. *Uluslararası İşletme, Ekonomi ve Yönetim Perspektifleri Dergisi*, 6(2), 440–451. doi:10.29228/ijbemp.64383.
- Estes, B., and Wang, J. (2008). Workplace incivility: Impacts on individual organizational performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218–240.
- Faheem, M. A., and Mahmud, N. (2015). Workplace incivility in predicting turnover intentions and job performance: Study on nurses of public sector hospitals of Pakistan. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 10(8), 863–870. doi:10.19026/rjaset.10.2441.
- George, D., and Mallery, P. (2016). *IBM SPSS statistics 23 step by step: a simple guide and reference* (14. baskı). New York: Routledge.
- Gök, S., Karatuna, I., ve Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 22(44), 106–115. doi:10.31828/tpy1301996120181128m000009.
- Griffin, M. A., Neal, A., and Neale, M. (2000). The contribution of task performance and contextual performance to effectiveness: Investigating the role of situational constraints. *Applied Psychology: An International Review*, 49(3), 517–533.
- Gümüş Dönmez, F., ve İnan, R. (2024). Otel işletmelerinde işyeri nezaketsizliği işgören performansını nasıl etkiler: Algılanan örgütsel desteğin rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (62), 149–165.
- Güngör Delen, M. (2010). Çalışma hayatında işyeri kaballığı olgusu. *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 53, 43–58.
- Han, S., Harold, C. M., Oh, I.-S., Kim, J. K., and Agolli, A. (2022). A meta-analysis integrating 20 years of workplace incivility research: Antecedents consequences, and boundary conditions. *Journal of Organizational Behavior*, 43(3), 497–523. doi: 10.1002/job.2568.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. doi:10.1037/0003-066X.44.3.513.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337–421.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., and Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103–128.
- Hobfoll, S. E., and Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21, 128–148.
- Hooper, D., Coughlan, J., and Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53–60.
- Işıkkay, Ç. (2019). İşyeri nezaketsizliği ve demografik özellikler arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerine bir inceleme. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 5(1), 51–68.

- Jawahar, I. M., and Schreurs, B. (2018). Supervisor incivility and how it affects subordinates' performance: A matter of trust. *Personnel Review*, 47(3), 1–34. doi:10.1108/PR-01-2017-0022.
- Jiang, W., Chai, H., Lj Y., and Feng, T. (2018). How workplace incivility influences job performance: the role of image outcome expectations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 57(4), 445–469. doi:10.1111/1744-7941.12197.
- Kızıloğlu, E. (2019). *İşyeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu ve iş çıktıları üzerindeki etkisi: Algılanan etik iklimin aracı rolü* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Mao, C., Chang, C.-H., Johnson, R. E., and Sun, J. (2019). Incivility and employee performance, citizenship, and counterproductive behaviors: implications of the social context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(2), 213–227.
- Lim, S., and Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95–111.
- Motowidlo, S. J., and Kell, H. J. (2012). Job performance, N. W. Schmitt and S. Highhouse (Ed.), *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, Hoboken: Wiley, Cilt 12, 91–131.
- Neuman, J. H., and Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: A social-psychological perspective, S. Fox ve P. E. Spector (Ed.), *Counterproductive work behavior: investigations of actors and targets*, Washington: American Psychological Association, 13–40.
- Onat, G. (2025). Yerel gıda tüketim değerinin sürdürülebilir turizm kalkınmasına etkisi: Turizm işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 689–707.
- Onay, F. N. (2020). *Yönetmelik takdir ve işyeri nezaketsizliğinin görev performansı üzerindeki etkileri: Örgütsel çekiciliğin aracı rolü* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Orhan, F. (2022). *Örgütsel değişim ve performans yönetimi*. Ankara: İksad Yayınevi.
- Özcan, G. (2022). İşyeri nezaketsizliği: Kavramsal bir inceleme. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(2), 341–367.
- Pearson, C. M., and Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Executive*, 19(1), 7–18.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., and Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.
- Penney, L. M., and Spector, P. E. (2005). Job stress incivility, and counterproductive work behavior (cwb): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777–796. doi:10.1002/job.336.
- Porath, C. L., and Erez, A. (2009). Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 29–44. doi:10.1016/j.obhdp.2009.01.003.
- Porath, C. L., and Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64–71. doi:10.1016/j.orgdyn.2009.10.006
- Rahim, A., and Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1–24. doi:10.1108/JMD-09-2015-0138.
- Saleem, F., Malik, M. I., Asif, I., and Qasim, A. (2022). Workplace incivility and employee performance: Does trust in supervisors matter? (A dual theory perspective). *Behavioral Sciences*, 12, 1–15. doi:10.3390/bs12120513.
- Saruhan, Ş. C., ve Özdemirci, A. (2018). *Bilim, felsefe ve metodoloji* (5. baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., and Erez, A. (2014). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 1–32.
- Tamunomiebi, M. D., and Ukwuije, O. A. (2021). Workplace incivility and counterproductive work behaviour: A review of literature. *European Journal of Human Resource*, 5(1), 20–31.

- Tayfun, A. ve atır, O. (2013). Örgütsel sessizlik ve çalışanların performansları arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 114–134.
- Türk Dil Kurumu. (2025). *Türk Dil Kurumu sözlükleri*. Eriřim tarihi: 20 Nisan 2025, <https://sozluk.gov.tr>.
- Wang, C.-H., and Chen, H.-T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 1–15. doi:10.1108/JHTI-09-2019-0105.
- Yüksel, A. ř., Arat, U., Güler, Z., Öztürk alık, E., ve Gökdoğan, S. (2024). *Bilimsel araştırma okuryazarlığı ve akademik yazma kursu eğitim notları el kitabı*. Ankara: Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı.