

İş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki: Akademisyenlere yönelik bir araştırma

The relationship between workplace incivility, burnout and organizational cynicism: A research for academicians

Mehmet Akif Çini¹ 

Öz

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Konya, Türkiye,

mehmetakifcini@selcuk.edu.tr

ORCID: 0000-0001-7619-978X

Rekabetin hızla arttığı ve başarı odaklı çalışmanın öneminin sürekli hatırlatıldığı günümüz örgüt yapılarında yönetici ve çalışanlar üzerindeki stres ve baskının artması olası bir durumdur. Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler her ne kadar çalışma koşullarını geçmişe göre iyileştirse de, oluşan bu baskı karşısında çaresiz kalmaktadır. Oluşan bu baskı nedeniyle çoğu zaman örgütlerde iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm gibi istenmeyen durumlar meydana gelmektedir. Bu çalışmanın amacı akademisyenler açısından hangi değişkenlerin iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik oluşturduğunun belirlenmesi ve bu değişkenlerin örgütsel sinizmle ilişkili olup olmadığının tespit edilmesidir. Çalışmanın örneklemini yükseköğretim kurumlarında görev yapan akademisyenler olarak belirlenmiştir. Analiz yöntemi olarak nitel araştırma yöntemleri tercih edilmiş, veriler mülakatlar aracılığıyla elde edilmiş ve analizler için MAXQDA 20 programı kullanılmıştır. Çalışma sonucunda iş yeri nezaketsizliği açısından; duygusal istismar, çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu, mesleki devalüasyon, tükenmişlik açısından; duygusal tükenmişlik ve kişisel başarının azalma eğilimi örgütsel sinizmle en fazla etkileşime giren değişkenler olmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Yeri Nezaketsizliği, Tükenmişlik, Örgütsel Sinizm, Nitel Araştırma Yöntemi

İel Kodları: M12, M10

Başvuru/Submitted: 11/01/2022

1. Revizyon/1th Revised: 15/03/2022

2. Revizyon/2nd Revised: 28/03/2022

Kabul/Accepted: 29/03/2022

Yayın/Online Published: 25/06/2022

Abstract

In today's organizational structures, where competition is increasing rapidly and the importance of success-oriented work is constantly reminded, the stress and pressure on managers and employees may increase. Although the technological developments experienced today improve working conditions compared to the past, they are helpless in the face of this pressure. Due to this pressure, undesirable situations such as workplace incivility, burnout and organizational cynicism often occur in organizations. This study aims to determine which variables cause workplace incivility and burnout in terms of academicians and whether these variables are related to organizational cynicism. The study sample was determined as academicians working in higher education institutions. Qualitative research methods were preferred as the analysis method, the data were obtained through interviews, and the MAXQDA 20 program was used for analysis. As a result of the study, workplace incivility, emotional abuse, control and manipulation of working conditions, professional devaluation, burnout, emotional burnout, and the tendency to decrease personal achievement were the variables that interacted most with organizational cynicism.

Keywords: Workplace Incivility, Burnout, Organizational Cynicism, Qualitative Research Method

İel Codes: M12, M10

Atf/Citation: Çini, M.A., İş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki: Akademisyenlere yönelik bir araştırma, bmj (2022) 10 (2): 644-663, doi: <https://doi.org/10.15295/bmj.v10i2.2000>

Extended Abstract

The relationship between workplace incivility, burnout and organizational cynicism: A research for academicians

Literature

Today, the number of success-oriented organizations is increasing. However, this focus brings along work stress and various pressure elements. Although working conditions are gradually improving, adverse events such as workplace incivility, burnout and organizational cynicism are frequently encountered as a result of the success pressure on employees and managers. Workplace incivility is the low-intensity behaviours that violate the norms based on mutual respect between employees in the workplace, harm the person chosen as the target, and be characterized as rude and disrespectful even if the intention is unclear (Andersson and Pearson, 1999: 457). Burnout is a syndrome of emotional exhaustion and cynicism often seen in working sectors where people are in constant contact with people (Maslach and Jackson, 1981: 99). Organizational cynicism is characterized by disdain and distrust towards the organization, managers and other elements in the workplace, as well as frustration, hopelessness, and disappointment (Andersson, 1996: 1395). It is predicted that employees working in service institutions, especially in higher education institutions we will examine in this study, will be more affected by these issues because these employees are in intense communication and relationship with people (students, colleagues and supervisors). In this context, the unique situations of these employees (psychological, social and physical) may be damaged due to the rudeness they will see and may cause feelings such as anger, shame, fear or hopelessness in the employees. Organizations often do not easily find solutions for these feelings in their employees. Thus, this deadlock experienced by the employees leads them to uncertainty and disappointment. Therefore, a feeling of burnout occurs in employees (Pearson and Porath, 2005: 10).

The primary purpose of this research is to determine which factors cause workplace incivility and burnout for academicians and whether these factors are related to organizational cynicism. For this purpose, the relationship of all three variables and their sub-dimensions were examined through lived examples. In addition, the events experienced in higher education institutions were evaluated regarding workplace incivility, burnout and organizational cynicism. It should not be forgotten that if an organizational culture that values employees is developed, positive organizational behaviours develop in employees. Thus, negative organizational behaviours such as workplace incivility, burnout and organizational cynicism are significantly reduced. It is anticipated that the study will contribute to the literature both in terms of determining the factors affecting these negative organizational behaviours and preferring qualitative research methods that are not yet used.

Design and method

This research is an application study in which content analysis, one of the qualitative research methods, is used. The study's central question is which elements create workplace incivility, burnout and organizational cynicism in higher education institutions and how do these elements affect each other? Therefore, the qualitative research method and interview, one of the data collection methods, were preferred for the research. In this context, a meeting schedule was created with the participants and meetings were held by the pandemic restrictions within the framework of the calendar. Each interview lasted approximately 20-30 minutes. During the interview, a semi-standardized method was preferred.

For this reason, information was given to the participants better to understand the concepts and the consistency of their answers. Data was obtained by asking different questions according to the situation in line with the events explained by the participants. The obtained data were analyzed through content analysis, a qualitative research method. In this context, the raw data received from the participants were first deciphered and classified according to the research purpose. Then, using the MAXQDA 20 analysis program, the data were coded and the data analyzed. The research model consisted of sub-dimensions of workplace incivility, burnout sub-dimensions and organizational cynicism sub-dimensions aims to examine the relationship. Sub-dimensions of workplace incivility have consisted of control and manipulation of the work context, emotional abuse, professional discredit and professional devaluation. Sub-dimensions of burnout consist of emotional exhaustion, depersonalization, and personnel accomplishment. Sub-dimensions of organizational cynicism also are consisted of belief, negative affect and behaviours. In addition, it has been determined which factors cause workplace incivility, burnout and organizational cynicism.

Findings and discussion

When the relationship between workplace incivility and burnout is examined, the first five factors that provide the most common interaction are respectively there:

Emotional abuse and emotional exhaustion (56), emotional exhaustion with control and manipulation of working conditions (49), professional devaluation and emotional exhaustion (44), professional devaluation and the tendency to decrease in personal success (42) and professional discredit and emotional exhaustion (29). In this context, it is seen that workplace incivility sub-dimensions interact intensely with emotional exhaustion, one of the burnout sub-dimensions. In addition, the interaction between professional devaluation and the tendency to decrease personal success is remarkable. There are studies in the literature that support the results of the study and reveal a relationship between workplace incivility and burnout (Polatçı and Özçalık, 2013; Laschinger and Read, 2016; Işıkyay, 2018; Seçkin, 2021; Apaydin, Rose, Yano, Shekelle, Stockdale & Mohr, 2021).

When the relationship of the sub-dimensions of workplace incivility and burnout with the sub-dimensions of organizational cynicism is examined in terms of the sub-dimensions of organizational cynicism, the first five elements that interact the most with the "belief" are respectively there:

Emotional exhaustion (97), emotional abuse (45), professional devaluation (43), tendency to decrease in personal achievement (40), and control and manipulation of working conditions (36). The first five elements interacting with the "Emotional Dimension" are respectively; emotional exhaustion (92), emotional abuse (40), professional devaluation (34), control and manipulation of working conditions (33), and the tendency to decrease personal achievement (30). In terms of the "Trends and Behaviors Dimension", the top five interacting elements are respectively; emotional exhaustion (77), emotional abuse (28), professional devaluation (27), control and manipulation of working conditions (26), and the tendency to decrease in personal achievement (24). Studies in the literature show the relationship between workplace incivility, burnout and organizational cynicism (Ewis, 2014; Interestn, 2019; Simha, Elloy & Huang, 2014; Akhigbe and Gail, 2017; Mahmood and Sak, 2019; Nicholson, Leiter & Laschinger, 2013).

Conclusion, recommendation and limitations

As a result of the research, factors are found that affect the sub-dimensions of workplace incivility. For control and manipulation of the work context, these factors are: Exclusion from channels such as work groups and social activities, unnecessary control and revision of all elements such as business activities, processes, outputs, incomplete or damaged tools, machinery or equipment which are used in the workplace, unjustified replacement. For emotional abuse, these factors include a job, duty, authority, responsibilities, and being mobbed or threatened by one's own or loved ones. For professional discredit, these factors are: successful being humiliated because of envy, constant criticism and attack of office, profession and experience, and frequent mentioning of past mistakes. And also, for professional devaluation, these factors are: It has been determined which factors are influential in the context of restriction of actions that will contribute to the profession, assignment of impossible and impossible tasks, and definition of duties and authorities far below the employee's capacity.

Factors are also found that affect the sub-dimensions of burnout. For emotional exhaustion, these factors are: Work environment and materials, institution privileges, working hours and total time worked, co-workers, supervisors, pay and additional sources of income, administrative duties, promotion and promotion, ideals and realities for depersonalization, Co-workers, supervisors, students and institutions. In addition, for personnel accomplishment, these factors are: Academic life, education/training, communication, projects, industry cooperation/consulting, and foreign language. The first five factors that provide the most interaction between workplace incivility and burnout sub-dimensions are there:

Emotional abuse and emotional exhaustion (56), working conditions control and manipulation and emotional exhaustion (49), professional devaluation and emotional exhaustion (44), occupational devaluation and personal burnout, the tendency to decrease in success (42) and professional discredit and emotional exhaustion (29). The elements that ensure the formation of organizational cynicism by interacting the most, in the context of workplace incivility; emotional abuse, control and manipulation of working conditions and professional devaluation, in the context of burnout; Emotional exhaustion and personal accomplishment tended to decrease.

It is impossible to eliminate the factors that cause workplace incivility, burnout and organizational cynicism. The stress and pressure experienced in success-oriented organizations automatically trigger the formation of these elements. Rather than these elements' presence, frequency, intensity and severity are much more critical. In this context, organizations; a) must identify which factors lead to workplace incivility, burnout, and organizational cynicism, b) should ensure that the determining elements are experienced less within the organization and c) should reduce the intensity and severity of the events experienced. This is critical to the working climate, performance and productivity.

As in every academic research, there are certain limitations in this research. The first and perhaps the most influential restriction on the research results is that the research is carried out only in state and foundation universities of a province due to the pandemic. Another limitation is that only the education sector is determined as the universe of the research. Apart from this, as in other studies, there are restrictions on economic and time constraints. Of course, in today's conditions, the restrictions brought by the pandemic process affect the research. New studies can be carried out by applying the aims, methods and analyses applied in the study to higher education institutions in different cities or employees working in different sectors.

Giriş

Günümüzde örgütler sürekli olarak başarıya odaklanmaktadır. Bu durum, örgütlerin üzerindeki baskıyı giderek artırmaktadır. Her ne kadar çalışma şartları istenilen bu yapıya uygun olarak modernize edilse de çalışma ilişkilerinde söz konusu baskıya bağlı olarak tahammülün azaldığı; stres, sabırsızlık, öfke ve kızgınlık gibi duyguların arttığı, akabinde ise bu duygulara bağlı olarak nezaketsizliklerin yaşandığı sıklıkla görülmektedir (Yıldız ve Bayrakçı, 2020: 515; Taştan, 2014: 63). Aslında örgütlerin her birinin kendilerine has dinamikleri vardır. Bir başka deyişle, her bir örgütün kendine özgü kültürü, çalışma şartları, çevresi ile farklı eğitim, kültür, yaş, cinsiyet vb. özelliklere sahip çalışan ve yöneticileri bulunmaktadır. Bu bağlamda örgütler içerisinde nezaketsiz olarak nitelendirilecek her türlü eylemin yaşanması olağandır. Olağan olmayan durum ise bu davranışların sebepli ya da sebepsiz süreklilik göstermesidir. Çünkü bu durumda örgütün kültürü ve iklimi, amaçları ve etkinliğinin zarar göreceği bilinmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 10). Son dönemlerde iş yeri nezaketsizliği olarak kavramlaştırılmış bu tarz eylemler sıkça görülmektedir (Çoban ve Deniz, 2021: 1226). Ancak unutulmamalıdır ki, bu tarz eylemlerin bir alışkanlık olduğu ve sıklıkla görüldüğü örgütlerde hem işletme hem de işletme çalışanları ciddi şekilde zarar görmektedir (Taştan, 2014: 63).

Hizmet kurumlarında ve özellikle bu çalışmada da incelenen akademisyenlerin bu hususlardan daha fazla etkileneceği öngörülmektedir. Çünkü bu çalışanlar, yoğun olarak insanlarla (öğrenciler, çalışma arkadaşları ve amirler) etkileşim içerisinde. Bu bağlamda bu çalışanların psikolojik, sosyal ve fiziksel durumları göreceği nezaketsizlik sonucunda zedelenebilir. Bu durum, çalışanlarda öfke, utanç, korku veya umutsuzluk gibi duyguların ortaya çıkmasına neden olabilir. Örgütler çoğu zaman çalışanlarında oluşan bu duygulara yönelik çözümleri kolayca üretmemektedir. Bu nedenle çalışanların yaşadığı bu çözümsüzlük, onları belirsizlik ve hayal kırıklığına sürükleyerek çalışanlar üzerlerinde tükenmişlik hissi oluşturmaktadır. Tükenmişlik, genellikle insanlarla sürekli temas edilen sektörlerde çalışan kişilerde sıklıkla görülen bir duygusal tükenme ve sinizm sendromudur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Sinizm ise, Bernerth'e göre (2007: 311), kişilerin; dürüstlük, doğruluk gibi temel ilkelerin örgüt çıkarları için yok sayıldığına ve bu bağlamda örgütlerinin etik değerlerden yoksun olduğuna yönelik inançlarıdır.

Örgütlerin çalışanlarına yönelik tutumları, kendi amaçlarının gerçekleştirilmesi açısından oldukça önemlidir. Çünkü eğitim kurumları gibi faaliyetlerinin odağında emek yatan örgütlerin başarıyı yakalaması, doğrudan çalışanların performansları ile alakalıdır. Nezaketten uzak davranışların sergilendiği elverişsiz bir çalışma ortamında, çalışanlarda tükenmişlik ve tükenmişliğe bağlı olarak sinizm oluşabilir mi? Ayrıca böyle bir örgüt ikliminde çalışanların motivasyonlarını kaybetmeleri ve performanslarının düşmesi olağan mıdır? İşte bu çalışmada, akademisyenler aracılığıyla, hangi değişkenlerin iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe neden olduğu ve ayrıca belirlenen bu değişkenlerin örgütsel sinizmle ilişkili olup olmadığı belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında veriler Konya'daki üniversitelerde görev yapan akademisyenlerden toplanmıştır. Çalışmada nitel yöntem kullanılmıştır. Literatürde iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkileri ve etkileri nicel yöntemlerle tespit eden fazla sayıda çalışma bulunmaktadır. Çalışma hangi faktörlerin nezaketsiz olarak nitelendirildiğini, tükenmişliği tetiklediğini ve örgütsel sinizme yol açtığını belirlemeyi amaçlamıştır. Söz konusu kavramlar hakkında nitel çalışmaların az oluşu, kavramların akademisyenlerin bağlılığı, verimliliği ve performansına etkileri, ayrıca bu kavramların derinlemesine incelenerek akademisyenler bağlamında alt faktörlerinin belirlenmesi açısından çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Kavramsal çerçeve

İş yeri nezaketsizliği

Nezaket kavramı, Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından "*Başkalarına karşı saygılı ve incelikli davranma, incelik, naziklik*" şeklinde tanımlanmıştır. Bu bağlamda iş yeri nezaketi işyerinde karşılıklı saygı normlarının korunmasına, bir başkasıyla olumlu bir şekilde bağlantı kurulmasına, ilişkiler ve empati kurulmasına yardımcı olan temel olan davranışları içerir. Nezaketsizlik ise başkalarına karşı saygısızlık anlamına gelmekte; çalışanlar arasındaki bağlantının kopmasına, ilişkilerin bozulmasına, empatinin erozyona uğramasına ve iş yeri normlarının ihlal edilmesine neden olabilmektedir (Pearson, Andersson ve Porath, 2000: 125). İş yerlerinde kötü muamele olarak nitelendirilebilecek birbirinden farklı davranışlarla karşılaşmak mümkündür. İş yeri nezaketsizliği diğer kötü muamelelerden ne şekilde ayrılmalıdır? Anderson ve Pearson (1999: 456) bir işyerinde gerçekleşebilecek kötü muameleler ve iş yeri nezaketsizliğinin farklılaşan özelliklerini tasnif etmiştir. Araştırmacılara göre bir işyerinde karşılaşılabilecek kötü muameleler ve onlara has özellikleri şunlardır;

- Anti Sosyal Davranışlar: Örgüte ve üyelerine zarar veren kapsamı en geniş olan olumsuz davranışlardır.
- Sapkın Davranışlar: Anti sosyal davranışların iş yeri normlarını ihlal eden alt kümesidir.
- Saldırganlık: Zarar vermek niyetinde olan sapkın davranışların alt kümesidir.
- Şiddet: Yoğunluğu yüksek olan fiziksel saldırgan davranışlardır.
- Nezaketsizlik: Zarar verme niyetinin açıkça belli olmadığı, düşük yoğunluklu sapkın davranışlardır. Ayrıca anti sosyal davranışlar, sapkın davranışlar ve saldırganlığın alt kümesini temsil etmektedir.

İş yeri nezaketsizliği bu tasnife göre uygulandığı sıklık ve yoğunluğa göre, iş yerinde yaşanan daha şiddetli olabilecek kötü muamele biçimlerinin bir başlangıç noktası olabilir. Bu bağlamda bu davranışların örgüt içerisinde tanımlanması ve sınırlarının belirlenmesi önemlidir (Delen, 2011: 45).

Literatürde iş yeri nezaketsizliği kavramına yönelik farklı tanımlar görmek mümkündür. İş yeri nezaketsizliğini; Robinson ve Bennett (1995: 556) kurumsal normları ihlal eden ve kurumun ve tarafların refahını olumsuz etkileyen davranışlar; Martin (2008: 22), çalışanların iletişim, ilişki ve davranışlarında göstermesi gereken saygı kurallarına aykırı biçimde davranması; Blau ve Anderson (2005: 596) iş yerine ait normların ihlal edildiği, düşük yoğunlukta gerçekleşen, kaba, saygısız ve medeniyetsiz olarak nitelendirilebilecek kötü muamelelerin benzersiz bir biçimi şeklinde tanımlamışlardır. Ayrıca Einarsen, Hoel, Zapf ve Cooper'a göre (2011: 22) kavram, devamlı, düzenli ve belirli aralıklarda birini rencide etmek, taciz etmek, olumsuz şekilde etkilemek veya dışlamaktır. Bir başka tanımda, iş yeri nezaketsizliği Anjum, Anjum ve Ahmed (2017: 159) tarafından diğer çalışanları göz ardı ederek nezaket çerçevesi dışında, saygısız ve huzursuzluğa yol açacak davranışlar şeklinde tanımlanmıştır. Bu bağlamda iş yeri nezaketsizliği, genellikle örgütlerde sıklıkla rastlanılan hem örgüt hem de tüm çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurabilecek düşük yoğunluklu bir davranış şeklinde tanımlanabilir.

Bir iş yerinde hangi davranışların iş yeri nezaketsizliği kapsamında değerlendirilmesi gerektiğine yönelik literatürde ortak bir görüş birliği bulunmamaktadır. Ancak çeşitli araştırmacılar söz konusu kavramla ilgili farklı örnekleri iş yeri nezaketsizliği olarak değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda iş yeri nezaketsizliği örnekleri; *iletişim açısından* (merhaba, günaydın, iyi akşamlar gibi söylemlerden kaçınmak, yapılanlar karşılığında teşekkür ve rica temennilerinde bulunmamak, karşıdaki kişileri dinlememek, yüksek sesle konuşmak, sözünü kesmek ve azarlamak), *ilişkiler açısından* (çalışma arkadaşlarını görmezden gelmek, özel hayatlarına müdahale etmek, aşağılamak, hor görmek, onlar hakkında dedikodu yapmak ve asılsız söylentiler çıkarmak, iğneleyici konuşmalar yapmak ve onların hatalarını sürekli dile getirmek, düşüncelerini önemsememek, onları sosyal mecrta ve uygulamalardan dışlamak, yardım taleplerini karşılıksız bırakmak, örtülü şekilde tehdit etmek, profesyonel olmayacak şekilde hitap etmek ve lakaplar takmak) ve *bireyler açısından* (çalışma ortamını dağınık bırakmak, bilgi ve kaynak gizlemek, başkalarının eşyalarını izinsiz kullanmak) şeklinde tasnif edilebilir (Pearson vd., 2000: 126; Reich ve Herscovis, 2015: 204; Lim, Cortina ve Magley, 2008: 95; Kumral ve Çetin, 2016: 155; Delen, 2011: 44).

Escartín ve arkadaşları 2010 yılında yaptıkları bir çalışmada iş yeri nezaketsizliği üzerine bir ölçek (Escala de Abuso Psicológico Aplicado en el Lugar de Trabajo [EAPA-T]) geliştirmişlerdir. Ölçeğe göre nezaketsizlik dört alt boyutta ifade edilmiştir. Bunlar; çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu, duygusal istismar, mesleki itibarsızlık ve mesleki devalüasyondur. Çalışma şartlarının kontrolü, sosyal faaliyetlere ve fiziksel çalışma alanına veya çalışma görevlerine yönelik dolaylı saldırgan davranışları içermektedir. Duygusal istismar, çalışanların hissettiklerine ve duygularına saldırmayı, yaralamayı ve küçümsemeyi amaçlayan saldırgan eylemler ve ifadelerdir. Mesleki itibarsızlık, çalışanın mesleki itibarını ve duruşunu itibarsızlaştırma ve karalama, bilgisini, deneyimini, çabalarını, performansını küçümsemedir. Mesleki devalüasyon, çalışanın rolünün önemini küçümsemek, sorumluluklarını azaltmak veya işe yaramaz, imkânsız veya kuruluştaki kategorisinin çok altında olan yetkiler vermektedir (Escartín, Monzani, Leong ve Rodríguez-Carballeira 2017: 43).

Önceki yıllarda iş yerinde nezaketsizlik hakkında yeterli çalışma olmasa da (Leiter, Laschinger, Day ve Oore, 2011), günümüzde nezaketsizliğin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi için önlemler geliştirmeye yönelik ilgi giderek artmaktadır (Escartín vd., 2017, 43). Literatür incelendiğinde iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel bağlılığı ve işten ayrılma niyetini olumsuz etkilediği görülmektedir (Spence Laschinger, Leiter, Day ve Gilin, 2009; Simmons, 2008; Anjum vd., 2017; Huang ve Lin, 2019; Guerretaz, 2012). Diğer bir çalışmada iş yeri nezaketsizliğinin çalışanlarda iş stresini artırdığı, mental sağlıklarını ve iş yeri mutluluklarını da olumsuz etkilediği ifade edilmiştir (Lim vd., 2008). Ayrıca iş yeri nezaketsizliği, iş stresi oluşturarak iş performansını da olumsuz etkileyebilmekte (Robert, 2018; Rahim

ve Cosby, 2016) ve aynı zamanda iş tatminini de azaltmaktadır (Welbourne, Gangadharan ve Sariol, 2015; Sharma ve Sing, 2016).

Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı psikososyal literatüre 1970'lerin ortalarında Freudenberger (1974) ve Maslach (1976) tarafından girmiştir. Freudenberger ve Maslach, imkanları kısıtlı vatandaşlar arasındaki sosyal problemlerle çalışan gönüllüler arasında aynı tür tepkileri inceledikten sonra kavramı literatüre kazandırmışlardır. Önceleri teorik olarak desteklenmeyen bu kavram, zamanla özellikle hizmet sektörü gibi insan iletişim ve ilişkileri etkileşimlerinin yoğun olduğu sektörlerde yaşanan önemli psikososyal sorunlar için bir metafor haline gelmiştir (Kristensen, Borritz, Villadsen ve Christensen, 2005: 192).

Literatürde tükenmişlikle ilgili fazla sayıda tanım görmek mümkündür. Bu bağlamda tükenmişliği, Freudenberger (1986: 247), bireylerin karşı karşıya kalabileceği birçok sorun karşısında bunalmak ve enerjilerinin tükenmesi sonucunda fiziksel, zihinsel, davranışsal ve duygusal olarak, kişinin kendini kanıtlama ihtiyacıyla birlikte kendini göreve veya işe adanmasının ve bağlılığının sonucunda oluşan olumsuz bir süreç; Bakker, Demerouti ve Verbeke (2004: 84) ise çalışanların işleriyle ilgili yaşadıkları olumsuz tecrübelerinin neticesinde oluşan sendrom şeklinde tanımlamışlardır. Avşaroglu, Deniz ve Kahraman'a göre ise tükenmişlik (2005: 115) yaşanan olumsuz deneyimler neticesinde ortaya çıkan geçici bir yorgunluktan ziyade kalıcı bir şekilde işten soğumadır. Bir başka tanımda Çelik ve Turunç (2011: 226) ise kavramı, başarısızlık, iş yükünün fazlalığı, stres ve yıpranma neticesinde oluşan güç kaybına bağlı ruhsal çöküş olarak ifade etmiştir. Tükenmişlikle ilgili çok fazla tanım olmasına rağmen, Maslach ve arkadaşları (1986: 1) tarafından yapılan "insanlarla yoğun olarak çalışılan sektörlerde görev yapan çalışanlar arasında meydana gelebilecek öncelikle duygusal tükenme ile başlayarak, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma sendromu" şeklindeki tanım, literatürde sıklıkla kullanılmaktadır. Söz konusu tanımda da değinildiği gibi, tükenmişliğe yönelik bir ölçek geliştirilmiş ve ölçeğe bağlı üç alt boyut oluşturulmuştur. Bu alt boyutlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarıdır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişlik sendromunun en önemli belirtilerinden birisi duygusal olarak tükenme hissini artmasıdır. Bu durum, kişinin ruhen ve bedenen sahip olduğu kaynaklarında yaşanan bir azalmayı ifade etmektedir (Schaufeli ve Salanova, 2014: 296; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402). Bu kaynaklar tükendikçe çalışanlar artık psikolojik olarak ödün veremeyeceklerine inanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duyarsızlaşma, kişilerin diğer kişilere karşı olumsuz tepkiler, alaycı tutum, davranış ve duyguları geliştirmesi ile işine karşı tepkisizleşmesi şeklinde ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Maslach, vd., 2001: 403). Kişisel başarının azalması eğilimi, kişinin yaptığı her türlü faaliyette kendini başarısız ve olumsuz olarak değerlendirmesini belirtmektedir. Bu süreçte kişiler kendini mutsuz hisseder, başarılarından tatmin olmazlar, hedeflerine ulaşamadıklarına inanırlar ve kendilerini yetersiz olarak tanımlayıp özsaygılarını kaybederler (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Schaufeli ve Salanova, 2014: 296).

Tükenmişliğin boyutlarını belirlemeye yönelik yapılan bir diğer çalışma da Kristensen ve arkadaşları (2005: 197), tükenmişliğin üç boyutu olduğunu ifade etmişlerdir. Bu boyutlar; kişiye özel tükenmişlik, işle ilişkili tükenmişlik ve alıcılara ilişkili (danışan veya müşteri) tükenmişliktir. Kişiye özel tükenmişlik, kişinin şahsına özel yaşadığı ruhen ve bedenen yorgunluk ve bitkinlik derecesi, işle ilgili tükenmişlik, kişinin yaptığı her türlü faaliyetle ilgili tecrübe ettiği ruhen ve bedenen yorgunluk ve bitkinlik derecesi, alıcılara ilişkili tükenmişlik ise kişilerin alıcılarıyla birlikte yaptıkları faaliyetler neticesinde oluşan ruhen ve bedenen yorgunluk ve bitkinlik derecesidir.

Tükenmenin oluşumundaki ana faktörler incelendiğinde, aşırı iş yükü, rol belirsizlikleri, duygusal talepler, kişilerarası çatışmalar gibi işteki kronik stres faktörlerinin etkili olduğu görülmektedir. Çalışanlar kendinden daha fazla ödün vermemek ve enerjilerinin daha fazla tükenmesini önlemek adına duyarsız veya alaycı tutumlar geliştirirler. Böylelikle kendilerini işlerinden zihinsel olarak uzaklaştırırlar. Bu süreçte işine karşı uzaklaşan ve yabancılaşan çalışanların iş performansının düşmesi olası bir hale gelmektedir. Performansı düşen çalışanlar ise kendilerini yetersiz ve başarısız hissetmektedir (Schaufeli ve Salanova, 2014: 296). Çünkü çalışanların tükenmişliğe bağlı olarak performanslarının düşmesi sadece kendileri açısından değil, aynı zamanda örgütü, hatta bağlı bulunduğu ekonomiyi de olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle, literatürde zamanla tükenmişlik kavramı giderek önem kazanmış ve kavrama yönelik yapılan çalışma sayısı artmıştır.

Literatürde, tükenmişliğe yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Tükenmişlik, bireyin karşı karşıya kalabileceği birçok sorun karşısında bunalmış hissetmenin yanı sıra enerjilerinin tükenmesi sonucu ortaya çıkan bir süreçtir. Bu nedenle yoğun çalışma sürelerinin tükenmişliği artıracacağı ifade edilmektedir (Freudenberger, 1974). Bir diğer çalışma, iş yerinde stres oluşturan faktörlerle tükenmişlik

arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir (Miller, Ellis, Zook ve Lyles, 1990). Çalışanların işkoliklikleri ve mükemmeliyetçilik algıları da bir diğer tükenmişlik nedenleri arasındadır. Bir başka deyişle, çalışanların mükemmeliyetçilik algıları ve işkoliklik dereceleri arttıkça tükenmişlik dereceleri de artmaktadır (Naktiyok ve Karabey, 2010; Childs ve Stoeber, 2012). Ayrıca duygusal zekâsı yüksek çalışanların tükenmişlik derecelerinin düşeceği ve sonuç olarak iş performanslarının artacağı ifade edilmiştir (Sanchez-Gomez ve Bresó, 2020).

Örgütsel sinizm

Bir düşünce okulu ve bir yaşam biçimi olarak sinizm, antik Yunanistan'da ortaya çıkmıştır. Kavram, Yunanca köpek (kyon) kelimesinden veya Cynics'in okullarının olduğu Atina yakınlarındaki bir kasaba olan Cynosarges'ten türetilmiş olabilir. İlk sinik olarak kabul edilen kişi Sokrates'i takip ederek onun açtığı yoldan giden Antisthenes olarak kabul edilmektedir. Ancak dürüst bir adam bulmasına yardım etmek için gün ışığında bir lamba taşımasıyla ünlenen öğrencisi Sinoplu Diogenes sinikliği temsil etmek hususunda Antisthenes'i gölgede bırakmıştır (Mantere ve Martinsuo, 2001: 4). Sinizm "*insan güdülerinin ve eylemlerinin samimiyetine veya iyiliğine inanmama eğilimi gösteren ve bunu alay ve alaycılıkla ifade etme alışkanlığı olan; alaycı bir kusur bulucu tutum*" olarak tanımlanmaktadır (Dean, Brandes ve Dharwakar, 1998: 342). Örgütsel sinizm için ise ilişkin literatürde farklı tanımlara rastlamak mümkündür. Örgütsel sinizm; Andersson ve Bateman (1997: 450) başarısız değişim girişimleri neticesinde çalışanlarda değişime karşı oluşmuş karamsar, olumsuz, umutsuz ve güvensiz tutumlar; Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999: 4), dürüstlük, adalet gibi temel faktörlerin örgütler tarafından sağlanamaması neticesinde çalışanların örgüte ve yöneticilerine karşı olumsuz tutumları, Eaton (2000: 6), şüphe etmek, kötümser olmak, güven duymamak ve inancını yitirmek şeklindeki anlamları kapsayıp kişilerin kusurlar bularak beğenmemesi ve eleştirel bir tavır takınması; Johnson ve O'leary-Kelly (2003: 629), öğrenilmiş bir düşünceyi temsil etmekte olup gelecekle ilişkilendirilen bir kavram şeklinde tanımlamışlardır.

Örgütsel sinizm; *iş çevresi* (üst yönetim maaşlarının yüksekliği, işten çıkarmalarda sert tutumlar, kar dağıtımlarında ki adaletsizlik ve kurumsal sosyal sorumluluk), *organizasyon* (iletişim zayıflığı, ifade özgürlüğünün kısıtlanması, nezaketsiz davranışlar, yönetimin beceriksizliği, yönetim tekniklerinin kullanılma usulü) ve *iş ve roller* (rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükünün fazlalığı) faktörlerinden etkilenmektedir. Ayrıca *ruhsal* (öz saygı, denetim, eşitlik, negatif duygular, makyavelizm, iş etiği, demografik faktörler) ve *durumsal* (grup normları) faktörleri de örgütsel sinizmin oluşmasında aracılık rolü oynamaktadır (Anderson, 1996: 1405).

Örgütsel sinizmin üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Dean vd., 1998: 345);

- Bilişsel boyut (örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancı),
- Duygusal boyut (örgüte yönelik olumsuz duyguların oluşması) ve
- Davranışsal boyuttur (bu inançlar ve duygular aracılığıyla örgüte yönelik aşağılayıcı ve eleştirel davranışlara eğilimleri).

Örgütsel sinizmin ilk boyutu, bilişsel boyut, örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancıdır. Bu nedenle, örgütsel sinikler, örgütlerinin uygulamalarının adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi ilkeleri hususunda yetersiz tepkiler verdiği inancına kapılırlar. Genelde bu inançlarını örgütlerin temel değerleri amaç ve çıkarları için feda ettiği düşüncesi ile desteklerler. İkinci boyut olan davranışsal boyut, sinizmin, inançların yanı sıra bir duygu olarak hissedildiğini ima eder. Bu bağlamda sinizm, örgüt hakkında tarafsız bir yargı değildir; güçlü duygusal tepkiler içerebilir. Örgütsel sinizmin duygusal boyutu, bu duyguların birkaçını içerir. Örneğin sinik kişiler, örgütlerine karşı küçümseme ve öfke hissedebilirler. Ayrıca örgütleri hakkında düşündüklerinde sıkıntı, iğrenme ve hatta utanç yaşayabilirler. Bu nedenle, sinizm bu boyutta IZARD'ın (1977) çalışmasında belirttiği ilgi-heyecan, zevk-sevinç, sürpriz-ürkek, sıkıntı-ıstırap, öfke-sinir, iğrenme-tiksinme, küçümseme-aşağılama, korku-terör ve utanç-aşağılama gibi olumsuz duygularla ilişkilidir. Son boyut olan davranışsal boyutta ise olumsuz ve genellikle aşağılayıcı davranışlara yönelik eğilimler yer almaktadır. Bu boyutta yer alan en belirgin davranışsal eğilim, örgüte yönelik güçlü eleştirilerin yapılmasıdır. Örneğin, kişiler sıklıkla ve açık bir şekilde örgütlerinin dürüstlük ve samimiyet gibi eksiklikleri hakkında eleştirel davranışlar sergilerler. Eleştiri sürecinde kişiler alaycı bir mizahu tercih edebilirler (Dean vd., 1998: 346). Örgütlerine yönelik sinik tutum sergileyen kişiler, adalet, dürüstlük, ahlak ve samimi tavırlar açısından örgüt ve yöneticilerinin yaşanmışlıklardan dolayı yetersiz olduğu kanısına kapılırlar. Bu durum ise çoğu zaman işe ve örgüte karşı tepkisiz kalma, isteksizlik, karamsarlık, hayal kırıklığı, tatminsizlik, performans düşüklüğü ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara sebebiyet vermektedir (Ribbers, 2009: 8). Bu tarz sonuçların doğması kavramın hassasiyetini ve kavrama olan ilginin artmasını sağlamıştır. Çünkü

örgütsel sinizme neden olan sebeplerin ve yol açacağı sonuçların bulunmasının hem örgüt açısından hem de çalışanları açısından önemli olduğu yadsınamaz bir gerçektir.

Literatürde, örgütsel sinizme yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Örgütsel sinizm, kendine güven ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahipken, rol çatışmaları ve otonomi ile negatif yönlü bir ilişkiye sahiptir (Naus, Van Iterson ve Roe, 2007). Örgütsel sinizm ile örgütsel desteği araştıran bir çalışmada, örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda sinik tutumların azaldığı belirtilmiştir (Byrne ve Hochwarter, 2008). Ayrıca örgütsel sinizmle, vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü, çalışma arkadaşlarının kötü niyetli davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Wilkerson, Evans ve Davis, 2008). Bir diğer çalışmada örgütsel adalet ile örgütsel sinizm ilişkisi araştırılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre örgütsel adalet ve örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir (Efeoğlu ve İplik, 2011). Örgütsel sinizm ile ilişkilendirilerek araştırılan bir diğer konu ise güvendir. Güven ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu ifade edilmektedir (Özler, Atalay ve Şahin, 2010; Türköz, Polat ve Çoşar, 2013).

İş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm ilişkisi

Literatürde iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizme ilişkin farklı çalışmalara rastlamak mümkündür.

İş yeri nezaketsizliği ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ifade eden çalışmalar mevcuttur. Bir başka deyişle iş yeri nezaketsizliği arttıkça çalışanların tükenmişlik dereceleri de artmaktadır (Polatçı ve Özçalık, 2013; Laschinger ve Read, 2016; Işıkkay, 2018; Seçkin, 2021; Apaydin vd., 2021).

Örgütsel sinizm ve iş yeri nezaketsizliği arasındaki ilişki de literatürde sıklıkla araştırılmıştır. Araştırmacılar örgütsel sinizm ile iş yeri nezaketsizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Bir başka ifadeyle, iş yeri nezaketsizliğinin olduğu iş yerlerinde örgütsel sinizme yönelik tutum ve davranışların oluştuğunu ifade etmişlerdir (Ewis, 2014; Çoban ve Deniz, 2018; İlgin, 2019).

Tükenmişlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiye bakıldığında, araştırmacıların çoğunluğu ilişkinin pozitif yönlü olduğunu ifade etmiştir. Bu bağlamda bir iş yerinde çalışanların tükenmişlik dereceleri ne kadar yüksek olursa örgütsel sinizm oluşma ihtimali de benzer şekilde artabilmektedir (Simha vd. 2014; Akhigbe ve Gail, 2017; İncesu, Yorulmaz ve Evirgen, 2017; Mahmood ve Sak, 2019).

Araştırmanın metodolojisi

Araştırmanın amacı

Rekabetin yaşandığı her iş çevresinde olduğu gibi yükseköğretim kurumlarında da strese ve başarı odaklı çalışmaya bağlı olarak iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm sayılabilecek çeşitli olumsuz çalışan davranışlarının varlığından bahsedilebilir. Bu araştırmanın temel amacı akademisyenler açısından hangi faktörlerin iş yeri nezaketsizliğine ve tükenmişliğe yol açtığı belirlenmesi ve bu faktörlerin örgütsel sinizmle ilişkili olup olmadığının tespit edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda her üç değişken ve alt boyutlarının ilişkisi, yaşanmış örnekler aracılığıyla irdelenmiş ve yaşanan olayların iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm açısından değerlendirilmiştir.

Araştırmanın yöntemi ve örnekleme

Araştırma için nitel yöntemlerden içerik analizi tercih edilmiştir. İçerik analizi, metinlerden ve diğer iletişim biçimlerinden sistematik, güvenilir veya geçerli ve tekrarlanabilir çıkarımlar yapmak için kullanılan bir araştırma teknikleri ailesidir (Drisko ve Maschi, 2016: 7). Bu çalışmada nitel yöntemlerin tercih edilmesinin temel nedeni, araştırmanın amaçlarının yanı sıra, söz konusu kavramlarla ilgili nitel yöntem kullanılan çalışmaların çok fazla olmamasıdır.

Çoğu nitel araştırma ve nitel içerik analizinde, olasılık dışı veya amaçlı örnekleme yöntemi tercih edilir. Amaçlı örnekleme, farkındalığı artırmak, yeni bakış açıları sağlamak veya olayların, inançların ve eylemlerin tanımlarını sağlamak için kullanılır (Drisko ve Maschi, 2016: 98). Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örnekleme olarak Konya ili yükseköğretim kurumlarında (devlet ve vakıf) görev yapan akademisyenler tercih edilmiştir. Örneklemin tercih edilmesindeki temel neden, akademisyenlerin yükseköğretim kurumlarında sıklıkla iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizmle maruz kalabileceği öngörüsüdür. Mülakat sürecinde katılımcılardan iş çevrelerinde yaşadıkları olayları düşünmesi ve iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizmle eşleştirerek aktarması istenmiştir. Görüşmelere başlamış ve on beşinci görüşmeden sonra cevapların benzerlik oranlarının arttığı belirlenmiştir. Bu nedenle katılımcı sayısının 15 olmasının uygun olacağı kanaatine varılmıştır. Araştırma da kişisel hakların korunması kanununa aykırılık teşkil edeceği ve anlatılan bilgilerin

mahrem sayılabileceği hassasiyetinden yola çıkılarak katılımcıların kimliklerini deşifre edebilecek kişisel bilgileri ve görev yaptıkları kurum adları paylaşılmamıştır.

Araştırmada, nitel çalışmalar için veri toplama yöntemlerinden mülakat tercih edilmiştir. Günümüz pandemi şartları mülakat metotlarının uygulanması konusunda bazı hassasiyetlere sahiptir. Katılımcılarla bu hassasiyetlere riayet edilerek bir görüşme takvimi oluşturulmuştur. Ardından görüşmeler bu takvim ve hassasiyetlere uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri Ekim-Aralık, 2021 tarihleri arasında toplanmış ve her bir görüşme yaklaşık 20-30 dakika sürmüştür. Araştırma soruları literatürde daha önce kullanılan ölçeklerden uyarlanmıştır. İş yeri nezaketsizliği ölçeği Escartin ve arkadaşları (2017) tarafından gerçekleştirilen ve dört alt boyuttan oluşan (Çalışma Şartlarının Kontrolü ve Manipülasyonu, Duygusal İstismar, Mesleki İtibarsızlık ve Mesleki Devalüasyon) ölçekten, Tükenmişlik Maslach ve Jackson'un (1981) geliştirdiği ve üç alt boyuttan oluşan (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarının Azalması Eğilimi) ölçekten, Örgütsel Sinizm ise Dean ve arkadaşlarının (1998) geliştirdiği ve 3 alt boyuttan oluşan (İnanç boyutu, Duygusal Boyut ve Eğilimler ve Davranışlar Boyutu) ölçekten yararlanılarak hazırlanmıştır.

Mülakat esnasında yarı yapılandırılmış sorular tercih edilmiştir. Bu bağlamda katılımcılara kavramların daha iyi anlaşılabilmesi ve cevaplarının tutarlılığı açısından bilgi verilmiş, katılımcıların izah ettikleri olaylar doğrultusunda da duruma göre farklı sorularda sorularak veriler sağlıklı ve araştırma amacına yönelik elde edilmiştir. Katılımcılara yöneltilen mülakat soruları şu şekildedir:

• Demografik Bilgiler

○ Akademik unvanınız nedir?

○ Kaç yıldır bu işi yapıyorsunuz?

• İş yerinizde sizi duygusal açıdan olumsuz etkileyerek tükenmişlik hissi uyandıran olaylar yaşadınız mı/yaşıyor musunuz? Örnek verebilir misiniz?

• İşinize, kurumunuza ve iletişim kurduğunuz tüm paydaşlara karşı duyarsızlaştığınızı hissettiğiniz anlar oldu mu? Örnek verebilir misiniz?

• Kendinizi işinizle alakalı başarısız olarak gördüğünüz anlar oldu mu?

• İş yerinizde iş şartlarının kontrolü hususunda bir nezaketsizlik yaşadığınızı düşünüyor musunuz? Örnek verir misiniz?

• İş yerinizde duygusal olarak istismar edildiğiniz anlar oldu mu? Nelerdir?

• Başardıklarınız veya kişisel yetenekleriniz yüzünden nezaketsiz sayılacak tavırlarla karşılaştınız mı? Örnek verir misiniz?

• Mesleğinizde gelişiminize engel olacak durumlarla karşılaştınız mı? Örnek verir misiniz?

• Yukarıda verdiğiniz cevaplardan hangisi veya hangileri;

○ Kurumunuza ve yöneticilerinize olan inancınızı kaybetmenize ve onların görevlerini beceremeyeceğine inanmanıza neden olmuştur?

○ Kurumunuza ve yöneticilerinize olumsuz duygular beslemenize (öfke, korku, hoşlanmama vb. duygular) neden olmuştur?

○ Kurumunuzu ve yöneticilerinizi çevrenizde olumsuz olarak eleştirmenize ve hatta alaycı şekilde anlatmanıza neden olmuştur.

Araştırma verilerinin analizi, bulgular ve tartışma

Araştırma da verilerin analizi için nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizinden faydalanılmıştır. Bu bağlamda katılımcılardan alınan ham veriler, öncelikle deşifre edilerek araştırma amacına göre tasnif edilmiştir. Ardından MAXQDA 20 analiz programı kullanılarak veriler kodlanmış ve verilerin analizi gerçekleştirilmiştir.

Nitel araştırmanın güvenilirliği

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da araştırmanın güvenilirliği test edilmiştir. Nitel araştırmalarda güvenilirlik için en yaygın şekilde kullanılan yöntemlerden birisi Krippendorff (1980: 130-131)'un geliştirdiği ve kararlılık, yeniden üretilebilirlik ve doğruluk şeklinde üç farklı aşaması olan güvenilirlik testidir. Bu bağlamda MAXQDA programı aracılığıyla yapılan kodlama bir süre beklendikten sonra yeniden yapılmış ve benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Bu durum, araştırmanın

kararlılık aşamasını sağladığını göstermektedir. Ardından iki farklı uzman araştırma analizi sürecinde gerçekleştirilen kodlamayı, birbirlerinden bağımsız şekilde gerçekleştirmiş, yapılan iki kodlama benzerlik açısından orantılanarak değerlendirilmiştir. Bu araştırmanın benzerlik oranı %86 olarak hesaplanmıştır. Bu oran, nitel araştırmalar için geçerli bir benzerlik oranıdır ve güvenilirlik testi için gereken ikinci aşama yeniden üretilebilirlik aşaması da başarıyla sağlanmıştır. Üçüncü aşama olan doğruluk aşaması çalışmanın literatürde daha önce yapılan çalışmalarla olan benzerliğini içermektedir ve Krippendorff (1980: 131) tarafından da araştırmanın güvenilirliği için zaruri olmayan bir aşama olarak belirtilmiştir. Araştırma nitel yöntemle gerçekleştirilmiştir. Bu tarz yöntemlerin kullanıldığı araştırmalarda sonuçlarının katılımcı cevaplarına göre çok farklılaşabileceği bilinmektedir. Bu nedenle bu aşama bu araştırma için sağlanamamıştır. Ancak zaruri olan diğer iki aşamanın sağlanmasının araştırmanın güvenilirliği açısından yeterli olduğu ve bu bağlamda araştırmanın güvenilirliği sağlandığı kanaatine varılmıştır.

Katılımcılarla ilgili demografik bilgiler

Tablo 1’de katılımcıların demografik bilgileri sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcılarla İlgili Demografik Bilgiler

Akademik Unvan	Sayı	Yüzde
Profesör Dr.	2	13,33
Doçent Dr.	4	26,67
Dr. Öğretim Üyesi	6	40
Öğretim Görevlisi/Asistan	3	20
Toplam	15	100
Yaş	Sayı	Yüzde
25-40	10	66,7
41-65	5	33,3
Toplam	15	100
İş Deneyimi (Yıl)	Sayı	Yüzde
0-2	-	-
3-5	1	6,7
6-10	4	26,6
10+	10	66,7
Toplam	15	100
Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Erkek	11	73,3
Kadın	4	26,7
Toplam	15	100

Kaynak: Yazar tarafından üretilmiştir.

Tablo 1’de görüldüğü üzere, Doktor Öğretim Üyesi unvanına sahip olan katılımcılar tüm katılımcıların %40’ını oluşturmaktadır. Ayrıca katılımcıların %66,7’si 10 ve üzeri yıldan daha fazla iş deneyimine sahiptir ve %73,3’ü erkektir.

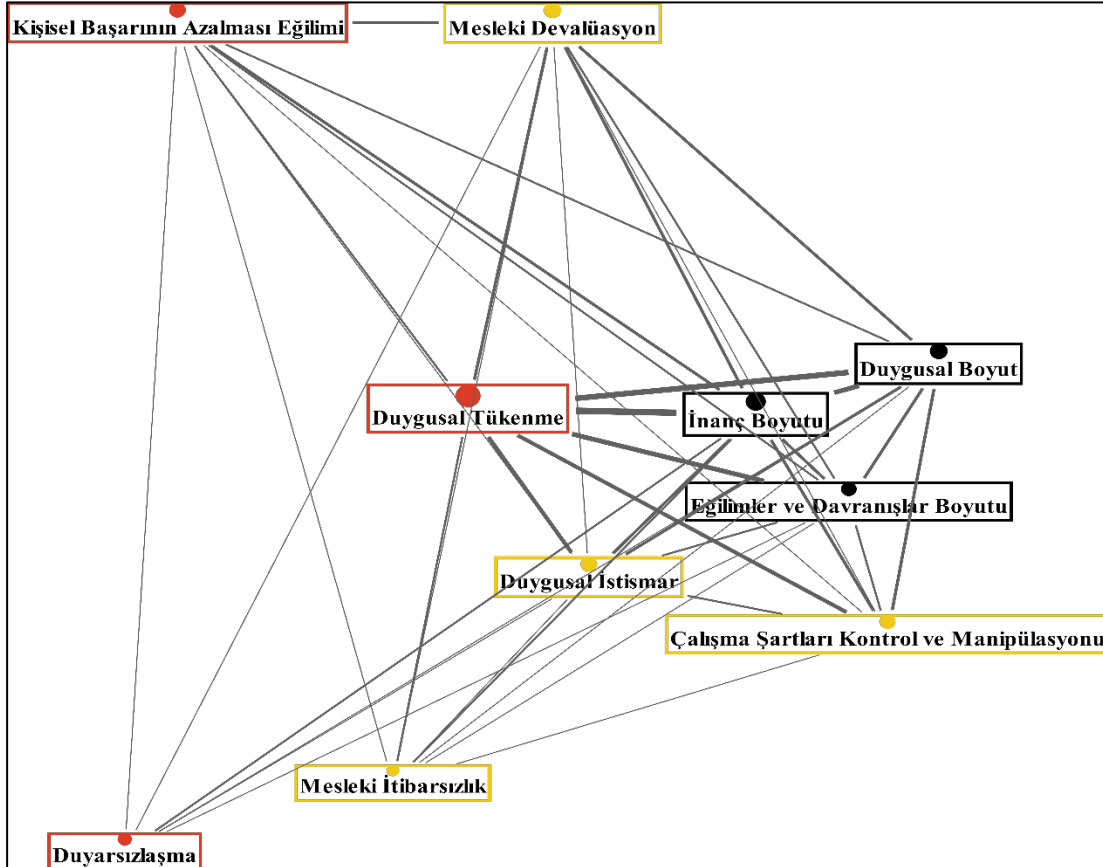
Araştırmanın bulguları ve analiz

Araştırma verileri, Kod İlişkileri Matrisi, Kod İlişkileri Matrisi Kod Haritası ve Şekil 3. Kod Birlikte Oluşma Modeli (Çakışan Kodlar) aracılığıyla analiz edilmiştir. Şekil 1’de çalışmanın Kod İlişkileri Matrisi ve Şekil 2’de bu matrise göre oluşturulmuş Kod Haritası gösterilmiştir.

KOD SİSTEMİ	İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ				TÜKENMİŞLİK			ÖRGÜTSEL SİNİZM			TOPLAM	
	Çalışma Şartları Kontrolü ve Manipülasyonu	Duygusal İstismar	Mesleki İtibarsızlık	Mesleki Devalüasyon	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarımın Azalması Eğilimi	İnanç Boyutu	Duygusal Boyut	Eğilimler ve Davranışlar Boyutu		
İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ	Çalışma Şartları Kontrolü ve Manipülasyonu	0	21	3	10	49	1	7	36	33	26	186
	Duygusal İstismar	21	0	5	11	56	7	3	45	40	28	216
	Mesleki İtibarsızlık	3	5	0	2	29	1	6	17	16	15	94
	Mesleki Devalüasyon	10	11	2	0	44	3	42	43	34	27	216
TÜKENMİŞLİK	Duygusal Tükenme	49	56	29	44	0	1	21	97	92	77	466
	Duyarsızlaşma	1	7	1	3	1	0	3	30	14	13	73
	Kişisel Başarımın Azalması Eğilimi	7	3	6	42	21	3	0	40	30	24	176
ÖRGÜTSEL SİNİZM	İnanç Boyutu	36	45	17	43	97	30	40	0	67	48	423
	Duygusal Boyut	33	40	16	34	92	14	30	67	0	48	374
	Eğilimler ve Davranışlar Boyutu	26	28	15	27	77	13	24	48	48	0	306
TOPLAM	186	216	94	216	466	73	176	423	374	306	2530	

Şekil 1: Kod İlişkileri Matrisi

Kaynak: Yazar tarafından üretilmiştir.

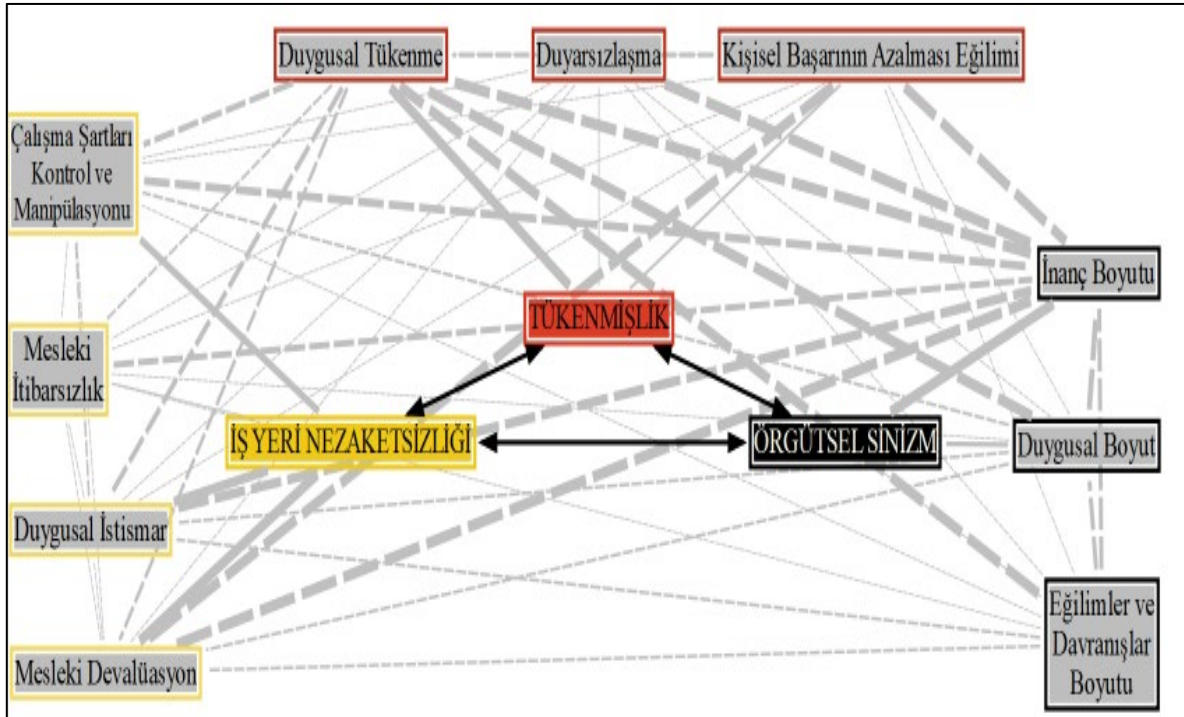


Şekil 2: Kod İlişkileri Matrisi Kod Haritası

Kaynak: Yazar tarafından üretilmiştir.

Şekil 1 ve Şekil 2’de, araştırmada kullanılan tüm kodların birbirleriyle ilişki dereceleri gösterilmektedir. Bu bağlamda öncelikle iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiş, ardından bu iki değişkenin örgütsel sinizmle olan ilişkisine bakılmıştır. Şekil 1’e göre, iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, en fazla ortak ilişki sağlayan ilk 5 kod sırasıyla; duygusal istismar ve duygusal tükenme (56), çalışma şartları kontrolü ve manipülasyonu ile duygusal tükenme (49), mesleki devalüasyon ve duygusal tükenme (44), mesleki devalüasyon ve kişisel başarının azalma eğilimi (42) ve mesleki itibarsızlık ve duygusal tükenme (29) şeklindedir.

İş yeri nezaketsizliği ve tükenmişliğin alt boyutlarının, örgütsel sinizmin alt boyutlarından “inanç boyutu” ile en fazla ilişki içinde olan ilk beş kod sırasıyla; duygusal tükenme (97), duygusal istismar (45), mesleki devalüasyon (43), kişisel başarının azalma eğilimi (40) ve çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu (36) şeklindedir. “Duygusal Boyut” ile ilişki içinde olan ilk beş kod sırasıyla; duygusal tükenme (92), duygusal istismar (40), mesleki devalüasyon (34), çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu (33) ve kişisel başarının azalma eğilimi (30) şeklindedir. “Eğilimler ve Davranışlar Boyutu” açısından ise en fazla ilişki içinde olan ilk beş kod sırasıyla; duygusal tükenme (77), duygusal istismar (28), mesleki devalüasyon (27), çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu (26) ve kişisel başarının azalma eğilimi (24) şeklindedir.



Şekil 3: Kod Birlikte Oluşma Modeli (Çakışan Kodlar)

Kaynak: Yazar tarafından üretilmiştir.

Şekil 3’te Kod Birlikte Oluşma Modeli (Çakışan Kodlar) analiz sonuçları ve araştırmanın modeli bir bütün halinde görülmektedir. Modelde ayrıca alt boyutlar arasındaki ilişkileri daha net gösterebilmek ve farklı frekansları belirlemek için kullanılan çizgi genişliğinden de faydalanılmıştır. Çizgi genişliği iki değişkenin birbirleriyle olan ilişki derecelerine göre artmakta veya azalmaktadır. Bir başka deyişle, iki değişkenin aynı veri üzerinde kodlanarak çakışma sayısı arttıkça çizginin genişliği artmaktadır. Bu bilgiler ışığında, her ne kadar tüm değişkenlerin birbirleriyle ilişki içerisinde olduğu belirlense de, çizgi genişliği ve ilişki dereceleri (bkz. Şekil 1) dikkate alındığında, özellikle duygusal istismar, çalışma şartları kontrol ve manipülasyonu ve duygusal tükenme bir küme halinde örgütsel sinizmle daha fazla ilişki içerisindedirler. Benzer şekilde mesleki devalüasyon ve kişisel başarının azalması eğilimi değişkenleri de kendi aralarında ilişki yoğunlukları fazladır ve bir küme halinde örgütsel sinizmle ilişki içerisindedirler. Aralarındaki ilişkilerin belirlenmesi hususunun yanı sıra, hangi faktörlerin iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik oluşturduğu (alt boyutları açısından) tespit edilerek, örgütsel sinizmin oluşmasına neden olan esas olaylar belirlenmiştir. Bu bağlamda katılımcı cevapları paylaşılmıştır. Ancak cevapların çok uzun ve detaylı olması nedeniyle tamamına değil, bunun yerine sonuçları temsil edeceği düşünülen kısıtlı sayıda cevaba ve her bir cevabın kilit cümlelerine yer verilmiştir. Değişkenlerle ilgili bulgular ve katılımcı cevapları şöyledir.

İş yeri nezaketsizliği

Çevre Şartlarının Kontrolü ve Manipülasyonu alt boyutu açısından; katılımcılar tarafından iş grupları ve sosyal aktiviteler gibi mecralardan dışlanma, iş faaliyetleri, süreçleri, çıktılar vb. tüm faktörlerin gereksiz kontrolü ve revizesi ve iş yerinizde kullandığınız her türlü alet, makine veya teçhizatın eksik veya bozuk olması, nedensizce değiştirilmesi hususlarının genellikle dile getirildiği görülmüştür.

“Evet, kurumda kadınlar grup kurmuşlar, yıllardır da varmış, şimdi yeni bir grup daha kurmuşlar, beni ve bir arkadaşımı gruba almamışlar”.

“Bazen aldığımız bir çıktının anlamsızca revize edilmesi çok büyük nezaketsizlik gibi geliyor. Örneğin bir proje başvurusu, etik kurul izni, bölüm kararının, içeriğinden ziyade imla ve şekil hataları için geri dönmesi ve revize edilmesi, büyük bir zaman kaybına yol açmasının yanı sıra, bürokrasi yaratıyor”.

“Kullandığım bir bilgisayarla ilgili okul yönetimiyle bir problem yaşamıştım. Daha iyi özelliklerde bir bilgisayara ihtiyacım olduğunu bildirdiğimde elimdekenden de olmuştum. Bu duruma her itiraz ettiğimde de bilgisayar beğenmemekle suçlanmıştım”.

Duygusal istismar alt boyutu açısından, yapılacak bir iş, görev, yetki, sorumluluklar açısından kişinin kendisi veya sevdikleri üzerinden nezaketsizliklere maruz kalması konusu katılımcılar tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Hatta bu nezaketsizliklerin şiddetinin giderek arttığını ve mobbinge dönüştüğünü belirten katılımcılar olmuştur.

“Akademide çalışıp ta mobbinge uğramayan var mıdır acaba? Mobbing bizim işimizin bir parçasıdır. Amiriniz kendisinin yapması gereken kişisel işini veya kurumunuzun angarya işini, yapar mısın diye önce nezaketle sorar.

“Eğer siz yapamayacağınızı bildirirseniz, ders programınızda, sınav programınızda vb. tüm işlerinizde, ne tesadüftür ki hep sizi zorlayacak ve işinizden bezdirecek seçenekler tercih edilir. Diğer akademisyenlerin yaptığı hatalar görülmez, siz beş dakika geç gelseniz en büyük yaygaralar kopartılır. Mobbing olmazsa olmazımızdır”.

“Fakültede mobbinge sıklıkla maruz kaldık. Toplantıda önüne 2547 sayılı kanun kitapçığı bile fırlatıldı”.

Mesleki itibarsızlık alt boyutu açısından, başarıların kıskanıldığı için küçük görülmesi, makamın, mesleğin ve deneyimlerin sürekli eleştiriye uğraması ve geçmişte yapılan hataların sıklıkla dile getirilmesi faktörleri katılımcı cevaplarında ön plana çıkmıştır.

“Üniversite dışında yaptığım birkaç işimde, meslektaşım dediğim hatta çoğu bilim dalı hocalarımın hiçbirisinin desteğini görmedim. Hatta bu çalışmalarım reklamları diğer kurumlar tarafından yapıldığında, benimle alay etmek isteyen, bu işler sana mı kaldı diyecek kadar nezaketsizleşen hocalarım oldu”.

“...birkaç ay önce doktor öğretim üyesi unvanının ne kadar değersiz olduğunu gördüm, bir doçentin hak edeceği imkânları benim hak etmediğim ileri sürüldü”.

“...geçmiş gün bir arkadaşımın dersini süt izni nedeniyle başka bir arkadaşına vermiştim, o gün bugündür hala bu olayı anlatıyor”.

Mesleki devalüasyon alt boyutu açısından ise, mesleki katkı sağlayacak eylemlerin kısıtlaması, yapılamayacak, başarılması imkânsız görevlerin verilmesi ve çalışan kapasitesinin çok altında görev ve yetki tanımlanması hususlarının katılımcılar tarafından ağırlıklı olarak belirtilmiştir.

“Bazı kongrelere katılmama izin verilmemişti. Kişilerin adını yazmadığım için maalesef...”.

“Çok kısıtlı personel ile konferans düzenlemek, akademik dergi yayımlamak ve TÜBİTAK projesi gibi ciddi emek gerektiren farklı değişkenlerin aynı anda talep edilmesi, ancak müracaat edilen projelerin soyut bahaneler ile reddedilmesi...”.

“Rektörlükten gelen ipe sapa gelmez (kalite, Akreditasyon, YÖKAK vb.) angarya ve basit işler için çok önemliymiş acilen yapılması isteniyor. Özellikle basit ve angarya diyorum çünkü bizim işimiz kâğıt kürek evrak olmamalı. Eğitimi ve eğitimin kalitesini artırmalıyız”.

Tükenmişlik

Katılımcılara duygusal tükenme açısından bir soru yöneltilmiştir. Soru kapsamında katılımcılar kendi örgütlerinde yaşadıkları olayları tükenmişlikle ilişkilendirerek aşağıdaki gibi izah etmişlerdir. Duygusal tükenme alt boyutu açısından, çalışma ortamı ve materyalleri, kurum ayrıcalıkları, mesai saatleri ve çalışılan toplam süre, çalışma arkadaşları, amirler, ücret ve ek gelir kaynakları, idari görevler, terfi ve yükselme, idealler ve gerçekler konuları sıklıkla ifade edilmiştir.

“İşe girdiğim tarihten itibaren yönetim tarafından yaklaşık 6 ayda bir oda değişikliği yapılmıştı. Askere giderken odamı nasıl olsa değiştirirler, arkadaşlara sıkıntı olmasın diye tüm kitaplarımı ve şahsi eşyalarımı evime taşıdım... sürekli düzenimin bozulmasından yılmıştım...”.

"Atölye ve laboratuvarlarda el aletleri, cihazlar ve temrinlik malzeme sıkıntısı bulunmaktadır. Ayrıca bazı laboratuvarlarda da çalışma yapmak için izin alamıyorsunuz... bu kadar yetersiz şartlara rağmen sürekli çalışmanız ve üretmeniz bekleniyor. Bu durum beni yıpratıyor".

"...kurum bazı ayrıcalık hususlarında öğretim üyeleri arasında pozitif ayrımcılık yapıyor. Taşrada görev yapan öğretim elemanlarına hakları olmasına rağmen merkez teşkilatlarında yer alanlara yapıldığı kadar ayrıcalık tanınmıyor".

"Ders başlama ve bitirme saati akademinin güncelliğini hiç yitirmeyen bir problemidir. Ayrıca dersiniz olmasa bile şu kadar gün, saat geleceksiniz, bu saatten önce çıkmayacaksınız söylemleri, astına yaptırım yapmak isteyen yöneticilerin en güçlü silahlarından birisidir. 16 yıldır bu işle uğraşıyorum, bu sorulara çok muhatap oldum ancak bu süre zarfında daha hiçbir yönetici bu derste ne işliyorsun, dersin içeriği yeterli mi diye sormadı. Varsa yoksa derse zamanında girdin mi, ne kadar süre derste kaldın. Hep bunlar sorgulanıyor... bende artık varlığımı sorgular hale geldim".

"...okuldaki arkadaşlarımın bakış açısı çok farklı. Örgütsel dedikodu çok fazla. Çalışmadan emek vermeden yayın yapmak istiyorlar. Yer vermediğinizi anladıklarında da asılsız birçok söylemde bulunuyorlar... dedikodular beni zihinsel olarak çok yoruyor...".

"Amirler objektif, hakkaniyetli ve adil değiller. Birilerinin tesiri altında kalarak hareket ediyorlar... değerimin bilinmediğini düşünüyorum. Bu düşünceler açıkça beni tüketiyor...".

"Akademisyenlerin ücretleri (maaşları) belirlenirken hep ekstra gelirlerinin de (ek ders, ikinci öğretim ek ders, teşvik, yüksek lisans, doktora dersleri ve danışmanlıkları, tezsiz yüksek lisans ders ücretleri, sanayiye yapılan danışmanlıklar, proje gelirleri, vs.) olacağı düşünüldüğünden maaşları düşüktür. Ancak maalesef bu ekstra gelirler, her okul, her bölüm, her unvan, her şart ve durumlar da geçerli değildir. Birçok akademisyen; bırakın tezli, tezsiz yüksek lisans, doktora ders ve danışmanlığını normal ve ikinci öğretim ek dersini bile alamamaktadır ve sadece maaş karşılığı derse girmektedir... sürekli geçim kaygısı taşıyorum...ay sonunu düşünmekten bittim."

"Gerek memur eksikliği gerekse idari görevlerin paylaşımı, iş yükünün belirli kişiler üzerine kalmasına sebep olmaktadır. Bu durum, fiziksel ve mental yorgunluğu gereksiz yere artırdığı için maalesef üzerimde bir tükenmişlik hissine sebep oluyor".

"Yıllarca bir üst unvana geçmek için çalıştım. Şimdi öyle güzel ayarlıyorlar ki daha fazla yükselmem için çabalıyorlar... kafamda çoğu şeyi bitirdim, artık mücadeleye edemeyeceğim".

"Akademik camia dış çevreden çok güzel, büyümlü, cezbedici olarak görülmektedir. Ancak içeride yaşananlar bunların hepsinin bir illüzyondan ibaret olduğunu bilir".

Duyarsızlaşma alt boyutu açısından, çalışma arkadaşları, amirler, öğrenciler ve kurum konuları katılımcıların en fazla ifade ettikleri faktörlerdir.

"Elbette ortak noktalarımız olan arkadaşlarla paylaşımında bulunmak güzeldir. Ancak hiçbir ortak noktamın olmadığı çalışma arkadaşlarıma karşı duyarsız davranışlarım olduğu da muhakkaktır. Sadece selam verdiğim, bir şey talep etmediğim, talebi olursa da ciddiye almadığım iş arkadaşlarım var".

"Bir konu hakkında başka fikir ve düşüncelere kapalı olup, onlara değer vermeyen amirlere karşı duyarsızlaştığımı hissediyorum".

"Öğrencilerdeki genel umursamazlık durumu, gerçekten başarısız bir öğrenci profili sergilemeleri motivasyon kaybına ve duyarsızlığa sebep oluyor".

"Ne yaparsanız yapın ne kadar çalışırsanız çalışın ne kadar başarılı olursanız olun; torpiliniz yoksa okul değiştiremeyeceğinizin, yükselemeyeceğinizin, yükselseniz bile aynı okulda (ilçede) devam edeceğinizin zamanla farkına vardığınızda; umutsuzluğa kapılıyorsunuz, duyarsızlaşıyorsunuz, çalışsınız gelmiyor, isteksizlik oluyor ve en kötüsü mevcut durumunuzu artık kanıksayıp (kabullenip) hiçbir şey yapmıyorsunuz".

Kişisel Başarı eğiliminin Azalması alt boyutu açısından ise, akademik yaşam, eğitim/ öğretim, iletişim, projeler, sanayi işbirliği/danışmanlık, yabancı dil hususlarında katılımcıların kendilerini başarısız olarak gördüklerini dile getirmişlerdir.

"Bir akademisyenin ana amacı kendi ilimi ve bilgisiyle vatanına, milletine fayda sağlamak ise, akademisyenler haricinde hiç kimsenin okumadığı, sanayinin erişemediği ve ticarileşmemiş fikirlerin en iyi indeksli dergilerde yayınlanmasının kime ne faydası dokunuyor? Sanayide yapılan işler akademik camiada puana dönüşüyor. Ancak akademiye yapılan ve sadece akademik camianın faydalandığı işler sizi en başarılı akademisyenler listesine taşıyor".

"Lisansüstü programlarda ders verme ve ders açma konusunda yeterliliğimin sorgulandığı ve kendimi başarısız olarak düşündürecek anlar yaşadım".

“Doğru iletişim kuramadığımı, yanlış zamanda yanlış yerde konuştuğumu düşünüyorum. Çünkü insanlar sizden aldıklarını adeta başka yerde satıyorlar. Size ait olan fikirler kolaylıkla çalınıyor ve başarı sizinle paylaşılmıyor... Ayrıca bu meslekte iletişim sorunlarınızı çözmek için en önemli anahtar konumunda. İdareyle iletişimin kötüye başarılı olman giderek zorlaşıyor...”.

“Alanımla ilgili Avrupa Birliği, TÜBİTAK vb. projeler yapmam çok zor. Çünkü ilgilendiğim alan bu projeler için öncelikle alanlar içerisinde değil”.

“Yabancı dil hususunda Yetersizim, okuma dışında hepsinde eksikim var. Şimdiki aklım olsa yurt dışında bir yıl kalmak isterdim”.

Sonuç

Araştırma yükseköğretim kurumlarında görev yapan akademisyenler açısından hangi faktörlerin iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik oluşturduğunun belirlenmesi ve bu faktörlerin örgütsel sinizmle ilişkili olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada nitel yöntem tercih edilmiştir. Söz konusu kavramlarla ilgili literatürde nicel yöntemleri kullanan fazla sayıda çalışma bulunmaktadır. Araştırmanın bu yönüyle literatüre katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik alt boyutları arasında en fazla ilişki içerisinde olan ilk beş kod sırasıyla duygusal istismar ve duygusal tükenme (56), çalışma şartları kontrolü ve manipülasyonu ile duygusal tükenme (49), mesleki devalüasyon ve duygusal tükenme (44), mesleki devalüasyon ve kişisel başarının azalma eğilimi (42) ve mesleki itibarsızlık ve duygusal tükenme (29) şeklindedir. İş yeri nezaketsizliği alt boyutlarının, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmeyle yoğun şekilde ilişki içinde olduğu görülmektedir. Ayrıca mesleki devalüasyon ile kişisel başarının azalma eğilimi arasındaki ilişkide dikkat çekicidir (bkz. Şekil 1 ve Şekil 2). Bir başka deyişle duygusal istismara uğrayan, çalışma şartlarında yaşanan olumsuz gelişmeler yaşayan, mesleki olarak katkı sağlayamayan, mesleki gelişimine engel olacak olayların yaşayan ve mesleki itibarı küçümşenen akademisyenler, duygusal tükenmeye daha eğilimlidirler. Ek olarak mesleki katkı sağlayamayan, başarısı engellenen, kapasitesinin altında görevler alan çalışanların kişisel başarı eğilimleri de bu duruma paralel olarak düşmektedir. Diğer bir deyişle, zamanla mesleğine katkı sağlayamayan akademisyenlerin, başarı kazanacağına olan inancı düşmektedir. Literatür incelendiğinde de araştırma sonuçlarına benzerlik gösteren, iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ifade eden çalışmalar bulunmaktadır (Polatçı ve Özçalık, 2013; Laschinger ve Read, 2016; Işıkkay, 2018; Seçkin, 2021; Apaydin vd., 2021).

Araştırmayı diğer araştırmalardan farklılaştıran en önemli bulgular, iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişlik alt boyutlarına etki eden faktörlerin tespit edilmesidir. Bu bağlamda iş yeri nezaketsizliği alt boyutlarından; çevre şartlarının kontrolü ve manipülasyonu alt boyutu, iş grupları ve sosyal aktiviteler gibi mecralardan dışlanma, iş faaliyetleri, iş süreçleri, çıktılar vb. tüm faktörlerin gereksiz kontrolü ve revizesi, iş yerinde kullanılan her türlü alet, makine veya teçhizatın eksik veya bozuk olması ve nedensizce değiştirilmesi faktörleriyle; *Duygusal istismar* alt boyutu, yapılacak bir iş, görev, yetki, sorumluluklar açısından kişinin kendisi veya sevdikleri üzerinden nezaketsizliğe uğraması faktörüyle; *mesleki itibarsızlık* alt boyutu, başarıların kıskanıldığı için küçük görülmesi, makamın, mesleğin ve deneyimlerin sürekli eleştiriye ve saldırıya uğraması ve geçmişte yapılan hataların sıklıkla dile getirilmesi faktörleriyle; *mesleki devalüasyon* alt boyutu ise mesleki katkı sağlayacak eylemlerin kısıtlaması, yapılamayacak, başarılması imkansız görevlerin verilmesi ve çalışan kapasitesinin çok altında görev ve yetki tanımlanması faktörleriyle ilişki içerisinde. Tükenmişlik alt boyutlarından; *duygusal tükenme* alt boyutu çalışma ortamı ve materyalleri, kurum ayrıcalıkları, mesai saatleri ve çalışılan toplam süre, çalışma arkadaşları, amirler, ücret ve ek gelir kaynakları, idari görevler, terfi ve yükselme, idealler ve gerçekler faktörleriyle; *duyarsızlaşma alt boyutu*, çalışma arkadaşları, amirler, öğrenciler ve kurum faktörleriyle; *kişisel başarı eğiliminin azalması* alt boyutu, akademik yaşam, eğitim/öğretim, iletişim, projeler, sanayi işbirliği/danışmanlık, yabancı dil faktörleriyle ilişki içerisinde.

Araştırmada, işyeri nezaketsizliği ve tükenmişlik alt boyutlarının örgütsel sinizm alt boyutlarıyla ilişkili olup olmaması da incelenmiştir. Örgütsel sinizm alt boyutlarından inanç alt boyutuyla en fazla ilişki içinde olan ilk beş kod sırasıyla; duygusal tükenme (97), duygusal istismar (45), mesleki devalüasyon (43), kişisel başarının azalma eğilimi (40) ve çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu (36) olurken; duygusal alt boyutu ile ilişki içinde olan ilk beş kod sırasıyla; duygusal tükenme (92), duygusal istismar (40), mesleki devalüasyon (34), çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu (33) ve kişisel başarının azalma eğilimi (30) olmuştur. Eğilimler ve davranışlar alt boyutu açısından ise en fazla ilişki içinde olan ilk beş kod sırasıyla; duygusal tükenme (77), duygusal istismar (28), mesleki devalüasyon (27), çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu (26) ve kişisel başarının azalma eğilimi (24) şeklindedir. Kendi

aralarındaki ilişki dereceleri ve kümelenmelerine bakıldığında duygusal istismar, çalışma şartlarının kontrolü ve manipülasyonu ve duygusal tükenme bir küme halinde, mesleki devalüasyon ve kişisel başarının azalma eğilimi de başka bir küme halinde örgütsel sinizm alt boyutları olan, inanç, duygusal ve eğilimler ve davranış boyutlarıyla ilişki içerisindedir. Mesleki itibarsızlık ve duyarsızlaşmanın ise kümelenmeye diğer faktörlere göre daha az müdahil olduğu görülmektedir (bkz. Şekil 1 ve Şekil 2). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan akademisyenlerin maruz kaldığı duygusal istismar, çalışma şartlarına yönelik olumsuz gelişmeler ve ilişkili olduğu duygusal tükenme, öncelikle örgüte karşı olumsuz bir inanç oluşmasına, ardından bu inanca yönelik kötü duyguların gelişmesine ve nihayetinde kurumlarına zarar verebilecek davranışlar sergilemesine yol açabilmektedir. Ayrıca mesleki olarak katkı sağlamayacak bir iş çevresinde bulunan akademisyenlerin, kişisel başarısına olan inançları da azalabilmekte ve her üç boyutu kapsayacak şekilde sinik tutumlar ve davranışlar sergileyebilmektedir. Literatürde araştırma sonuçlarına paralellik gösteren, iş yeri nezaketsizliği ve tükenmişliğin örgütsel sinizmle pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğu yönünde çalışmalar mevcuttur (Ewis, 2014; İlgin, 2019; Simha vd.,2014; Akhigbe ve Gail, 2017; Mahmood ve Sak, 2019; İncesu vd., 2017).

Her akademik araştırma da yaşandığı gibi bu çalışmada da belirli kısıtlılıklar söz konusudur. İlk kısıtlılık araştırmanın sadece bir ile ait devlet ve vakıf üniversitelerinde gerçekleşmesidir. Diğer bir kısıtlılık ise sadece eğitim sektörünün araştırmanın örneklemini olarak belirlenmesidir. Bunun haricinde diğer çalışmalarda da yaşandığı gibi ekonomik ve zamanın darlığına yönelik kısıtlarda mevcuttur.

Örgüt içerisinde iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizme yol açabilecek sayısızca davranış, eylem ve söyleme rastlamak olası bir durumdur. Bunların hiç yaşanmayacağı bir örgüt yapısının oluşturulması düşüncesi son derece ütöpik bir yaklaşımdır. Aslında bu faktörleri tehlikeli kılan esas neden, sürekliliği ve yoğunluğudur. Bir başka ifadeyle, bu faktörlerin varlığından ziyade ne kadar sıklıkla ve ne şiddette oluştuğu daha önemlidir. Ayrıca iş yeri nezaketsizliğinin iş stresini artırdığı, işten ayrılma niyeti oluşturduğu, örgütsel bağlılığı, iş performansını ve iş tatminini de olumsuz etkilediği bilinmektedir (Spence Laschinger vd., 2009; Simmons, 2008; Anjum vd., 2017; Huang ve Lin, 2019; Guerretaz, 2012; Lim vd., 2008; Robert, 2018; Rahim ve Cosby, 2016; Welbourne vd. 2015; Sharma ve Sing, 2016). İş yeri nezaketsizliğinin yanı sıra, yoğun çalışma şartları ve mükemmeliyetçilik algısı da tükenmişliği artırabilmekte ve sonuç olarak performansı düşürebilmektedir (Freudenberger, 1974; Naktiyok ve Karabey, 2010; Childs ve Stoeber, 2012). Örgütsel desteğin yüksek olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışlarının uygulanabildiği, örgütsel adaletin sağlanabildiği ve güvenin olduğu örgüt yapılarında ise örgütsel sinizmin oluşma ihtimali daha düşüktür (Byrne ve Hochwarter, 2008; Wilkerson vd., 2008; Efeoğlu ve İplik, 2011; Özler vd., 2010; Türköz vd.,2013). Sonuç olarak iş yeri nezaketsizliğini ve tükenmişliği azaltmaya yönelik müdahalelerle bir iş yerinde örgütsel sinizmin oluşumu önlenabilmektedir (Nicholson vd., 2013). Bu bağlamda başarı odaklı çalışmayı esas alan ve bu nedenle sürekli olarak performans ölçümü yapılan yükseköğretim kurumları gibi örgütler için, bu sonuçlara neden olan esas faktörlerin tespit edilmesi, faktörlerin yaşanma sıklığı ve şiddetinin azami seviyelere indirilmesi, uygun bir çalışma iklimi oluşturulması, örgütsel adalet ve bağlılığın sağlanması tavsiye edilebilir. Tavsiyelere uyulması halinde akademisyenlerin gerek kariyer planlamalarında gerekse eğitim öğretim faaliyetlerinde örgütlerinin vereceği tepkiler açısından tedirginliği ortadan kalkacağı öngörülmektedir. Unutulmamalıdır ki, çalışana değer veren bir örgüt kültürü geliştirilirse çalışanlarda da pozitif örgütsel davranışlar gelişir. Böylelikle iş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm gibi negatif örgütsel davranışlar büyük ölçüde azalır. Çalışmanın, daha önce ifade edilen nitel araştırma yöntemlerini tercih etmesi faydasına ek olarak, bu negatif örgütsel davranışlara etki eden faktörlerin tespit edilmesine hizmet etmesi açısından da literatüre katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Çalışmada uygulanan amaç, yöntem ve analizler farklı şehirlerdeki yükseköğretim kurumlarına, demografik özelliklere (akademik unvan, yaş, cinsiyet vb.) göre kategorize edilen katılımcı gruplarına, farklı sektörlerde görev yapan çalışanlara uygulanarak yeni nitel çalışmalar gerçekleştirilebilir.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review:

Dış bağımsız

Externally peer-reviewed

Çıkar Çatışması / Conflict of interests:

Yazar(lar) çıkar çatışması bildirmemiştir.

The author has no conflict of interest to declare.

Finansal Destek / Grant Support:

Yazar(lar) bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

The author(s) declared that this study has received no financial support.

Etik Kurul Onayı / Ethics Committee Approval:

Bu çalışma için etik kurul onayı, Selçuk Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu 10/02/2021 tarihli E.23784 sayılı karar ile alınmıştır.

Ethics committee approval was received for this study from Selcuk University, Social Sciences and Humanities Scientific Research and Publication Ethics Committee on 10/02/2021 and E.23784 document number.

Kaynakça / References

- Akhigbe, O. J. ve Gail, O. J. (2017). Job burnout and organizational cynicism among employees in nigerian banks. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(22), 125-140.
- Andersson, L. M. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human relations*, 49(11), 1395-1418.
- Andersson, L. M. ve Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(5), 449-469.
- Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy Of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Anjum, M. A., Anjum P. ve Ahmed, A. (2017). Relationship dynamics of burnout, turnover intentions and workplace incivility perceptions. *Business & Economic Review*, 9(3), 155-172.
- Apaydin, E. A., Rose, D. E., Yano, E. M., Shekelle, P. G., Stockdale, S. E. ve Mohr, D. C. (2021). Gender Differences in the Relationship Between Workplace Civility and Burnout Among VA Primary Care Providers. *Journal of General Internal Medicine*, 1-5.
- Avşaroğlu, S., DENİZ, E.M. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104.
- Bernerth J. B., Armenakis Achilles A., Feild H. S. ve Walker H. J. (2007). Justice, cynicism, and commitment a study of important organizational change variables. *The Journal Of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326.
- Blau, G. ve Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. ve Dean, J. W. (1999, May). Does organizational cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes in Eastern, *Academy of Management Proceedings*, 2(1), 150-153.
- Byrne, Z. S. ve Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology*.23(1), 54-72.
- Childs, J. H. ve Stoeber, J. (2012). Do you want me to be perfect? Two longitudinal studies on socially prescribed perfectionism, stress and burnout in the workplace. *Work & Stress*, 26(4), 347-364.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çoban, R. ve Deniz, M. (2018). Çalışanların işyeri nezaketsizliği ve örgütsel sinizm algıları arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik imalat sektörü üzerinde bir araştırma. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 2-3 Kasım 2018/ Isparta, 286-296.

- Çoban, R. ve Deniz, M. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(34), 1224-1259.
- Dean J. W., Brandes, P. ve Dharwakar R. (1998). Organizational cynicism. *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- Delen, M. G. (2011). Çalışma hayatında işyeri kabalığı olgusu. *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, (53), 43-58.
- Eaton, J.A. (2000). A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism, York University, master Thesis, A.B.D.
- Efeoğlu, İ. E. ve İplik, E. (2011). Algılanan örgütsel adaletin örgütsel sinizm üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik ilaç sektöründe bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3), 343-360.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. ve Cooper, C. L. (Eds.) (2011). *Bullying And Harassment In The Workplace*, Boca Raton, Taylor & Francis Group: A.B.D.
- Escartín, J., Monzani, L., Leong, F. ve Rodríguez-Carballeira, Á. (2017). A reduced form of the workplace bullying scale—the EAPA-TR: A useful instrument for daily diary and experience sampling studies. *Work & Stress*, 31(1), 42-62.
- Ewis, M. Z. (2014). Workplace perceptions and workplace incivility in Egypt: The mediating role of organizational cynicism. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management (IJCRMM)*, 5(4), 58-82.
- Freudenberger, H. J. (1986). The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of psychoactive drugs*, 18(3), 247-251.
- Guerrettaz, T. A. (2012). *Workplace Empowerment, İncivility And Burnout: İmpact On Staff Nurse Recruitment And Retention Outcomes*. Ball State University, Master Thesis, Hindistan.
- Huang, H. T. ve Lin, C.P. (2019). Assessing ethical efficacy, workplace incivility and turnover intention: A moderated-mediation model. *Review of Managerial Science*, 13(1), 33-56.
- 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. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Doktora Tezi, Türkiye.
- İlgin, C. (2019). İşyeri Nezaketsizliği İle Sinizm Arasındaki İlişkide Öznel İyi Oluş Halinin Rolü. Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- İncesu, E., Yorulmaz, M. ve Evirgen, H. (2017). Örgütsel sinizmin tükenmişlik üzerine etkisi: hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi Ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(3), 370-380.
- Johnson, J. L. ve O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 627-647.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to is Methodology*, London: Sage.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. ve Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Kumral, T. ve Çetin, C., (2016). İşyeri nezaketsizliği üzerine bir yazın incelemesi. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Ek sayı (1), 153-171.
- Laschinger, H. K. S. ve Read, E. A. (2016). The effect of authentic leadership, person-job fit, and civility norms on new graduate nurses' experiences of co-worker incivility and burnout. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 46(11), 574-580.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A. ve Oore, D. G. (2011). The ,mpact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1258-1274.
- Lim, S., Cortina, L. M. ve Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility. impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, (93), 95-107.

- Mahmood, S. M. R. ve SAK, R. (2019). Okul öncesi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(5), 2243-2259.
- Mantere, S. ve Martinsuo, M. (2001). Adopting and questioning strategy: Exploring the roles of cynicism and dissent. In 17th EGOS-Europen Group for Organisation Studies Colloquium, July.
- Martin, W. F. (2008). Is your hospital safe? Disruptive behavior and workplace bullying. *Hospital Topics*, 86(3), 21-28.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E. ve Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Miller, K. I., Ellis, B. H., Zook, E. G. ve Lyles, J. S. (1990). An integrated model of communication, stress, and burnout in the workplace. *Communication research*, 17(3), 300-326.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Naus, F., Van Iterson, A. ve Roe, R. (2007). Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employees' responses to adverse conditions in the workplace. *Human relations*, 60(5), 683-718.
- Nicholson, R. M., Leiter, M. P. ve Laschinger, H. K. (2014). Predicting cynicism as a function of trust and civility: A longitudinal analysis. *Journal of Nursing Management*, 22(8), 974-983.
- Özler, D. E., Atalay, C. G. ve Şahin, M. D. (2010). Örgütlerde sinizm güvensizlikle mi bulaşır?. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 47-57.
- Pearson, C. M. ve Porath, C.L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: no time for "nice"? Think again. *Academy of Management Executive*, 19(1), 7-18.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-34.
- Rahim, A. ve Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35 (10), 1255-1265.
- Reich, T.G. ve Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 203-215.
- Ribbers, I. L. (2009). *Trust, Cynicism, And Organizational Change: The Role Of Management*. Tilburg University, Master Thesis, Holland.
- Robert, F. (2018). Impact of workplace bullying on job performance and job stress. *Journal of Management Info*, 5(3), 12-15.
- Robinson, S. ve Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Sanchez-Gomez, M. ve Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5373.
- Schaufeli, W. ve Salanova, M. (2014). *Burnout, Boredom And Engagement At The Workplace. içerisinde An Introduction to Contemporary Work Psychology, First Edition. (Edt. Maria C. W. Peeters, Jan de Jonge and Toon W. Taris.)*, John Wiley & Sons, Ltd., A.B.D.
- Seçkin, Ş. N. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin geri çekilme davranışlarına etkisi: tükenmişliğin aracı, kişisel adil dünya inancının düzenleyici rolü. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi*. 28(2), 421-439.

- Sharma, N. ve Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 234-249.
- Simha, A., Elloy, D. F. ve Huang, H. C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 482-504.
- Simmons, D.C. (2008). *Organizational Culture, Workplace Incivility, And Turnover: The Impact of Human Resources Practices*, University of Louisville, Phd Thesis, A.B.D.
- Spence Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A. ve Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of nursing management*, 17(3), 302-311.
- Taştan, S. B. (2014). İşyeri nezaketsizliğini öngören örgütsel ve durumsal önceller ile çalışanların davranışsal sonuçları arasındaki ilişkinin ve sosyo-psikolojik kaynakların rolünün incelenmesi: Sağlık kurumlarında yapılan bir araştırma. *Isguc The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 16(3), 60-75.
- Türköz, T., Polat, M. ve Çoşar, S. (2013). Çalışanların örgütsel güven ve sinizm algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 285-302.
- Welbourne, J. L., Gangadharan, A. ve Sariol, A. M. (2015). Ethnicity and cultural values as predictors of the occurrence and impact of experienced workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 205-217.
- Wilkerson, J. M., Evans, W. R. ve Davis, W. D. (2008). A test of co-workers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(9), 2273-2292.
- Yıldız, S. ve Bayrakçı, C. (2020). İşyeri Nezaketsizliği ile İş Stresi Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40, 515-529.