



Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolü

The mediating role of workplace incivility in the effect of perception of organizational ostracism on employee turnover

Zümrüt Hatun Demirel¹ 

Seda Çetinkaya² 

Öz

Araştırmanın amacı, lojistik firmaları çalışanlarının örgütsel dışlanma algıları, iş gören devir hızı ve işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkileri incelemek ve örgütsel dışlanma algısı ve iş gören devir hızı arasındaki ilişkide işyeri nezaketsizliğinin aracılık etkisinin olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın tasarımı, nicel araştırma desenlerinden nedensel tarama desenine göre tasarlanmıştır. Veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Katılımcılar, lojistik firmasında görev alan 680 iş görendir. Araştırmanın yöntemi, toplanan verilerin, korelasyon ve regresyon kullanılarak analiz edilmesi ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte örgütsel dışlanma algısının işyeri nezaketsizliği üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu ve işyeri nezaketsizliğinin iş gören devir hızı algısını pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği elde edilen bulgulardandır. Dahası örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin tam aracılık etkisinin bulunduğu elde edilen sonuçlardan bir tanesidir. Araştırmaya konu olan değişkenler arasındaki ilişkileri daha önce inceleyen çalışmalardan farklı olarak bu çalışmada örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmayı diğer araştırmalardan ayıran bu sonucun alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Dahası, çalışanların dışlanma ve nezaketsizliğe maruz kalmalarının önlenmesinin iş gören devir hızını azaltacağı düşüncesinden yola çıkarak bu çalışma örgüt yöneticileri açısından önemli tespitler içermektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Gören Devir Hızı, İşyeri Nezaketsizliği, Lojistik Firmaları, Örgütsel Dışlanma

Jel Kodları: M10, M14, M19

Abstract

The research aims to examine the relationships between organizational ostracism perceptions of logistics company employees, employee turnover rate and workplace incivility and to reveal whether workplace incivility mediates the relationship between organizational ostracism perception and employee turnover rate. The research design was designed according to the causal scanning design, one of the quantitative research designs. Data were collected by survey technique. Participants are 680 employees working in the logistics company. The research method was carried out by analyzing the collected data using correlation and regression. As a result of the analyses, it was determined that the perception of organizational exclusion had a positive and significant effect on the perception of employee turnover rate. In addition, the findings show that the perception of organizational ostracism has a positive and significant effect on workplace incivility and that workplace incivility affects the perception of employee turnover rate positively and significantly. Moreover, one of the results obtained is that workplace incivility has a full mediating effect on the effect of organizational ostracism perception on employee turnover rate perception. Unlike previous studies examining the relationships between the variables subject to research, this study found that workplace incivility has a mediating effect on the effect of organizational ostracism perception on employee turnover rate perception. This result, which distinguishes the research from other studies, is thought to contribute to the literature. Moreover, this study contains important findings for organizational managers based on the idea that preventing employees from being exposed to exclusion and incivility will reduce employee turnover.

Keywords: Turnover, Workplace Incivility, Logistics Firms, Organizational Ostracism

Jel Codes: M10, M14, M19

¹ Doçent Dr., Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Şereflikoçhisar Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, Ankara, Türkiye, zumruthatun@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0300-6988

² Uluslararası Ticaret ve Finans Programı Yüksek Lisans Öğrencisi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, Türkiye, sedacetinkaya987@gmail.com

ORCID: 0000-0002-2857-6293

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

Zümrüt Hatun Demirel

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Şereflikoçhisar Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, Ankara, Türkiye, zumruthatun@gmail.com

Başvuru/Submitted: 26/07/2023

Revizyon/ Revised: 10/09/2023

Kabul/Accepted: 16/09/2023

Yayın/Online Published: 25/09/2023

Atıf/Citation: Demirel, Z.H. & Çetinkaya, S., Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolü, bmij (2023) 11 (3): 1058-1078, doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2276>

Extended Abstract

The mediating role of workplace incivility in the effect of perception of organizational ostracism on employee turnover

Literature

Logistics, is a part of the supply chain that provides simultaneous control, which plans to store goods, information and services after the efficient flow of goods, information and services from the place of production to the place of consumption to meet the needs. The importance of the logistics sector, which has a significant role in Turkey's international trade and economy, is increasing daily (Çelebi, 2018: 20).

Organizational ostracism is the perception of being ignored or ignored by others in the work environment (Ferris et al., 2008: 1350). In other words, organizational exclusion is latent behaviours and attitudes that aim to leave the individual alone in social relations within the organization (Halis and Demirel, 2016: 319). Employee turnover is the rotation of workers around the labor market between organizations, occupations, employment and unemployment (Abbasi and Hollman, 2000: 333). Employee turnover is explained as the dismissal or departure of employees in an organization, regardless of the reason (Ünver, 2021: 41).

Perception is defined as the interpretation of the stimuli reaching us by the environment through our sense organs through our brain. With perception, we experience a world that is transmitted to the brain by the sense organs, but the brain processes it specially (Kahveci, 2019: 25). The perception of employee turnover rate, which causes the organization to draw a negative image, is an important condition that will affect the values such as whether to stay in the organization or not, if it does, to work continuity and organizational performance (Özlü, 2016: 58).

One of the most harmful consequences of organizational ostracism and workplace incivility for organizations is the high employee turnover rate (Biçer, 2021: 755; Ferris et al., 2017: 321). While this is the case, it is necessary to be able to analyze the negative behavior patterns that trigger the employee turnover rate in the logistics sector correctly. In this context, it is aimed to contribute to the literature by investigating how the perception of organizational ostracism affects the perception of employee turnover and, subsequently, the intermediation effect of incivility. In addition, the research is important in terms of providing the understanding of the results of the concepts of organizational ostracism and workplace incivility, which are negative organizational behaviors, in organizations.

Design and method

In this study, since the mediating role of workplace incivility in the effect of organizational ostracism perception on employee turnover perception was wanted to be investigated, the study was carried out according to the causal screening design, one of the quantitative research designs. The aim of the research is to examine the relationships between organizational ostracism perceptions, employee turnover perceptions and workplace incivility of logistics companies' employees and to reveal whether workplace incivility has a mediating effect on the relationship between organizational ostracism perception and employee turnover perceptions. In addition, if the workplace incivility variable affects this relationship, it is to reveal the direction of this effect and the degree of explanatory power in the relationship between employees' perceptions of organizational ostracism and their perceptions of employee turnover.

Data collection method

Questionnaire method was used for the scales used to measure the mediating role of workplace incivility in the effect of organizational ostracism perceptions of logistics company employees on the perception of employee turnover. Research data was obtained from Logistics companies operating in the Central Anatolia Region between 01.07.2022 and 01.01.2023 with the permission of Ankara Yıldırım Beyazıt University Ethics Committee dated 30.05.2022 and numbered 2022-936, in line with the decision taken that the research is in compliance with ethical principles. In addition, 700 physical questionnaires were collected. However, 680 of these questionnaires were evaluated in research analyses.

Quantitative / qualitative analysis

In the research, descriptive statistics, validity and reliability analyzes of the scales of the research, normality criteria of the scales, correlation analysis and regression analyzes were performed. SPSS program was used in data analysis.

Research model

In this model, in which the cause and effect relationship is tried to be revealed, the dependent variable is the employee turnover perception, and the independent variable is the perception of organizational ostracism. The mediating variable between the dependent and independent variable is workplace incivility.

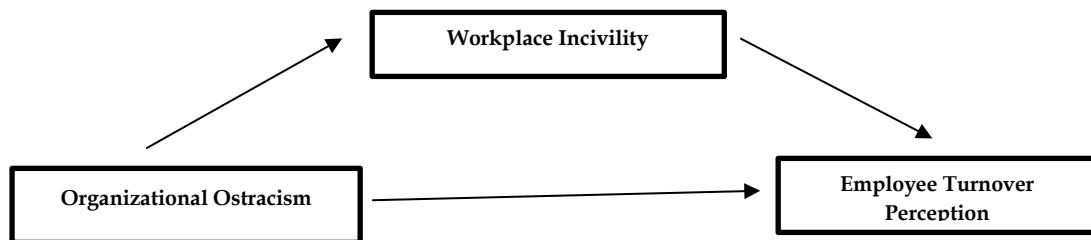


Figure 1: Research Model

Research hypotheses

H1: The perception of organizational ostracism significantly affects the perception of employee turnover.

H2: The perception of organizational ostracism has a significant effect on workplace incivility.

H3: Workplace incivility significantly affects the perception of employee turnover.

H4: There is a mediating effect of workplace incivility in the effect of organizational ostracism perception on employee turnover rate perception.

Findings and discussion

Findings as a result of analysis

Table 1: Descriptive Statistics and Correlation Analysis Findings

Variables	Avg.	S.err.	1.	2.	3.
Organizational Ostracism Perception	2,35	1,45	-	-	-
Employee Turnover Perception	2,75	1,05	0,270**	-	-
Workplace Incivility	1,44	0,67	0,656**	0,408**	-

When Table 1 is examined, positive and statistically significant relationships were found between the variables.

Table 2: Regression Analysis Findings

Steps	Regression Coefficients			Model Statistics
	B	S.H.	β	
1st Step Independent Variable: Organizational Ostracism Perception Dependent Variable: Employee Turnover Perception	0,528	0,07	0,270**	R ² =0,07 F(1,682)=53,435 p<0,001
2nd Step Independent Variable: Organizational Ostracism Perception Dependent Variable: Workplace Incivility	0,812	0,03	0,656**	R ² =0,04 F(1,682)=514,511 p<0,001
3rd Step Independent Variable: Workplace Incivility Dependent Variable: Employee Turnover Perception	0,646	0,40	0,408**	R ² =0,16 F(1,682)=136,462 p<0,001
4th Step Independent Variable: Organizational Ostracism Perception Independent Variable: Workplace Incivility Dependent Variable: Employee Turnover Perception	0,006 0,642	0,09 0,07	0,003 0,406**	R ² =0,17 F(2,681)=68,134 p<0,001

Hypothesis test results

The first step of the regression analysis concluded that the perception of organizational ostracism had a positive and significant effect ($\beta = 0.270$, $p < 0.001$) on the perception of employee turnover. Thus, the **H1 hypothesis was accepted**. In the second step, it is seen that the perception of organizational ostracism has a positive and significant effect on workplace incivility ($\beta = 0.656$, $p < 0.001$). Therefore, the **H2 hypothesis was accepted**. In the third step, workplace incivility positively and significantly affects the perception of employee turnover ($\beta = 0.408$, $p < 0.001$) and the **H3 hypothesis was accepted**. In the fourth and last step, when the effects of organizational ostracism and workplace incivility on the perception of employee turnover rate were examined by multiple regression analysis, it was concluded that the effect of workplace incivility on employee turnover rate perception ($\beta = 0.406$, $p < 0.001$) was positive and significant, but organizational ostracism perception did not have a significant effect on employee turnover perception ($\beta = 0.003$, $p = 0.946$). In other words, when the mediating variable workplace incivility was included in the research model, the effect of the perception of organizational ostracism on the perception of employee turnover decreased from ($\beta = 0.270$, $p < 0.001$) to ($\beta = 0.003$, $p = 0.946$) and lost its statistically significant effect. As a result of these findings, it has been proven that workplace incivility has a full mediating effect on the effect of organizational ostracism perception on employee turnover rate perception. Thus, hypothesis **H4 was accepted**.

Discussing the findings with the literature

The first hypothesis determined that the perception of organizational ostracism has a positive and significant effect on the perception of employee turnover. Therefore, this finding is compatible with similar studies in the literature (Vui-Yee et al., 2020; Temizel, 2022). In the second hypothesis, it was determined that the perception of organizational ostracism has a positive and significant effect on workplace incivility. Therefore, this finding is compatible with similar studies in the literature (Gültaç, 2019; A El-Guindy et al., 2022). The third hypothesis determined that workplace incivility positively and significantly affects the perception of employee turnover. Therefore, this finding is compatible with similar studies in the literature (Namin et al., 2021; Tricahyadinata et al., 2020; Sharma and Singh, 2016; Lee et al., 2022). With the fourth and last hypothesis, the effects of the perception of organizational ostracism on the perception of employee turnover rate of workplace incivility were investigated. It was determined that the effect of workplace incivility on the perception of employee turnover rate was positive and significant. Still, the perception of organizational ostracism did not significantly affect the perception of employee turnover. As such, it is compatible with a similar study in the literature (Howard, 2020).

In addition, there are studies that reach the opposite results of the results we have obtained in the literature. For example; Sheykhi and Nastiezaie (2021) found that the mediating effect of intention to leave is positive and significant in the relationship between workplace ostracism and workplace incivility; Mahfooz et al. (2017) found that workplace incivility and workplace ostracism were both significantly and negatively related to turnover intentions. The fact that the aforementioned studies were conducted in different countries and cultures suggests that the way employees perceive negative behaviors may also differ.

Conclusion, recommendation and limitations

Within the scope of our work; It was concluded that workplace incivility has a full mediation effect on the effect of organizational ostracism perception on employee turnover rate perception. Based on this result, it is thought that preventing employees from being exposed to ostracism and incivility will reduce the employee turnover rate, and this study contains important findings for organizational managers. Solution suggestions for reducing the perception of organizational exclusion, employee turnover rate and workplace incivility in organizations are shared below.

Employees may prefer to use simple and effective expressions such as thanking, greeting, addressing in accordance with the corporate climate, without giving up their courtesy, in order to avoid workplace incivility. When managers witness workplace incivility behavior, they can manage the situation properly with appropriate interventions such as open communication and persuasion. Organizations can organize programs that will raise awareness and quality in communication about the concept of workplace incivility, and strengthen virtuous behaviors, at certain periods after orientation.

Employees can avoid the act of uniting with the outsider by empathizing with the person who is exposed to organizational ostracism. In case of organizational exclusion behavior, managers can intervene with constructive approaches by using their competencies and plan task combinations to improve cooperation. Organizations can implement projects such as providing psychological support to the excluded by arranging deterrent rules regarding the organizational ostracism behavior and strengthening the person spiritually through trainings.

Employees can openly share their job expectations and solution suggestions with their managers in order to cope with the perception of employee turnover. In order to reduce the perception of employee turnover, managers can hold one-on-one meetings with the employees in their team, preferring open communication. In order to reduce the perception of employee turnover, organizations can subject the employee to appropriate tests during the recruitment process, offer various opportunities other than wages to the employee, and analyze the reasons for employee turnover in detail.

Parallel to all the shared recommendations, it is argued that investing in employee development greatly reduces the intention to leave (Koster et al., 2011: 2403). In parallel, the logistics industry leaders' investment in employee training will prepare them for Industry 4.0, reduce employee turnover and increase job satisfaction (Parham and Tamminga, 2018: 187).

The limitations of the research are as follows:

- The results obtained in the research are limited only to the opinions of the employees participating in the research.
- Due to research time and cost constraints, research results are limited to data collection time and data collection area.
- Since the scales used in the research were developed in another culture, it is possible to experience incompatibility problems with our culture.

Giriş

Dünyanın küreselleşme ile beraber tek bir pazar haline dönüşmesi, lojistik sektörü pazar hacminin 2022 senesinde 10,68 trilyon ABD dolarına ulaşması ve e-ticaretin gelişiminin bu sektörün büyümesine ciddi oranda katkı sağlaması ile birlikte rekabet kaçınılmaz olmuştur (Utikad, 2022). Lojistik, ihtiyaçların karşılanması amacıyla mal, bilgi ve hizmetin üretim yerinden tüketim yerine verimli şekilde akışı sonrasında depo edilmesini planlayan eş anlı kontrolünü sağlayan tedarik zincirinin bir bölümüdür. Türkiye'nin uluslararası ticaretinde buna bağlı olarak ekonomisinde hatırı sayılır bir role sahip olan lojistik sektörünün her geçen gün önemi artmaktadır (Çelebi, 2018: 20; Utikad, 2022). Bu gelişmelere ve sektörün Türkiye'de GSYİH'nin (Gayri Safi Yurt İçi Hâsıla) yaklaşık %12' sini meydana getirmesine rağmen, iş gören devir oranının %50'nin üzerinde seyrettiği görülmektedir (Utikad, 2018; Altuntaş, 2020: 87). Gelecekte lojistik sektöründe insan kaynakları probleminin temel gündem başlıkları arasında yer alacağı, çalışma şartlarının diğer pozisyonlara nazaran zorlu olması sebebiyle daha az tercih edilen şoför pozisyonu için ihtiyacın karşılanmadığı bunun yanında beyaz ve mavi yaka istihdamına dair sıkıntılar da yaşandığı sektörün önde gelen profesyonelleri tarafından ciddiyetle ifade edilmektedir (Utikad, 2023).

Örgütsel dışlanma ve işyeri nezaketsizliğinin örgütler için en olumsuz sonuçlarından birinin yüksek seyreden iş gören devir hızı olduğu bilinmektedir (Biçer, 2021: 755; Ferris, Chen ve Lim, 2017: 321). Hal böyle iken lojistik sektöründe iş gören devir hızını tetikleyen olumsuz davranış biçimlerini doğru analiz edebilmek gereklilik arz etmektedir. Bu kavramları kısaca açıklamak gerekirse; iş gören devir hızı bir işletmede belli bir dönemde çalışmaya başlayan veya ayrılan iş görenlerin hareketidir (Denvir ve McMahon, 1992: 143). Örgütsel dışlanma, iş görenin kabul görmemesi ya da önemsenmiyor olması; işyeri nezaketsizliği ise, saygı normlarının hiçe sayılarak iş göreni zarara uğratan sapkın tavırlardır (Hitlan, Kelly, Schepman, Schneider ve Zárateet, 2006: 217; Özcan, 2022: 343).

Bu bağlamda, uluslararası literatürde nadir çalışılmış ulusal literatürde ise hem üç değişkenin bir arada hem de konunun lojistik sektöründe çalışılmadığı tespit edilerek yola çıkılmış ve örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısını hangi yönde etkilediği ve akabinde nezaketsizliğin aracılık etkisi araştırılarak alan yazına katkı sağlamak amaçlanmıştır. Bu çalışmanın, lojistik sektöründe insan gücünün istikrarına dair araştırmalara hız kazandıracığı, sektöre zarar veren davranışların en aza indirilmesi böylece lojistik firması ve çalışanlarının karşılıklı yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatür taraması

Dışlanma ve örgütsel dışlanma

İnsanoğlu, diğer insanlarla düzenli ve sıcak ilişkiler kurmak isteyen sosyal bir varlıktır. Bu sebeple bir gruba ait olma ihtiyacının, doğuştan var olan bir yaradılış özelliği olduğu kabul edilmektedir (Pelliccio, 2018: 1). Dışlanma, sadece insanoğlunun yaşadığı değil aynı zamanda hayvanlar âleminde bazı türler arasında da belgelenen ve neredeyse tüm kültürleri kapsayan bir deneyim olarak karşımıza çıkmaktadır (Williams ve Nida, 2017: 11). Dışlama şekilleri, öteden beri sosyal sapkınlıkla savaşmak, iç ve dış grupları güçlendirmek amacıyla kullanılmıştır. Antik Yunan'da, mücrim kişinin sürgün edilip edilmeyeceği ve fiziki olarak toplumun dışına atılıp atılmayacağı kararını oylamak için toplantılar yapıldığı; 16. yüzyılda Almanların serserileri kontrol altına alabilmek için sürgünü kullandığı ve yine 18. yüzyılda Çin'de cezaya ilişkin bir tedbir veya suç içeren bir davranışa karşı sürgün yönteminin kullandığı bilinmektedir (Pelliccio, 2018: 12). Dışlanma direkt fark edilmeyen sadece hissettirilen bir davranış olması sebebiyle pasif saldırganlık hali veya şiddetin soğuk hali olarak da tanımlanabilmektedir (Tutar vd., 2021: 334).

Dışlanma davranışının örgütlerde meydana gelmesi ise "örgütsel dışlanma" olarak tanımlanmaktadır (Erer, 2021: 238). Uluslararası literatürde örgütsel dışlanma; kişinin, iş ortamında diğerleri tarafından göz ardı edildiğine veya yok sayıldığına dair algısı olarak tanımlanmaktadır (Ferris vd., 2008: 1350). Başka bir ifade ile örgütsel dışlanma, bireyi örgüt içerisinde sosyal ilişkilerde tek bırakmayı amaçlayan gizil davranış ve tutumlardır (Halis ve Demirel, 2016: 319). Bu durum bazen mevcut alanı kasıtlı biçimde terk etmek ya da bazı kişilere sessiz davranmak şeklinde olabilmektedir (Abubakar vd., 2018: 4). Dışlanma; bir çalışanın mühim bir e-mail zincirinden çıkarılması, bir toplantının belirli bir çalışan olmadan başlaması ya da bir çalışma arkadaşının önerilerinin veya taleplerinin dikkate alınmaması gibi durumları da içermektedir (Jahanzeb vd., 2020: 2-3).

İş gören devri ve iş gören devir hızı algısı

İş gören devri; işçilerin örgütler, meslekler ile istihdam ve işsizlik arasında işgücü piyasası etrafında dönmesi olarak tanımlanmaktadır (Abbasi ve Hollman, 2000: 333). İş gören devri, bir örgütte

çalışanların sebep fark etmeksizin işten uzaklaştırılmaları veya ayrılmaları olarak açıklanmaktadır (Ünver, 2021: 41).

İş gören devir hızının literatürde pek çok farklı şekilde adlandırıldığı bilinmektedir. Bunlar; “insan kaynakları değişim hızı”, “insan gücü değişimi”, “işçi değiştirme”, “çalışan değiştirme oranı”, “iş değiştirme hızı”, “personel değiştirme”, “işçi devri”, “çalışan hareketliliği”, “işgücü değiştirme”, “işgücü değiştirme oranı”, “çalışan değişim hızı”, “işgücü değiştirme”, “personel devri”, “işgücü devri”, “iş gören değişim çabukluğu”, “işçi hareketliliği” ve benzeri biçimdedir (Sümer, 2013: 41; Ushurova, 2021: 8; Yüksel, 2012: 111). İş dünyasında sıkça duyulan ‘devir hızı’ kavramı iş gören sirkülasyonu manasına gelmektedir (Çalık, 2016). İş gören devir oranı, bir örgütte muayyen bir zaman diliminde mevcut iş görenin, o zaman diliminde işten ayrılan iş görene yüzdesini ifade etmektedir (Günay, 2018: 25).

İnsan kaynağı ile ilgili ciddiye alınması gereken sorunlardan biri olan iş gören devir hızı ve boyutları hakkında örgüt liderlerinin bilgi edinmesi ve iş gören devir hızını etkileyen faktörlerin saptanabilmesi bakımından analitik bir bakış açısı kazanılması önemlidir (Akova vd., 2015:88). İş gören devir hızının düşürülmesi, esas olarak örgütün insan kaynaklarına, iş ilişkilerine, yönetimin çalışanı memnun etme ve ilgi gösterme kabiliyetine bağlıdır (Linhartová, 2011: 121). Bu kapsamda, iş gören devir hızı üzerinde yoğunlaşmak ve iş gören devir hızına etki eden durumları tayin etmek, iş gören devir hızına bağlı olarak işten ayrılma eylemini azaltabilecek reçetenin oluşturulmasını kolaylaştıracaktır (Özlu, 2016: 70).

Nezaketsizlik ve işyeri nezaketsizliği

Nezaket kelimesi Farsça kökenli olup “nazik” şeklinde Büyük Türk Sözlüğünde ifade edilmektedir. Kelime “Dikkat, özene muhtaç/layık olma” amacı ile sarf edilmekte, kelime anlamının ise, topluluk ya da şehir manasındaki Latince “sivil tas” dan türetildiği bilinmektedir (Eriş ve Kocabıyık, 2022: 330). “Nezaketsizlik” kavramı, şahsi ilişkilerde karşı tarafın duygularına önem vermemek, duyarsız davranmak ve saygısızlık hali olarak tanımlanmaktadır (Keçeci, 2017: 132).

Tek başına ‘nezaket’; insanların beraber yaşayabilmek için ne şekilde davranış sergilemeleri gerektiğini farklılıkları da gözeterik belirleyen kurallardır (Polatçı ve Özçalık, 2015: 216). İlk kez Andersson ve Pearson’un (1999) tanımladığı iş yeri nezaketsizliği ise; örgütte kişiler arası saygı kurallarının yok edilmesi ile gün yüzüne çıkan yoğunluğu az ve maksadı net olmayan nihayetinde hedefi zarara uğratan uygunsuz davranışlardır (akt. Işıkkay, 2019: 52). Çağdaş dünyada ve iş yaşamında kabalık, şiddet ve anlaşmazlıkların ziyadesiyle yaşandığı ifade edilmektedir. Zira insanlar çalışma yaşamındaki stres, anksiyete, ivedilik ve problemlerle baş etme mücadelesi sebebiyle etrafındaki iş arkadaşlarını görmezden gelebilmekte, kimi zaman kasıtlı olarak olumsuz davranabilmekte ya da uygunsuz şekilde iletişim kurabilmektedir (Tortumlu ve Taş, 2020: 707).

İşyeri nezaketsizliği kapsamında sayılabilecek davranışlar arasında; dedikodu, söz kesmek, uygun olmayan bir ses tonu/vurgu ile hitap etmek, karşılıklı istek/ihyaçlara tepkisiz kalmak, küçük düşürücü söz söylemek, mail/telefon ile ulaşmak isteyenlere kayıtsız kalmak, kışkırtacak söylemlerde bulunmak, telefon konuşmalarını dinlemek, selamlaşmaktan kaçınmak, dik dik bakmak, özel eşyaları karıştırmak, diğerlerine ait eşyaları izin almadan kullanmak, özel hayata müdahale etmek yer almaktadır (Aykan, 2020: 205; Kantın, 2014: 13).

Örgütsel dışlanma algısı ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişki

Benzerliklerine rağmen, dışlanma ve nezaketsizlik arasında önemli kavramsal farklılıklar bulunduğu belirlenmiştir. Dışlanma ve nezaketsizlik ile ilgili problemlere spesifik olarak yaklaşılmaması halinde gerek problemin sebebi gerekse sonucuna dair önemli ipuçlarının kaçırılma ihtimalinden söz edilmektedir (Ferris vd., 2017: 333).

Örgütsel dışlanma algısı ve işyeri nezaketsizliği olmak üzere, her iki kavram da karmaşık bir yapıya sahip düşük yoğunluklu normlara aykırı davranışlara odaklanmakta olup her ikisi de sonuçlarla olumsuz ilişki kurma eğilimindedir; her ikisinin de işyerinde yaygın olduğu söylenmektedir. Yapılar bazı hallerde birbiri ile örtüşmelerine rağmen, nezaketsizlik, olumsuz davranışları dışlanmadan daha belirgin şekilde içermektedir. Ayrıca dışlanmanın nezaketsizlik davranışlarıyla senkronize olarak gerçekleştiğini söylemek her zaman mümkün olmayacaktır (Howard vd., 2020: 12). Örgütsel Dışlanma ve İşyeri Nezaketsizliği Değişkenleri ile ilgili alan yazında çok sayıda araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmalar konuyu değişik bakış açıları ile işlemektedir.

Araştırmaların sonuçlarına göre; yönetici nezaketsizliğinin, sosyal dışlanmayı yordadığı (Özdemir ve Erdem, 2021); iş yerinde nezaketsizliğin, işyeri dışlanmasını üzerinde anlamlı bir etkisi bulunduğu (A El-Guindy vd., 2022); meslektaşlar tarafından yaşatılan kabalık ile dışlanma aralarında ise düzenleyici bir rolün bulunduğu, ayrıca çalışma arkadaşı kabalığı ile çalışanların narsistik şahsiyet özelliği ve dışlanma

aralarında istatistiğe dayanan manalı ve negatif yönde ilişki bulunduğu (Erdoğan, Kobanoğlu ve Çiğdemli, 2023); hem dışlanmanın hem de nezaketsizliğin iş çabasını engellediği (Anjum vd., 2022); işyeri nezaketsizliği ve örgütsel dışlanmanın duygusal tükenme ile pozitif olarak ilişkili olduğu (Anjum vd., 2020); aktif (yani, iş yerinde nezaketsizliğe tolerans) ve pasif (yani, işyerinde dışlanma) işyeri kötü muamelesinin, olumsuz duygulara ve sabotaj niyetine yol açtığı (Abubakar vd., 2018); dışlanma ve nezaketsizlik yapılarının benzerliklerine rağmen hem temel hem de önemli kavramsal farklılıklar bulunduğu (Chen, 2018; Ferris vd., 2017); dışlanmanın nezaketsizlik davranışlarıyla paralel olarak gerçekleştiğini söylemenin her koşulda mümkün olmayacağı (Howard vd., 2020); örgütsel dışlanmanın, işyeri nezaketsizliğinin ve amir desteğinin proje organizasyon kültürünü etkilediği (Iqbal vd., 2021); iş arkadaşı kıskançlığının, iş arkadaşının dışlanmasına ve odak çalışanın iş arkadaşlarına nezaketsizlik etmesine yol açtığı (Mao vd., 2021); işyerinde dışlanmanın ve işyeri nezaketsizliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu (Samma vd., 2020); son olarak işyeri nezaketsizliğinin ve işyeri dışlanmasının işten ayrılma niyetleri ile hem anlamlı hem de negatif bir ilişkisi olduğu (Mahfooz vd., 2017) saptanmıştır.

Ayrıca yapılan çalışmaların birinde örgütsel dışlanma, işyeri kabalığı ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunduğu ilaveten örgütsel dışlanma ile kabalık arasındaki ilişkide işten ayrılma niyetinin aracılık etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu bulgusu (Sheykhi ve Nastiezaie, 2021) bu araştırma kapsamında sunulan hipotezlere yakın sonuçlar içermesi bakımından dikkat çekicidir.

Bu bilgiler doğrultusunda "**H1: Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır**" hipotezi geliştirilmiştir.

Örgütsel dışlanma ve işyeri nezaketsizliği ile iş gören devir hızı arasındaki ilişkiler

Örgütlerde İş gören Devrini etkileyen, iş görenlerin işten ayrılmalarına ya da işten çıkarılmalarına sebep olan unsurlardan biri örgüt içi etkenlerden işyerinde başkalarına yönelik negatif örgütsel davranışlardır. Bu çalışmada negatif örgütsel davranışlardan olan örgütsel dışlanma ve işyeri nezaketsizliği yer almaktadır. Bu tür davranışların sonuçları hem çalışanlar hem de örgüt için yıkıcı olabilmektedir (Binboğa vd., 2018: 384).

Negatif örgütsel davranışların etkilerine çalışanlar açısından bakıldığında, çalışanların birbirlerine olan güveni kaybedeceği böylelikle çalışanlar arasındaki iş birliğinin sona ereceği görülmektedir. Dahası çalışanların özgüvenlerini, itibarlarını hatta işlerini bile kaybetme ihtimalleri bulunmaktadır (Yıldız vd., 2011: 27). Örgüt açısından bakıldığında ise çalışanların gözündeki itibarlarını ve güvenilirliklerini kaybedecekleri ve örgütün imajının zedelenebileceği söylenebilir. Olumsuz bir imaj uyandıran örgütte iş gören devrinin çalışan tarafından algılanma biçimi ve düzeyi, örgütü seçmesinde; seçtiğinde ise işine devam etme noktasında önemlidir (Erdem ve Kaya, 2013: 135).

İşyerinde örgütsel dışlanma ve işyeri nezaketsizliği gibi negatif örgütsel davranışa maruz kalan çalışanlarda işten ayrılma eğiliminin arttığı yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur. İşten ayrılma eğiliminin artması ise iş gören devrini artıran bir durumdur. Genel anlamda işten ayrılma eğilimi çalışanın işine son verme düşüncesidir. Çalışanın bu düşüncesini işini bırakma davranışına dönüştürmesi muayyen bir süreç dâhilinde meydana gelmektedir (Şahin, 2011: 277). Çalışan devri çalışanın motivasyonunun, iş tatmininin ve iş performansının azalmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple örgüt yöneticilerinin çalışan devrini normal bir seviyede tutmak, yetenekli çalışanlarının örgütten ayrılmalarını önlemek için çalışanın işten ayrılmasını etkileyen unsurları belirlemeleri ve gerekli stratejileri geliştirmeleri gerekmektedir (Demirkıran ve Erdem, 2014: 290).

Örgütsel dışlanma ile ilgili çalışmalar incelendiğinde örgütsel dışlanmanın iş stresini artırdığı (Vui-Yee vd., 2020), iş tatminini azalttığı (Temizel, 2022) ve böylelikle işten ayrılma eğiliminin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. İşyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan çalışmalarda ise işyeri nezaketsizliği iş stresini (Chung vd., 2021) ve tükenmişliği (Han vd., 2016) artırdığı; iş tatminini (Sharma ve Singh, 2016) ve işe adanmışlığı azalttığı (Tricahyadinata vd., 2020) ve böylelikle işten ayrılma eğilimini de artırmış olduğu tespit edilmiştir.

Bu araştırmalardan elde edilen bulgulardan yola çıkılarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H2: Örgütsel dışlanma algısının işyeri nezaketsizliği üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: İşyeri nezaketsizliğinin iş gören devir hızı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

İşyeri nezaketsizliğinin aracılık etkisi

Çalışanların psikolojisine ve verimliliğine zararı olan anti-sosyal davranış kalıplarından biri de işyeri nezaketsizliğidir. Bu davranış kalıpları, fiziksel ve ruhsal hastalık, performans düşüklüğü, memnuniyet

düşüklüğü ve işten ayrılma niyetinin üst seviyede olması iş gören ve örgütler açısından olumsuz neticeler yaratmaktadır (Faheem ve Mahmud, 2015: 863,864).

İşyeri kabalığına dair algı kültürler arasında farklılık gösterse dahi, örgütler için evrensel saygı kuralları geçerli olmalı ve bu kurallara uygun hareket etmek önem arz etmelidir (Işıkkay ve Taslak, 2021: 523). Örgüt liderleri ve yöneticilerinin bu tür davranışlara ortam hazırlayan unsurları belirlemeleri ve önlem almaları için lüzumlu eylemlere geçmeleri sağlıklı bir örgüt ortamı için oldukça önemlidir. Aksi durumda örgütsel nezaketsizlik devamlı hale gelebileceği için iş ortamında daha saldırgan ve tahripkâr davranışlar ortaya çıkabilecektir (Özcan, 2022: 342, 343).

İşyeri Nezaketsizliğinin Aracılık Etkisi ile ilgili uluslararası alan yazında birtakım araştırmalar yapıldığı tespit edilmiştir. Bu araştırmaların sonuçlarına göre; dışlanma ve işyeri nezaketsizliğinin, kurum kültürü ile bilgi gizleme arasında pozitif etkiler oluşturarak kısmi aracılık ettiği (Shah ve Hashmi, 2019); işyeri nezaketsizliğinin ilişki odaklı kültür ile işten ayrılma niyeti kavramı arasındaki ilişki üstünde tam aracılık ve hiyerarşi odaklı kültür ile işten ayrılma niyeti kavramı arasındaki ilişkide ise kısmi aracılık etkisinin bulunduğu (Lee vd., 2022); işyeri nezaketsizliğinin, iş arkadaşlarına haset etme ile sosyal baltalama arasındaki ilişkiye önemli ölçüde aracılık ettiği (Srivastava vd., 2022); işyeri nezaketsizliğinin, karanlık üçlü, işe bağlılık ve çalışanların duyarsızlaşması kavramlarına kısmen aracılık ettiği (Khalid vd., 2022); ırksal ayrımcılığa maruz kalan çalışanların nezaketsizlik deneyimine siber nezaketsizliğin aracılık ettiği; işyeri nezaketsizliği mağduriyet algılarının duygusal zeka ile işle ilgili sonuçlar arasındaki ilişkiye aracılık ettiği (Daniels ve Thornton, 2020); örgütsel kıskançlık ile işten ayrılma niyeti ilişkisi üzerinde duyumsanan stres ve kabalığın tam aracılık ettiği (Yanık, 2023) saptanmıştır.

Alan yazındaki bu sonuçlardan esinlenerek "**H4: Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolü vardır**" hipotezi geliştirilmiştir.

Araştırmanın yöntemi

Araştırmanın amacı ve tasarımı

Araştırmanın amacı; lojistik firmaları çalışanlarının örgütsel dışlanma, iş gören devir hızı ve işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkileri incelemek ve örgütsel dışlanma ve iş gören devir hızı arasındaki ilişkide işyeri nezaketsizliğinin aracılık etkisinin olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırma nicel araştırma desenlerinden nedensel tarama desenine göre tasarlanmıştır. Nedensel tarama deseni bir ya da birden fazla bağımsız değişkenin ya da değişkenlerin bağımlı değişken veya değişkenler üzerindeki etkilerinin ortaya çıkarılmaya çalışıldığı araştırma desendir. Bu araştırma deseninde genellikle araştırmacı bir bağımlı değişkeni yordayan öncül değişkeni ya da bir değişkenin olası ardıllarını veya her iki durumu birlikte incelemeye çalışmaktadır. Nedensel araştırma deseninde araştırmacı bağımlı ve bağımsız değişken arasında aracı ve düzenleyici etkileri de araştırabilir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 108).

Evren ve örneklem

Araştırmanın evreni İç Anadolu Bölgesi lojistik firması çalışanlarıdır. Lojistik firmalarının araştırma evreni olarak belirlenmesinin nedeni, Türkiye’de ve dünyada lojistiğin giderek daha önemli hale gelmesindedir. Küreselleşmenin genel etkileri sonucunda uluslararası firmaların dünya ticaretinde daha fazla söz sahibi olmaları da bu etkiyi arttırmaktadır.

Araştırma boyunca tüm evrene ulaşmak, zaman ve maliyet açısından mümkün olmadığı için yüksek katılımcı oranına ulaşmak adına örneklem olarak araştırmacıların bulunduğu İç Anadolu Bölgesi tercih edilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi, araştırma evreni içinden seçilerek örnek bölümün araştırmacı hükmü ile belirlenmiş tesadüfi olmayan bir örnekleme yöntemidir. Kolayda örnekleme ile veriler evrenden hızlı, kolay ve ekonomik olarak toplanmaktadır (Zikmund, 1997: 428). Araştırma evreni çok büyük olduğunda veya evrenin tam sayısı bilinmediğinde %95 güvenilirlik düzeyinde kabul edilebilir örneklem büyüklüğü 384 olarak tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 130).

Araştırma verilerini toplamak amacıyla oluşturulan anket formu 01.07.2022-01.01.2023 tarihleri arasında araştırmaya katılmayı kabul eden lojistik firmalarına hem web tabanlı hem de fiziki olarak toplamda 700 adet ulaştırılmıştır. Anketlerin ulaştırılmasında iki farklı şeklin tercih edilme nedeni daha fazla katılımcıya ulaşmaktır. Ulaştırılan 700 anketten 690 anketin geri dönüşü olmuştur. Yapılan veri temizleme işlemi ile 10 anket analiz dışı bırakılmıştır. Toplam 680 anket analiz için değerlendirilmiştir.

Katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

	N	%
CİNSİYET		
Kadın	265	39,0
Erkek	415	61,0
YAŞ		
18-25 yaş	148	21,8
26-35 yaş	308	45,3
36-45 yaş	176	25,9
46 yaş ve üzeri	48	7,1
EĞİTİM		
İlköğretim	37	5,4
Lise	239	35,1
Önlisans	151	22,2
Lisans	219	32,2
Lisansüstü	34	5,0
MEDENİ DURUM		
Evli	376	55,3
Bekâr	304	44,7
AYLIK ORTALAMA GELİR		
5000TL ve altı	67	9,9
5001-7000 TL	306	45,0
7001-9000 TL	185	27,2
9001TL ve üzeri	122	17,9
POZİSYON		
Memur (Operatör)	150	22,1
İşçi	322	47,4
Yönetici	96	14,1
Diğer (Ulaşım, depo elemanı)	112	16,5
KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİ		
0-1 Yıl	126	18,5
2-5 Yıl	288	42,4
6-9 Yıl	162	23,8
10 Yıl ve üzeri	104	15,3

Araştırmaya katılan lojistik firması çalışanların büyük çoğunluğu erkek (%61) ve evli (%55,3)'dir. Katılımcıların yaş ortalaması ağırlıklı olarak 26-35 yaş (%45,3)'dir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında önemli bir çoğunluğun lise mezunu (%35,1) olduğu dikkat çekmektedir. Katılımcıların gelir düzeyine ait bulgular incelendiğinde çoğunluğunun 5001-7000 TL aylık gelire (%45,0) sahip olduğu ve bu miktarın araştırmanın yapıldığı tarihlerdeki asgari ücret tutarı olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların kurumda çalıştıkları pozisyona ait sonuçlar incelendiğinde işçi (%47,4) olanların katılımcıların çoğunluğunu oluşturduğu görülmektedir. Lojistik işletmelerinde işçi pozisyonu işgücü ihtiyacının en çok olduğu pozisyonudur. Dolayısıyla katılımcıların büyük kısmının bu pozisyonda olması normal olarak görülmektedir. Kurumda çalışma süresi açısından bulgular incelendiğinde katılımcıların önemli bir kısmının 2-5 Yıl (%42,4) aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanması ve veri toplama aracı

Lojistik firmaları çalışanlarının örgütsel dışlanma algılarının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolünü tespit etmek amacıyla 01.07.2022-01.01.2023 tarihleri arasında Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurulu'nun 30.05.2022 tarihli ve 2022-936 numaralı izni ile araştırmanın etik ilkelere uygun olduğuna dair alınan karar doğrultusunda hem web tabanlı hem de fiziki olarak anketler toplanmıştır.

Araştırmanın anket formu dört kısımdan meydana gelmektedir. Birinci kısım kişiyi ve yaptığı işi tanımaya özgü genel içerikli soruları kapsamaktadır. Bu kısımda katılımcılara ait demografik bilgileri (yaş, cinsiyet, medeni hal ve eğitim) ve mesleğe ilişkin bilgileri (aylık gelir düzeyi, kurumdaki pozisyon ve kurumda çalışma yılı) elde etmek için yedi soru sorulmuştur. Bu sorular benzer araştırmalarda bulunan soru çeşitleri tetkik edilerek araştırmacılar kanalıyla oluşturulmuştur.

İkinci kısımda yer alan örgütsel dışlanmaya ilişkin ifadeler Ferris vd. (2008) tarafından geliştirilen 13 maddeli tek boyutlu "Örgütsel Dışlanma (Workplace Ostracism)" ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Keklik vd. (2013) aracılığıyla Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte 11 olumsuz madde yer almaktadır. Ancak 11. madde olan "İşyerinde sohbete dâhil edilirim" ile 13. madde olan "İşyerinde sosyalleşmek için konuşmayı başlatan ben olurum" maddeleri olumlu ifadeler taşıdığından araştırmanın bakış açısına göre tutarlı bir değerlendirme yapabilmek için puanlama sistemini tersine çevirerek ters kodlanmışlardır. Anket formunun üçüncü bölümünde bulunan işyeri nezaketsizliğine ilişkin ifadeler

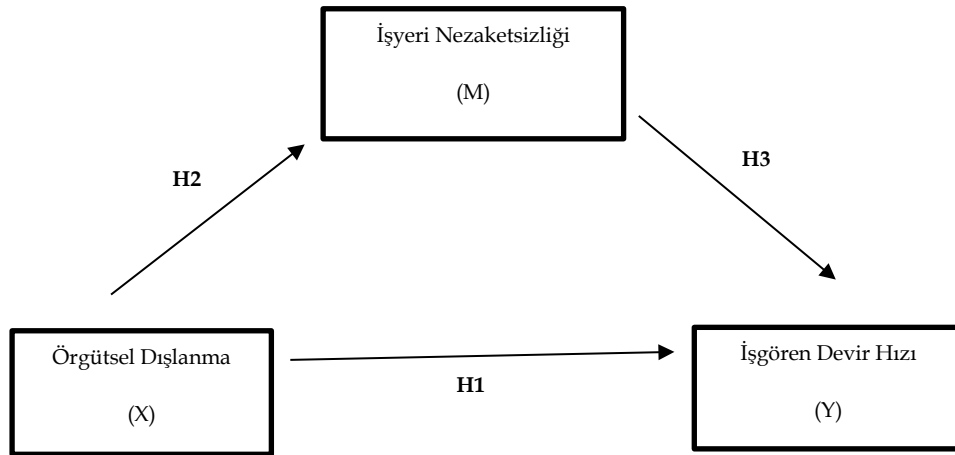
için Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen 7 maddeli tek boyutlu “İşyeri Nezaketsizliği (Workplace Incivility)” ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, Polatçı ve Özçalık (2013) aracılığıyla Türkçeye çevrilmiştir. Anket formunun dördüncü ve son kısmında yer alan iş gören devir hızı algısına ait ifadeler Akova, Tanrıverdi, Kahraman (2015) ve Giritlioğlu ve Özlü’nün (2016) çalışmalarından yararlanılarak oluşturulan 6 ifade ve tek boyuttan oluşan İş gören Devir Hızı Algısı (Employee Turnover Perception)” ölçeği kullanılmıştır.

Çalışanların örgütsel dışlanma, işyeri nezaketsizliği ve iş gören devir hızı algılarını ölçmeye ilişkin toplam 26 ifade yer almaktadır ve ifadeler için aralıklı ölçüm düzeyine sahip olan 5’li Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır (1= Hiç katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5= Tamamen katılıyorum). Anketler ilk olarak Türkçeye çevrilmiş, müteakiben 5 kişi üzerinde pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışmaya katılanların anlamakta güçlük çektiği ifadeler düzeltilmiştir.

Araştırma modeli

Araştırma sürecinde ikincil verilerin incelenmesi sonucunda tespit edilen ilişkiler doğrultusunda Şekil 1’deki araştırma modeli oluşturulmuştur. Şekil 1’deki modelde lojistik firmaları çalışanlarının örgütsel dışlanma algılarının iş gören devir hızı üzerindeki etkisinin olduğu ve bu ilişkide işyeri nezaketsizliğinin aracılık etkisinin olduğu varsayılmaktadır.

Neden sonuç ilişkisinin ortaya koyulmaya çalışıldığı bu modelde bağımlı değişken iş gören devir hızı, bağımsız değişken ise örgütsel dışlanma algısıdır. Bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki aracı değişken ise işyeri nezaketsizliğidir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları

Bu araştırma örgütsel dışlanmanın, iş gören devir hızı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık etkisini İç Anadolu Bölgesi’nde faaliyet gösteren lojistik firmaları örnekleminde incelemek üzere yapmıştır. Araştırmanın kapsamı şu şekildedir:

- Araştırma sadece İç Anadolu Bölgesi’nde faaliyet gösteren lojistik firmalarını kapsamaktadır.
- Araştırmanın veri toplama süreci 01.07.2022-01.01.2023 tarihleri arasında kapsamaktadır.

Araştırmanın sınırlılıkları ise şöyledir:

- Araştırmada elde edilen sonuçlar sadece araştırmaya katılım sağlayan iş görenlerin fikirleri ile sınırlıdır.
- Araştırma zaman ve maliyet kısıtlarından ötürü araştırma sonuçları veri toplama zamanı ve veri toplama alanıyla sınırlıdır.

Araştırma bulguları

Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri

Örgütsel dışlanma, İş gören Devir Hızı ve İşyeri Nezaketsizliği ölçeklerinin geçerliliklerini ölçmek amacıyla yapı geçerliliği kullanılarak geçerlilik analiz edilmiştir. Yapı geçerliliği açıklayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 2: Örgütsel Dışlanma Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyansın Yüzdesi
Örgütsel Dışlanma		7,285	63,729
ÖD_1	0,595		
ÖD_2	0,699		
ÖD_3	0,570		
ÖD_4	0,413		
ÖD_5	0,672		
ÖD_6	0,704		
ÖD_7	0,726		
ÖD_8	0,751		
ÖD_9	0,743		
ÖD_10	0,541		
ÖD_11	0,645		
ÖD_12	0,548		
ÖD_13	0,678		
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	63,729		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0,944		
Bartlett Küresellik Değeri	$\chi^2 = 1709,657, p < 0,01$		

Tablo 2’de örgütsel dışlanma algısı ölçeğinin açıklayıcı faktör analizine ilişkin bulgular yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda ölçekte 13 ifadeden oluşan özdeğeri 1’den büyük tek faktör ortaya çıkmıştır. Bu faktör toplam varyansın %63,729’unu açıklamaktadır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,944 olup Bartlett Küresellik Testi sonuçları anlamlıdır. ($\chi^2 (78) = 1709,657, p < 0,01$). Ayrıca ölçek ifadelerinin yer aldığı faktördeki yük değerlerinin, 0,30’un üzerinde değer alması ölçeğin genel bir faktöre sahip olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2017).

Tablo 3: İş gören Devir Hızı Algısı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyansın Yüzdesi
İş gören Devir Hızı Algısı		3,565	59,416
İDHA_1	0,578		
İDHA_2	0,567		
İDHA_3	0,611		
İDHA_4	0,783		
İDHA_5	0,722		
İDHA_6	0,304		
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	59,416		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0,846		
Bartlett Küresellik Değeri	1924,149, $p < 0,01$		

Tablo 3’de görüldüğü üzere 6 ifadeden oluşan İş gören devir hızı algısı ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonucunda özdeğeri 1’den büyük tek faktör ortaya çıkmıştır. Bu tek faktör toplam varyansın %59,416’sını açıklamaktadır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,846’dır. Bartlett Küresellik Testi sonuçları anlamlıdır ($\chi^2(15) = 1924,149$, $p < 0,01$). Ölçekte yer alan ifadelerin tamamının faktör yük değerlerinin 0,30’dan büyük olması bir ölçü olarak kabul edilmektedir.

Tablo 4: İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yüklere	Özdeğer	Açıklanan Varyansın Yüzdesi
İş gören Devir Hızı Algısı		4,272	61,026
İN_1	0,631		
İN_2	0,394		
İN_3	0,665		
İN_4	0,693		
İN_5	0,695		
İN_6	0,655		
İN_7	0,539		
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	61,0,26		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0,890		
Bartlett Küresellik Değeri	2488,50, $p < 0,01$		

Tablo 4 işyeri nezaketsizliği ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonuçlarını içermektedir. Bu tabloya göre ölçek 7 ifadeden oluşan ve özdeğeri 1’den büyük tek faktörlü bir yapıya sahiptir. Bu faktör toplam varyansın %61,026’sını açıklamaktadır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,890 olması ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları anlamlı ($\chi^2(21) = 2488,50$, $p < 0,01$) olması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2014).

Ölçeklere ait iç tutarlılık geçerliliği Cronbach Alpha (α) katsayısı hesaplanarak belirlenmiştir. Tablo 5’de ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5: Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alpha Değeri
Örgütsel Dışlanma Algısı	0,855
İş gören Devir Hızı Algısı	0,857
İşyeri Nezaketsizliği	0,874

Örgütsel dışlanma algısı ölçeğine ait Cronbach Alpha (α) güvenilirlik katsayısı 0,855, iş gören devir hızı algısı ölçeğine ait Cronbach Alpha (α) güvenilirlik katsayısı 0,857 ve işyeri nezaketsizliği ölçeğine ait Cronbach Alpha (α) güvenilirlik katsayısı 0,874 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha (α) değerlerinin $0,80 < \alpha < 1,00$ arasında olması ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilir olduklarını göstermektedir (Kalaycı, 2010).

Ölçeklerin normallik ölçütleri

Araştırmada elde edilen verilerin analizinden önce, bu verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin test edilmesi gerekmektedir (Kavak, 2017). Çünkü verilerin dağılımı normalden uzak olursa yapılan analizlerin sonuçları yanlış çıkabilir ve sonuçlar yanlış yorumlanabilir (Kalaycı, 2010). Nicel araştırmalarda normal dağılım gösteren verinin basıklık ve çarpıklık değeri +3 ve -3 aralığında yer alması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidel, 2013). Tablo 4.9’da bulunan ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerleri +3 ve -3 aralığında yer aldığından verilerin normal dağıldığı söylenebilir.

Tablo 6: Ölçeklerin Normallik Testi Basıklık ve Çarpıklık Sonuçları

Değişkenler		İstatistik	Standart Hata
Örgütsel Dışlanma Algısı	Çarpıklık	2,001	0,093
	Basıklık	1,982	0,187
İş gören Devir Hızı Algısı	Çarpıklık	2,755	0,093
	Basıklık	-0,118	0,187
İşyeri Nezaketsizliği	Çarpıklık	1,440	0,093
	Basıklık	2,811	0,187

Korelasyon analizi

Tablo 7’de değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik yapılan Korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 7: Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ort.	1	2	3
Örgütsel Dışlanma Algısı	2,35	-		
İş gören Devir Hızı Algısı	2,75	0,270**	-	
İşyeri Nezaketsizliği	1,44	0,656**	0,408**	

** $p < 0,01$ anlamlı iki uçlu

Tablo 7 incelendiğinde örgütsel dışlanma algısı ile İş gören devir hızı arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı ve zayıf bir ilişki vardır ($r(680)=0,270$, $p < 0,01$). Örgütsel dışlanma algısı ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif yönlü ve orta düzey bir ilişki olduğu görülmektedir ($r(680)=0,656$, $p < 0,01$). İşyeri nezaketsizliği ve iş gören devir hızı arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğu yapılan analizler neticesinde ortaya çıkmıştır ($r(680)=0,408$, $p < 0,01$).

Regresyon analizleri

Yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular neticesinde değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler belirlendikten sonra sıra hipotezlerin test edilmesi aşamasına gelmiştir. Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolünün tespit edilmesi amacıyla Baron ve Kenny’nin (1986) önermiş olduğu 4 adımdan oluşan çeşitli regresyon analizleri uygulanmıştır.

Baron ve Kenny Yöntemi olarak da bilinen bu yöntem “Nedensel Adım Yaklaşımı” olarak da adlandırılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017: 283). Baron ve Kenny (1986) aracılık analizlerinin doğru uygulanabilmesi için bazı adımların uygulanması gerekmektedir (Yılmaz ve Dalbudak, 2018: 519-520):

1. Adım: Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki regresyon modelinde bağımsız değişkenin önemli bir belirleyiciliği bulunmaktadır.
2. Adım: Bağımsız değişken ile aracı değişken arasında doğrusal regresyon ilişkisi bulunmaktadır.
3. Adım: Aracı değişken ile bağımlı arasında doğrusal regresyon ilişkisi bulunmaktadır.
4. Adım: Aracı değişken modele eklendiğinde, bağımsız değişken tarafından kontrol edilen aracı değişken, bağımlı değişken için de önemli bir belirleyicidir.

Tablo 8: Regresyon Analizi Sonuçları

Adımlar	Regresyon Katsayıları			Model İstatistikleri
	B	S.H.	β	
1. Adım				$R^2=0,07$
Bağımsız Değişken: Örgütsel Dışlanma Algısı	0,528	0,07	0,270**	$F(1,682)=53,435$
Bağımlı Değişken: İş gören Devir Hızı Algısı				$p<0,001$
2. Adım				$R^2=0,04$
Bağımsız Değişken: Örgütsel Dışlanma Algısı	0,812	0,03	0,656**	$F(1,682)=514,511$
Bağımlı Değişken: İşyeri Nezaketsizliği				$p<0,001$
3. Adım				$R^2=0,16$
Bağımsız Değişken: İşyeri Nezaketsizliği	0,646	0,40	0,408**	$F(1,682)=136,462$
Bağımlı Değişken: İş gören Devir Hızı Algısı				$p<0,001$
4. Adım				$R^2=0,17$
Bağımsız Değişken: Örgütsel Dışlanma Algısı	0,006	0,09	0,003	$F(2,681)=68,134$
Bağımsız Değişken: İşyeri Nezaketsizliği				
Bağımlı Değişken: İş gören Devir Hızı Algısı	0,642	0,07	0,406**	$p<0,001$

** $p < 0,01$ anlamlı iki uçlu

Tablo 8’de araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan regresyon analizleri sonuçları yer almaktadır. Regresyon analizinin birinci adımında örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin ($\beta= 0,270$, $p<0,001$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle **H1 hipotezi desteklenmiştir**. İkinci adımda ise örgütsel dışlanma algısının işyeri nezaketsizliği üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin ($\beta= 0,656$, $p<0,001$) olduğu görülmektedir. Dolayısı ile **H2 hipotezi desteklenmiştir**. Üçüncü adımda işyeri nezaketsizliğinin iş gören devir hızı algısını pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği ($\beta= 0,408$, $p<0,001$) ve **H3 hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir**. Dördüncü ve son adımda ise örgütsel dışlanma algısının ve işyeri nezaketsizliğinin birlikte iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkilerine çoklu regresyon analizi ile bakıldığında işyeri nezaketsizliğinin iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinin ($\beta= 0,406$, $p<0,001$) pozitif yönlü ve anlamlı olduğu ancak örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı ($\beta= 0,003$, $p=0,946$) sonucu elde edilmiştir. Bir başka ifade ile aracı değişken olan işyeri nezaketsizliği araştırma modeline dâhil edildiğinde örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisi ($\beta= 0,270$, $p<0,001$) değerinden ($\beta= 0,003$, $p=0,946$) değerine azalarak istatistiksel olarak anlamlı etkisini yitirmiştir. Bu bulgular neticesinde örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin tam aracılık etkisinin olduğu kanıtlanmıştır. Böylece **H4 hipotezi desteklenmiştir**.

Tartışma

Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolünün tespit edilmesine yönelik yapılan bu araştırma dört bölümden oluşmaktadır. İlk üç bölüm literatür taramasından dördüncü son bölüm ise konuya ilişkin inceleme safhalarını ve araştırma sonucunu içermektedir.

İşten ayrılma niyetinin, iş gören devir hızının yordayıcısı olması sebebiyle sonuca dair bazı değerlendirmeler bu kavram ile açıklanmıştır (Alkış, 2019: 19). İlk hipotezde, örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu bulgu alan yazındaki benzeri çalışmalarla (Vui-Yee vd., 2020; Temizel, 2022) uyumludur. İkinci hipotezde, örgütsel dışlanma algısının işyeri nezaketsizliği üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu bulgu alan yazındaki benzeri çalışmalarla (Gültaç, 2019; A El-Guindy vd., 2022) uyumludur. Üçüncü hipotezde, işyeri nezaketsizliğinin iş gören devir hızı algısını pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu bulgu alan yazındaki benzeri çalışmalarla (Namin vd., 2021; Tricahyadinata vd., 2020; Sharma ve Singh, 2016; Lee vd., 2022) uyumludur. Dördüncü ve son hipotez ile örgütsel dışlanma algısının işyeri nezaketsizliğinin birlikte iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkileri araştırılmış ve işyeri nezaketsizliğinin iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu fakat örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin

bulunmadığı belirlenmiştir. Bir başka deyişle işyeri nezaketsizliğinin söz konusu değişkenler üzerindeki aracılık rolünün incelenmesi bu sonucun elde edilmesini sağlamıştır. Bu haliyle alan yazındaki benzeri çalışmayla (Howard, 2020) uyumludur, zira benzeri çalışmada dışlanmanın nezaketsizlik davranışlarıyla senkronize olarak gerçekleştiğini söylemenin her koşulda mümkün olmayacağı ifade edilmektedir. Yine benzer bir çalışmada (Ferris vd., 2017) dışlanma ve nezaketsizlik ile ilgili problemlere spesifik olarak yaklaşılması gerektiği aksi halde gerek problemin sebebi gerekse sonucuna dair önemli ipuçlarının kaçırılabilceğinden söz edilmektedir.

Ayrıca alan yazında elde edilen sonuçların tam tersi sonuçlara ulaşan çalışmalarda bulunmaktadır. Örneğin; Sheykhi ve Nastiezaie (2021), işyeri dışlanması ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkide işten ayrılma niyetinin aracılık etkisinin pozitif ve anlamlı olduğunu; Mahfooz vd. (2017), işyeri nezaketsizliğinin ve işyeri dışlanmasının işten ayrılma niyetleri ile hem anlamlı hem de negatif bir ilişkisi bulunduğunu tespit etmiştir. Söz konusu çalışmaların farklı ülkeler ve kültürlerde yapılmış olması iş görenlerin olumsuz davranışları algılama biçimlerinin de farklılaşabileceğini düşündürmektedir.

Araştırmada örgütsel dışlanma algısı, işyeri nezaketsizliği ve iş gören devir hızı algısı arasındaki ilişkilere ait bulgular önceki yıllarda yapılan çalışmaların sonuçları ile benzerlik gösterse de araştırma modeline dâhil edilen işyeri nezaketsizliği, örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisini oldukça azaltarak bu etkinin istatistiksel açıdan anlamını tamamen kaldırmaktadır. Araştırmanın bu yönü ile alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuç ve öneriler

Ülkemizde lojistik sektörünün gelişmesi esasında otuz sene gibi çok da uzun olmayan bir geçmişi kapsamaktadır. Bilhassa serbest piyasa ekonomisinin hayata geçişi ile beraber reel sektörün elzem çözüm ortağı durumuna evrildiği görülmektedir (Sezici, 2014: 241). Bunun yanında lojistik sektörü, imkân sağladığı istihdam, yabancı yatırımlar ve milli gelir yönünden Türkiye ekonomisine büyük katkı sağlamaktadır. Ulaşılan güncel durumda bütün sektörler lojistik sektörüne bağımlı olmuştur (Sezer, 2018: 475).

Günümüz iş dünyasında ancak yenilikçi düşünceleri bulunan, yeni yönelimleri veya hizmetleri piyasaya değişik biçimde sunabilen örgütler rekabette ön plana çıkabilmektedir. Tüm bunlar örgütlerde iş görenlerin muvaffakiyeti ile doğru orantılıdır. Görevinden hoşnut durumda olan iş görenler ile yaratacağı müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki de yine doğru orantılı olmaktadır. Çünkü bu tür iş görenler müşteri ile arasında ilişki temin edecek ve bu sayede iş görenlerin işten ayrılmalarının örgüte çıkaracağı yüksek maliyetin önüne geçilebilecektir (Avcı, 2021: 24).

Çalışma kapsamında; örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı algısı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin tam aracılık etkisinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca dayanarak, çalışanların dışlanma ve nezaketsizliğe maruz kalmalarının önlenmesinin iş gören devir hızını azaltacağı düşünülmekte ve bu açıdan bu çalışmanın örgüt yöneticileri açısından önemli tespitler taşıdığı düşünülmektedir.

Örgütsel dışlanma, iş gören devir hızı ve işyeri nezaketsizliğini örgütlerde azaltmaya yönelik çözüm önerileri aşağıda paylaşılmaktadır.

İş görenler, iş yeri nezaketsizliği davranışına mahal vermemek adına, nezaketten vazgeçmeyerek, teşekkür etmek, selam vermek, kurum iklimine uygun hitap etmek gibi basit ve etkili ifadeleri kullanmayı tercih edebilir. *Yöneticiler, iş yeri nezaketsizliği davranışına* şahit olduklarında açık iletişim ve ikna kabiliyeti gibi uygun müdahaleler ile durumu doğru yönetebilir. *Örgütler, iş yeri nezaketsizliği kavramı* ile ilgili iletişimde farkındalığı ve kaliteyi yükseltecek, erdemli davranışları güçlendirecek programları oryantasyon ve sonrasında belirli periyotlarla organize edebilir.

İş görenler, örgütsel dışlanma davranışına maruz kalan kişi ile empati kurarak dışlanana karşı, dışlayanla birlik olma eyleminden kaçınabilir. *Yöneticiler, örgütsel dışlanma davranışının* sergilenmesi halinde, yetkinliklerini kullanarak yapıcı yaklaşımlarla müdahalede bulunabilir ve iş birliğini geliştirmeye yönelik görev birleşimlerini planlayabilir. *Örgütler, örgütsel dışlanma davranışına* ilişkin caydırıcı kurallar düzenleyerek, eğitimlerle kişinin ruhsal yönden güçlendirilmesi yoluyla dışlanana ruhsal destek verilmesi gibi projeleri hayata geçirebilir.

İş görenler, iş gören devir hızı algısıyla başa çıkabilmek için, işe dair beklentilerini ve çözüm önerilerini açıkça yöneticileri ile paylaşabilir. *Yöneticiler, iş gören devir hızı algısını* azaltmak için ekibindeki iş görenlerle açık iletişimi tercih ederek birebir toplantılar yapabilir. *Örgütler, iş gören devir hızı algısını*

azaltmak için işe alım sürecinde iş göreni uygun testlere tabi tutabilir, iş görene ücret dışında çeşitli olanaklar sunabilir ve iş gören devrinin sebeplerini geriye dönük detaylıca tahlil edebilir.

Paylaşılan tüm önerilere paralel olarak iş gören gelişimine yatırım yapmanın işten ayrılma niyetini büyük oranda azalttığı öne sürülmektedir (Koster vd., 2011: 2403). Buna paralel olarak lojistik sektörü liderlerinin iş gören eğitimlerine yatırım yapması, onları Endüstri 4.0'a hazırlamakla kalmayacak, aynı anda iş gören devir hızını azaltacak ve iş doyumunu arttıracaktır (Parham ve Tamminga, 2018: 187).

Ticaret; ilişkiler ve faaliyetler anlamında destekleyen, mal ve hizmetin akışını sağlayan lojistik sektörünün 7/24 hizmet sunması, iş yapış şekli ve buna benzer zorluklarına bir de davranışsal olumsuzlukların eklenmesi iş görenin tahammülünü azaltmaktadır. (Hazır, 2021: 1,2). Lojistiğin, iş görenlerin devir hızının nispeten yüksek seyrettiği bir sektör olması sebebiyle evvela bu durumun sebepleri incelenmeli ve sebepler belirlendikten sonra ilgili aksiyonlar alınmalıdır. Gelecekte araştırmacıların lojistik çalışanlarının iş gören devir hızı algısını; farklı bağımsız değişkenlerle incelemesi, etkileşimin başka hangi koşullarda meydana gelebileceğinin anlaşılması bakımından önerilebilir.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review:

Dış bağımsız

Externally peer-reviewed

Çıkar Çatışması / Conflict of interests:

Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

The authors have no conflict of interest to declare.

Finansal Destek / Grant Support:

Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

The authors declared that this study has received no financial support.

Etik Kurul Onayı / Ethics Committee Approval:

Bu çalışma için etik kurul onayı, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Etik Kurulundan 30/05/2023 tarihli 2022-936 sayılı karar ile alınmıştır.

Ethics committee approval was received for this study from Ankara Yıldırım Beyazıt University, Ethics Committee on 30/05/2023 and 2022-936 document number.

Yazar Katkıları / Author Contributions:

Fikir/Kavram/Tasarım - *Idea/Concept/ Design*: **Z.H.D.**. Veri Toplama ve/veya İşleme - *Data Collection and/or Processing*: **Z.H.D.**. Analiz ve/veya Yorum - *Analysis and/or Interpretation*: **Z.H.D.**. Kaynak Taraması - *Literature Review*: **Z.H.D.**, **S.Ç.** Makalenin Yazımı - *Writing the Article*: **S.Ç.** Eleştirel İnceleme - *Critical Review*: **Z.H.D.**, Onay - *Approval*: **Z. H.D.**

Kaynakça / References

A El-Guindy, H., Mohamed Rashed, N., Ahmed Mohammed Abd El Salam, F., & Mohamed Ahmed Maiz, A. (2022). Incivility and Ostracism in the Workplace among staff nurses and its relation to the quality of care. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(1), 1406-1420.

Abbasi, S. M., & Hollman, K. W. (2000). Turnover: The real bottom line. *Public personnel management*, 29(3), 333-342.

Abubakar, A. M., Yazdian, T. F., & Behraves, E. (2018). A riposte to ostracism and tolerance to workplace incivility: a generational perspective. *Personnel Review*, 47(2), 441-457.

- Akova, O., Tanrıverdi, H. ve Kahraman, C. (2015). Otel İşletmelerinde İş gören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 6 (12), 87-107.
- Alkış, F. K. (2019). İşten ayrılma niyetinin tükenmişlik, mobbing, duygu düzenleme değişkenleri tarafından yordanması. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi.
- Altuntaş, G., Meltem, A. K. C. A., & Polat, D. D. (2020). Yöneticiye duyulan güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide lider-üye etkileşiminin rolü. Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi, 7(12), 86-114.
- 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., Liang, D., Durrani, D. K., & Ahmed, A. (2022). Workplace ostracism and discretionary work effort: a conditional process analysis. *Journal of Management & Organization*, 28(2), 226-243.
- Anjum, M. A., Liang, D., Durrani, D. K., & Parvez, A. (2020). Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*, 1-12.
- Avcı, M. (2021). Stratejik insan kaynakları yönetim uygulamalarının personel devir hızına etkileri üzerine bir araştırma. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi.
- Aykan, E. (2020). Çalışma Yaşamında Örgütsel Adaletsizlik Algısının Yöneticilerin İşten Ayrılma Niyeti, Yaşam Tatmini, Geri Çekilme Ve Nezaketsizlik Davranışları Üzerindeki Etkisinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. *Journal Of Life Economics*, 7(2), 201-216.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bıçer, C. (2021). Is overlooking workplace incivility just like experiencing “boiling frog syndrome”? Uncivil behaviours at workplace and their major negative consequences and how to reduce their negative outcomes. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 750-762.
- Binboğa, G., Eğin, E. & Gülova, A. (2018). Örgütsel Davranışın Karanlık Yüzü Ve Türkçe Literatürün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1) , 382-399. DOI: 10.29106/fesa.364280
- Büyüköztürk, Ş. (2017). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı (23. Baskı). Ankara, Pegem Akademi.
- Chen, M. (2018). Contrasting Workplace Ostracism and Workplace Incivility Via Observer Reactions. Doctoral Dissertation, The Pennsylvania State University, Pennsylvania.
- Chung, H., Quan, W., Koo, B., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., Giorgi, G., & Han, H. (2021). A threat of customer incivility and job stress to hotel employee retention: do supervisor and co-worker supports reduce turnover rates?. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6616.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. (2001). Incivility in The Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Çalık, Ç. (2016, Kasım, 14). Turnover nedir?. Kariyer. <https://www.kariyer.net/ik-blog/turnover-nedir> Erişim: 10.03.2023
- Çelebi, Ü. (2018). Lojistiğin Ekonomideki Rolü.
- Daniels, S., & Thornton, L. M. (2020). Race and workplace discrimination: The mediating role of cyber incivility and interpersonal incivility. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 39(3), 319-335.
- Demirkıran, M. ve Erdem, R. (2014). Personel Devrinin Nedenlerine İlişkin Geliştirilen Modellerin İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi S.3, s. 289-311.
- Denvir, A., & McMahon, F. (1992). Labour turnover in London hotels and the cost effectiveness of preventative measures. *International Journal of Hospitality Management*, 11(2), 143-154.

- Erdem, B. ve Kaya İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İş görenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi - Sayı 35 ss. 135-150
- Erdoğan, S. U., Kobanoğlu, M. S., & Çiğdemli, A. Ö. Ö. (2023). Otel İşletmelerinde Nezaketsizlik ile Dışlanma Arasındaki İlişkide İş görenlerin Narsistik Kişiliğinin Düzenleyici Rolü. İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 12(1), 419-444.
- Erer, B. (2021). Örgütsel Dışlanma Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Rolü . Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi , 17 (1) , 236-256 .
- Eriş, E. D., & Kocabıyık, M. S. (2022) Nezaket: Örgütlerde Yönetici-Çalışan İlişkilerini Güçlendirici Bir Davranış. Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 17(65), 329-350.
- Faheem, M. A., & 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.
- Ferris, D. L., Brown, D.J., Berry, J. W. & Lian, H. (2008) The Development and Validation of The Workplace Ostracism Scale. Journal of Applied Psychology, 93(6): 1348-1366.
- Ferris, D. L., Chen, M., & Lim, S. (2017). Comparing and contrasting workplace ostracism and incivility. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4, 315-338.
- Giritlioğlu, İ., & Özlü, B. (2016). Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde İş görenlerin İş Tatmin Düzeyi Ve İş gören Devir Hızı Algısı: Gaziantep İlinde Şehir Turizmine Hizmet Sunan Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Journal of International Social Research, 9(43).
- Gültaç, A. S. (2019). Örgütsel Sapma Ve Nezaketsizlik Davranışları İlişkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracı Rolü: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Günay, M. (2018). Doğu Akdeniz bölgesi 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde iş gören devir hızı ve nedenleri. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz, (3. Baskı), Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J.F., Black, C.W., Babin, J. B. & Anderson, R.E. (2014). Multivariate Data Analysis(7th Ed.), Harlow: Pearson Education Limited, Pearson New International Edition.
- Halis, M. & Demirel, Y. (2016). Sosyal Desteğin Örgütsel Soyutlama (Dışlanma) Üzerine Etkisi . Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 11 (1) , 318-335 .
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. International Journal of Hospitality Management, 52, 97-106.
- Hazır, E. (2021). Mersin ilinde lojistik sektöründe çalışanların örgütsel destek algısının iş performansları üzerine etkisi: Örgütsel etik ikliminin aracılık rolü. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Toros Üniversitesi.
- Hitlan, R. T., Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T., & Zárate, M. A. (2006). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 10(1), 56.
- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2020). The Antecedents and Outcomes Of Workplace Ostracism: A Meta-Analysis, Journal of Applied Psychology, 105(6), 577-596.
- Iqbal, U. B., Sarmad, M., Hussain, S., & Jalil, A. (2021). Analyzing Project Organizational Culture through Workplace Incivility and Ostracism under Mediating and Moderating Mechanisms. İlkogretim Online, 20(4).
- Işıkkay, Ç. (2019). İşyeri Nezaketsizliği Ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerine Bir İnceleme, Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 5(1), 51-68.
- Işıkkay, Ç., & Taslak, S. (2021). İşyeri Nezaketsizliği: Ulusal Literatür Üzerine Bir İçerik Analizi, OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 18(39), 521-552.

- Jahanzeb, S., Fatima, T., Javed, B., & Giles, J. P. (2020). Can mindfulness overcome the effects of workplace ostracism on job performance?. *The Journal of Social Psychology*, 160(5), 589-602.
- Kahveci, S. (2019). Örgütsel algı ve örgütsel algı yönetimi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi.
- Kalaycı, Ş. (2010), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (5. Baskı), Ankara, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Kanten, P. (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6 (1) , 11-26.
- Kavak, B. (2017). Pazarlama ve Pazar Araştırmaları Tasarım ve Analiz (İkinci Baskı), Ankara, Detay Yayıncılık.
- Keçeci, T. (2017). Yönetici Ve İş Arkadaşı Nezaketsizliğinin Bilgi Paylaşma İsteği Ve Tatmine Etkisinde İntikam Alma İsteği Ve Vicdanlılığın Rolü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme (İngilizce) Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Keklik, B., Saygın, T. & Kara, N.O. (2013). Akademik Camianın Çirkin Ördek Yavruları ÖYP'lilerde Örgütsel Dışlanma (Ostracism) Kavramının İncelenmesi. 1. Örgütsel Davranış Kongresi, 15-16 Kasım 2013, Sakarya.
- Khalid, R., Ghaderi, Z., Elayan, M. B., Selem, K. M., Mkheimer, I. M., & Raza, M. (2022). Dark Triad Traits, Job Involvement, and Depersonalization among Hotel Employees: The Mediating Role of Workplace Incivility. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-29.
- Koster, F., De Grip, A., & Fouarge, D. (2011). Does perceived support in employee development affect personnel turnover?. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(11), 2403-2418.
- Lee, Y. H., Lee, J., & Lee, S. K. (2022). The mediating effect of workplace incivility on organization culture in South Korea: A descriptive correlational analysis of the turnover intention of nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 54(3), 367-375.
- Linhartová, L. (2011). Organisational perception of employee turnover. *Scientific papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration*. 22 (4/2011).
- Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q. A., Ikram, M., & Azeem, M. (2017). Does workplace incivility & workplace ostracism influence the employees' turnover intentions? Mediating role of burnout and job stress & moderating role of psychological capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 398-413.
- Mao, Y., He, J., & Yang, D. (2021). The dark sides of engaging in creative processes: Coworker envy, workplace ostracism, and incivility. *Asia Pacific Journal of Management*, 38, 1261-1281.
- Namin, B. H., Øgaard, T., & Røislien, J. (2021). Workplace incivility and turnover intention in organizations: a meta-analytic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 25.
- Özcan, G. (2022). İşyeri Nezaketsizliği: Kavramsal Bir İnceleme. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(2), 341-367.
- Özdemir, S., & Erdem, R. (2021). Yönetici nezaketsizliği sosyal dışlanmayı nasıl etkiler: Yönetici sosyotelizmi ve yöneticiye güvenin rolü. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 6(14), 103-116.
- Özlu, B. (2016). Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İş Görenlerin İş Tatmini Ve İş Gören Devir Hızı Algısı: Gaziantep'te Bulunan 4 Ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi.
- Parham, S., & Tamminga, H. J. (2018). The adaptation of the logistic industry to the fourth industrial revolution: The role of human resource management. *Journal of Business Management & Social Science Research*, 7(9), 179-191.
- Pelliccio, L. J. (2018). The process of ostracism message reception and meaning making (Doctoral dissertation, Wayne State University).

- Polatçı, S. & Özçalık, F. (2013). Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1 (1) , 17-34.
- Polatçı, S. & Özçalık, F. (2015). Çalışanların Örgütsel Adalet Algıları İle Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Etkileşiminde Pozitif Ve Negatif Duygusalığın Aracılık Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), 215-234.
- Samma, M., Zhao, Y., Rasool, S. F., Han, X., & Ali, S. (2020, November). Exploring the relationship between innovative work behavior, job anxiety, workplace ostracism, and workplace incivility: empirical evidence from small and medium sized enterprises (SMEs). In *Healthcare* (Vol. 8, No. 4, p. 508). MDPI.
- Sezer, S. (2018). Lojistik Sektörünün Ekonomiye Etkisi: Oecd Ülkeleri Üzerine Bir Uygulama. *Turkish Studies*, 475-504.
- Sezici, E. (2014). Çalışma Yaşamı Kalitesi, İşyerinde Sapkın Davranış Ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi. *Dumlupınar University Journal of Social Science/Dumlupınar Üniversitesi Soysyal Bilimler Dergisi*, (41).
- Shah, M., & Hashmi, M. S. (2019). Relationship between organizational culture and knowledge hiding in software industry: Mediating role of workplace ostracism and workplace incivility. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 13(4), 934-952.
- Sharma, N., & Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234-249.
- Sheykhi, R., & Nastiezaie, N. (2021). The Effect of Workplace Ostracism on Workplace Incivility through the Mediating Role of Turnover Intention of Physical Education Teachers in Sistan Region. *Research on Educational Sport*, 9(24), 161-186.
- Srivastava, S., Singh, L. B., & Dhar, D. (2022). Coworker's Envy and Social Undermining: The Mediating Role of Workplace Incivility. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 21(2).
- Sümer, C. (2013). In Terms of Demographical Variables, Contribution of Recruitment With Competency-based Interview To Reduce Manpower Turnover Rate (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). *Using multivariate statistics* (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson.
- Temizel, G. (2022). Otel İşletmelerinde Örgütsel Dışlanmanın İş Tatminine Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (53), 81-97.
- Tortumlu, M. & Taş, M. A. (2020). İşyeri Kabalığı ve Mutluluk İlişkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Düzenleyici Etkisi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 23 (2) , 706-719.
- Tricahyadinata, I., Hendryadi, Suryani, Zainurossalamia ZA, S., & Riadi, S. S. (2020). Workplace incivility, work engagement, and turnover intentions: Multi-group analysis. *Cogent Psychology*, 7(1), 1743627.
- Tutar, H., Baspınar, N. O., & Guler, S. (2021). Örgütsel dışlanmanın öncülleri ve sonuçları üzerine fenomenolojik bir inceleme. *Journal of Qualitative Research in Education*, (28).
- Ushurova, Z. (2021). Bölgesel bir eğitim sorunu olarak öğretmen işgücü devir hızı: avantaj ve dezavantajları. *Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Utikad (2018). "Devlet müdahalesi sadece lojistik sektörünü değil yatırım ortamını da olumsuz etkiler." 08.06.2023 tarihinde <https://www.utikad.org.tr/adresinden alınmıştır>.
- Utikad (2022). "Utikad Lojistik Sektörü Raporu 2022 Yayınlandı." 01.06.2023 tarihinde <https://www.utikad.org.tr/> adresinden alınmıştır.
- Utikad (2023). "Utikad Yıllık Basın Toplantısını Gerçekleştirdi." 01.06.2023 tarihinde <https://www.utikad.org.tr/adresinden alınmıştır>.

- Ünver, S. (2021). Pandemi sürecinin havayolu işletmelerinde görev yapan kabin memurlarının iş gören devir hızına etkisi: Türkiye ve Avrupa hava sahası örneği. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- Vui-Yee, K., & Yen-Hwa, T. (2020). When does ostracism lead to turnover intention? The moderated mediation model of job stress and job autonomy. *IIMB Management Review*, 32(3), 238-248.
- Williams, K. D., & Nida, S. A. (Eds.). (2017). *Ostracism, exclusion, and rejection*. New York, NY: Routledge.
- Yanık, G. (2023). İşyeri Kıskançlığı ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Hissedilen Stres ve İşyeri Nezaketsizliğinin Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 10(1), 1-14.
- Yıldız, A.N., Kaya, M. & Bilir, M., (2011). İşyerinde Şiddet. Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, Ziraat Grup Matbaacılık, Ankara, 54.
- Yılmaz, V. & Dalbudak, Z. İ. (2018). Aracı Değişken Etkisinin İncelenmesi: Yüksek Hızlı Tren İşletmeciliği Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 14, Sayı 2, 517-534.
- Yüksel, H. (2012). Kadın çalışanların sosyo-psikolojik sorunları, işçi devir hızı kapsamında örgütsel ve psikolojik sonuçları ve çözüm önerileri. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Zikmund, W. G. (1997). *Business Research Methods*, 5. Edition, The Dryden Press, Orlando.