



Received / Makale Geliş Tarihi 01.09.2023
Published / Yayınlanma Tarihi 30.11.2023
Volume / Issue (Cilt/Sayı) 7 (36)
ss / pp 1537-1546

Research Article / Araştırma Makalesi
10.5281/zenodo.10258098
Mail: editor@pejoss.com

Öğr. Gör. Serdar Kızılcan

<https://orcid.org/0000-0002-8209-2804>
Uşak Üniversitesi, Sivil Havacılık MYO, Uşak / TÜRKİYE
ROR Id: <https://ror.org/05es91y67>

Doç. Dr. Haydar Kerem Hoşgör

<https://orcid.org/0000-0002-1174-1184>
Uşak Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri MYO, Uşak / TÜRKİYE
ROR Id: <https://ror.org/05es91y67>

İş Stresi ve Mesleki Performans Üzerinde İşyeri Nezaketsizliğinin Etkisi: Bir Havayolu Şirketi Örneği

The Impact of Workplace Incivility on Job Stress and Professional Performance: An Example of an Airline Company

ÖZET

Havayolu kabin ekibi çalışanları arasında nezaketsizliğin çoğalması, iş stresinin artmasına neden olabilir. İlk etapta çalışanlara kısmi zarar veren işyeri nezaketsizliği, zamanla çalışma ortamındaki stresi artırarak çalışanların mesleki performansını düşürebilir. Bu çalışmanın amacı havayolu kabin ekibi çalışanlarının iş stresi ve mesleki performans düzeyleri üzerinde işyeri nezaketsizliğinin etkisini incelemektir. Bu bağlamda, Antalya'da faaliyet gösteren bir havayolu şirketindeki 107 kabin ekibi personeline e-anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre personelin işyeri nezaketsizliği düzeyleri düşük (\bar{x} : 2,11), iş stresi düzeyleri orta (\bar{x} : 3,01), mesleki performans düzeyleri ise yüksek (\bar{x} : 3,71) olarak saptanmıştır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, işyeri nezaketsizliği ile iş stresi (r : 0,430) ve mesleki performans (r : -0,687) değişkenleri arasında sırası ile pozitif ve negatif yönde anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. İş stresi ile mesleki performans (r : -0,213) değişkenleri arasında ise negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna ek olarak, havayolu şirketindeki çalışanların nezaketsizlik algısı arttıkça, çalışanların algıladıkları iş stresi (R^2 : 0,184) artmakta ve mesleki performansları (R^2 : 0,472) azalmaktadır. Diğer yandan çalışanların algıladıkları iş stresi arttıkça, mesleki performans düzeyleri de (R^2 : 0,045) azalmaktadır. Havacılık literatüründe, söz konusu bu değişkenlerin birlikte ele alındığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olması, bu çalışmanın özgün yönünü işaret etmektedir. Bu çalışmadan yola çıkarak çalışanlarının mesleki performans düzeylerini iyileştirmek isteyen havayolu şirketi yöneticilerinin, iş stresini ve işyeri nezaketsizliğini minimize edecek şirket politikalarını hayata geçirmeleri önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Mesleki Performans, İşyeri Nezaketsizliği, Havayolu Şirketi, Kabin Ekibi.

ABSTRACT

The increase in incivility among airline cabin crew members can lead to an increase in job stress. Workplace incivility, which initially causes partial harm to employees, can ultimately increase workplace stress and reduce employees' work performance over time. The aim of this study is to examine the impact of workplace incivility on job stress and work performance levels of airline cabin crew members. In this context, an e-survey was conducted on 107 cabin crew members working for an airline company in Antalya. According to the results of the research, the level of workplace incivility among the personnel was found to be low (\bar{x} : 2.11), job stress levels were moderate (\bar{x} : 3.01), and work performance levels were high (\bar{x} : 3.71). According to the correlation analysis results, significant positive and negative relationships were identified between workplace incivility and job stress (r : 0.430) and work performance (r : -0.687) variables, respectively. A negative significant relationship was found between job stress and work performance (r : -0.213). In addition, as the perception of incivility among employees in the airline company increases, the perceived job stress (R^2 : 0.184) and work performance (R^2 : 0.472) decrease. On the other hand, as the perceived job stress increases, work performance levels also decrease (R^2 : 0.045). The fact that there are no studies in aviation literature that consider these variables together signifies the unique aspect of this study. Based on this study, airline company managers who want to improve the work performance levels of their employees may be advised to implement company policies that minimize job stress and workplace incivility.

Keywords: Work Stress, Job Performance, Workplace Rudeness, Airline Company, Cabin Crew.

1. GİRİŞ

Kavramsal açıdan nezaket ve nezaketsizlik terimleri, günümüzde üzerinde en fazla çalışılan örgütsel davranış temalı konuların başında gelmektedir. En genel ifadesiyle naziklik ya da nazik olma, diğer insanlara karşı gösterilen veya sergilenen tutum ve davranışlardaki saygı düzeyini ifade etmektedir. Nezaketsizliğin bir diğer boyutunu teşkil eden işyeri nezaketsizliği kavramı ise sosyal yaşamdaki nezaket/nezaketsizlik olgularının iş yaşamına uyarlanmış bir türü şeklinde düşünülebilir. İşyeri nezaketsizliği genellikle düşük yoğunlukta ve belirsiz bir niyetle hedefe zarar vermek amacıyla işyerinde karşılıklı saygıyı ihlal eden, tekrarlayan, kaba ve saygısız davranışları içerir (Andersson ve Pearson, 1999). İşyeri nezaketsizliğine maruz kalan çalışanlar, kişilik yapılarına bağlı olarak karşılaştıkları nezaketsiz davranışlara farklı tepkiler verebilirler. İş arkadaşlarının veya yöneticilerinin nezaketsiz davranışlarına maruz kalan çalışanın bu davranışlara verdiği tepkiler sonucunda işyerindeki ilişkileri bozulabilir.

Bazı araştırma bulgularının işyeri nezaketsizliğinin hafifçe kaba, saygısız ve masum davranışları temsil ettiği ifade edilse de, diğer bilimsel kanıtlar işyeri nezaketsizliğinin iş stresi ve mesleki performans üzerinde ciddi negatif sonuçları olabileceğini göstermektedir (Beattie ve Griffin, 2014). Çalışanların sık sık nezaketsiz davranışlara maruz kalmaları, onların daha fazla stres, sıkıntı, uyku problemleri ve suçluluk duygusu yaşamalarına yol açabilir. Bu olumsuz deneyimler, aynı zamanda çalışanların yaşama dair olumsuz tutum sergilemesine, motivasyonlarının düşmesine ve öz-yeterliklerinin azalmasına neden olabilir (Yamada, 2000). Zira teknoloji, sermaye ve emek yoğun sektörü olan havacılık alanında da, bu türden olumsuz ve arzu edilmeyen tutum ve davranışların görülme sıklığının, insanı merkeze alan diğer pek çok hizmet işletmesine kıyasla daha fazla olabileceğini belirtmek mümkündür. Buradan hareketle havayolu çalışanlarının bahsi geçen tüm bu yıkıcı deneyimlerle hem mesleki hem de özel yaşamlarında karşılaşmaları olasıdır.

İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra, işletmenin finansal göstergeleri ve akıbetleri üzerinde de benzer etkileri olduğu bilinmektedir. Örneğin; işyerinde nezaketsiz davranış, işletmenin kârlılığını olumsuz yönde etkileyebilir. Bu durum, yönetim açısından da bir endişe kaynağı olarak görülüp değerlendirilebilir (Wilson ve Holmvall, 2013). Dolayısıyla rekabetin yoğun olduğu havacılık sektöründe, sürdürülebilir rekabet avantajını elde edebilmenin yollarından biri de çalışma ortamındaki nezaketsizliği mümkün olduğunca ortadan kaldırmaktır. Kabin ekibi çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ile iş stresi ve mesleki performansları arasındaki ilişkiyi inceleyen bu çalışmada iş stresi, mesleki performans ve işyeri nezaketsizliği kavramsal olarak ele alındıktan sonra araştırmanın bulguları doğrultusunda önerilerde bulunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kabin ekibi çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ile iş stresi ve mesleki performansları arasındaki ilişkiyi inceleyen bu çalışmada; iş stresi, mesleki performans ve işyeri nezaketsizliği değişkenleri kavramsal olarak ele alınmış ve havacılık sektörü özelinde irdelenmiştir.

2.1. İş Stresi

Çalışanlar, işyerindeki faaliyetlerden, ekip arkadaşlarından, amirlerinden ve daha birçok faktörden dolayı strese maruz kalabilirler. Bu durum, iş ortamında örgütsel stres kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, 82). İşgörenlerin iş ortamında yaşadıkları stres, genellikle iş stresi olarak adlandırılır. Çalışanların stres seviyeleri, işin doğası ve iş dışındaki faktörlerin etkisiyle değişebilir. Örgüt ve iş kaynaklı stres yapıcılar: örgüt politikası, örgüt yapısı, iş süreçleri, çalışma şartları, kişiler arasındaki ilişkiler ve işin doğası gibi faktörlerdir. Bunun yanı sıra, ekonomik sıkıntılar veya aile problemleri gibi iş dışı faktörler de kişinin iş stresini olumsuz yönde etkileyebilir (Güçlü, 2001).

İş stresi yaşayanlar, bu stresle başa çıkabilmek amacıyla zaman zaman işe gitmemeyi tercih edebilirler. Bazen hafif baş ağrısı, baş dönmesi gibi belirtiler, işe gitmemek için bir neden olabilir. Ayrıca, motivasyon eksikliği, kalp problemleri, yüksek tansiyon, sindirim sistemi rahatsızlıkları gibi sağlık sorunları da işe devamsızlığın nedenleri arasında yer alabilir. Ancak yapılan araştırmalar, işe devamsızlık nedenleri incelendiğinde, işgörenlerin %40'ının stres kaynaklı sağlık sorunları nedeniyle işe devamsızlık yaptığını göstermektedir (Gillespie vd., 2001).

Aynı zamanda çalışanlar, planlarını ve hedeflerini bireysel isteklerine uygun bir şekilde geliştiremeyip, dışsal baskılar nedeniyle isteklerini değiştirmek veya uyarlamak zorunda kaldıklarında, iş stresi ile karşılaşabilirler (Göksel ve Tomruk, 2016: 320). Uzun mesafeli ya da gecikmeli uçuşlar, düzensiz mesai saatleri, zorlayıcı veya saygısız yolcular, acil durumlar (örneğin; rahatsızlanan yolcu, teknik arıza gibi),

ekip üyelerinin davranış şekli, şirket politikası, çalışanın kişilik yapısı gibi faktörler kabin ekipleri için birer stres kaynağı olabilir.

2.2. Mesleki Performans

Mesleki performans, bir organizasyonun hedeflerine katkıda bulunan ölçülebilir eylemler, davranışlar ve sonuçlar olarak tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle, belirli şartlara göre bir işin yerine getirilme seviyesi ya da işgörenin davranış şekli olarak da açıklanabilir (Bingöl, 2003:273). Mesleki performans kavramı araştırmacılar için olduğu kadar örgütler, yöneticiler ve çalışanlar için de temel bir olgudur. Nitekim örgütler, kurumsal hedeflere ulaşabilmek ve rekabet avantajı elde edebilmek amacıyla yüksek performans sergileyen çalışanlara ihtiyaç duyarlar. Yüksek iş performansı sadece örgütler için değil; bireyler için de büyük önem taşımaktadır. Görevlerini başarıyla yerine getirmek ve işlerinde üstün başarı göstermek kişiler için gurur, beceri ve tatmin kaynağıdır olabilir. Ayrıca, daha yüksek gelir ve kariyer düzeyi, toplumsal itibar gibi birçok bireysel başarı unsurunun da temelini oluşturur (Sonntag ve Freese, 2002).

Mesleki performansın oluşumunda, kapasite, isteklilik ve çevresel faktörler önemli bir role sahiptir. Kapasite, işin gerektirdiği özellikleri ifade eder. Bu; yetenekler, yaş, bilgi, sağlık, zekâ, beceri, eğitim düzeyi, enerji düzeyi, dayanıklılık, motor becerileri gibi faktörleri içerir. İsteklilik ise, personelin iş için gerekli çabayı gösterme düzeyini ifade eder. Bu boyut; motivasyon, iş statüsü, tatmin, anksiyete, algılanan görev özellikleri ve rol beklentisi, tutum, normlar ve adalet hissi gibi faktörleri içerir. Bir çalışanın kapasitesi uygun olsa bile, istekliliğinin eksik olması durumunda beklenen performans arzu edilen düzeyin altında kalabilir. Çevresel faktörler, işin gerçekleştirilmesi için çevresel unsurların varlığını ifade eder. Bu faktörler; ekipmanlar, kaynaklar, iş koşulları, iş arkadaşları ile ilişkiler, mentörlük, lider davranışları, örgütsel politikalar, kurallar ve prosedürler, bilgi, zaman ve ödeme gibi unsurları içerir. Kısacası mesleki performans, işin tanımına ve role uygun olarak çalışanın kapasitesini ve istekliliğini ortaya koyarak iş çevresindeki faktörlerin desteğiyle ortaya çıkar (Yıldız, 2015: 75).

Havayolu kabin ekibi çalışanlarının mesleki performansı; uçuşlarda yolcuların güvenliğini ve memnuniyetini sağlama, havayolu şirketinin kurallarına ve prosedürlerine uygun hareket etme, iletişim becerilerini kullanma ve acil durumlar ile başa çıkma yetenekleri gibi bir dizi faktöre bağlı olarak değerlendirilebilir. Havayolu şirketlerinin rekabet avantajı elde edebilmek için yüksek performans sergileyen çalışanlara ihtiyaç duymaları gayet doğaldır. Nitekim çalışanların yüksek performans sergilemeleri, kurumsal bağlılık seviyelerinin yüksek olduğu anlamına gelebilir. Bu tür çalışanlar, işlerine daha iyi uyum sağlayabilirler ve yeni iş arayışlarına daha az ihtiyaç duyabilirler. Bu durum, şirketlerin uzun vadede finansal olarak gelişmelerine ve yüksek müşteri memnuniyeti sağlamalarına katkı sağlayabilir.

2.3. İşyeri Nezaketsizliği

Bu kavram, ilk olarak Andersson ve Pearson (1999) tarafından yaptıkları araştırmada gündeme gelmiştir. Bu araştırmada yapılan tanımlamaya göre işyeri nezaketsizliği kavramı, iş ortamında karşılıklı saygı kurallarının ihlali sonucu oluşan, düşük yoğunluğa sahip, amacı tam olarak anlaşılamayan ancak zararlı, sapkın bir davranıştır (Andersson ve Pearson, 1999: 455). Zauderer (2002), işyeri nezaketsizliğini çalışanların saygısız davranışlar nedeniyle itibarlarının zarar gördüğü ve gereksiz sorunların ortaya çıktığı davranışlar olarak açıklamıştır. Bu kavram, duygusal suistimal, mobbing, mağduriyet, taciz, yıkıcı liderlik, işi suistimal etme, işyeri travması gibi farklı kavramlarla da ilişkilendirilmiştir (Toker, 2010).

İşyerindeki nezaketsiz davranışlar, göreceli olarak daha hafif olsa da, yarattığı etki sebebiyle saldırganlık ya da şiddet biçimine dönüşebilecek olumsuz davranışlara neden olabilir (Bibi ve Karim, 2013). İşyeri nezaketsizliği açık ve gizli olmak üzere iki farklı davranış biçiminden meydana gelmektedir. Açık nezaketsiz davranışlar, kolayca ayırt edilen, kaba ve saygısız davranışları içerir. Bu tür davranışlara tehdit, bağırma veya saldırı gibi örnekler verilebilir. Gizli nezaketsiz davranışlar ise; daha az görünür veya fark edilmeyen davranışları ifade eder. Bu tür davranışlar arasında toplantılara geç kalmak, meslektaşının görüşlerini küçümsemek ya da yanlış bilgi vermek gibi örnekler yer alır (Tarraf, 2012). Genel olarak alt yönetime yapılan nezaketsiz davranışlar açık bir şekilde yapılırken, üst yönetime yönelik olarak yapılan nezaketsiz davranışlar gizli şekilde yapılmaktadır (Joseph, 2011: 317).

Çalışma ortamında, çeşitli nedenlerden dolayı nezaketsiz davranışlar ortaya çıkabilmektedir. Bu davranışlar, çalışanlar arasında kıskançlık, rekabet, iş deneyimi ve kişisel farklılıklar gibi bireysel faktörlerden kaynaklanabilir. Diğer yandan örgüt içi faktörler de nezaketsizlik olgusunu tetikleyebilir. Örneğin; çalışma koşullarının yetersizliği, aşırı iş yükü, iş güvencesinin eksikliği ve yetersiz iletişim gibi

örgütsel faktörler, işgörenler arasında nezaketsiz davranışların artmasına neden olabilir (Johnson ve Indvik, 2001).

Yapılan araştırmalara göre çalışanların işyerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışlar şu şekildedir: Selam vermemek, bağırarak, karşı tarafın konuşmasını bölmek, verilen kararları dikkate almamak, hakaret etmek, başkasının eşyasını izinsiz kullanmak, saygısızca hitap etmek, grup aktivitelerinden dışlamak, çatışma ortamı yaratacak ifadelerde bulunmak, ortak alanları düzensiz bırakmak, olumsuz mesajlar iletmek, dedikodu yapmak, toplantının akışını bozmak ve önemli bilgileri saklamak gibi davranışlar sayılabilir (Porath ve Pearson, 2010: 64).

Kabin ekibi üyeleri arasında yaşanan tartışmalar veya anlaşmazlıklar, işbirliği eksikliği, uzun mesafeli uçuşlar ve yoğun çalışma saatleri gibi faktörler uçuş esnasında işyeri nezaketsizliğinin yaşanmasına yol açabilir. Uçuş esnasında yaşanan işyeri nezaketsizliği de kabin ekibi çalışanlarının motivasyonunu olumsuz yönde etkileyebilir ve bu durum uçuş emniyetini dahi tehlikeye atabilir.

2.4. Literatür Taraması

Mevcut alanyazının incelendiği kadarıyla, ‘‘iş stresi’’, ‘‘mesleki performans’’ ve ‘‘işyeri nezaketsizliği’’ değişkenlerini havacılık sektörü özelinde birlikte ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Buradan hareketle, Cho vd.’nin (2016), işyeri nezaketsizliğinin restoran çalışanlarının duyguları ve hizmet performansları üzerindeki etkisini incelediği bir çalışmada işyeri nezaketsizliğinin duygusal tükenmeyi önemli ölçüde artırdığı ve hizmet performansının düşmesine neden olduğu saptanmıştır. Wang ve Chen (2020), iş arkadaşı ve müşteri nezaketsizliğinin ön büro çalışanlarının işe bağlılığını ve iş performansını nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre, müşteri ve iş arkadaşı nezaketsizliğinin ön büro çalışanlarının işe bağlılığı üzerinde olumsuz etkileri olduğu ortaya konulmuştur. İş arkadaşı nezaketsizliği, müşteri nezaketsizliğinden daha fazla olumsuz etki göstermiştir. Ayrıca, iş arkadaşı nezaketsizliği ve işe bağlılık, sırasıyla iş performansı üzerinde olumsuz ve olumlu etkiler gösterirken, müşteri nezaketsizliğinin iş performansı üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamıştır.

Shabir vd.’nin (2014), telekomünikasyon şirketi çalışanlarında işyeri nezaketsizliğinin ve psikolojik sermayenin iş stresi üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmada işyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasında pozitif bir ilişki bulunurken, psikolojik sermaye ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Diğer yandan psikolojik sermaye daha düşük olduğunda işyeri nezaketsizliği ve iş stresi ilişkisinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Yıldız ve Bayrakçı (2020)’nin 263 akademisyen ile yaptıkları araştırmada, birinci üst yönetici nezaketsizliği ile iş arkadaşı nezaketsizliği arasında, birinci üst yönetici nezaketsizliği ile iş stresi arasında ve iş arkadaşı nezaketsizliği ile iş stresi arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin varlığı tespit edilmiştir. Kızılcan vd.’nin (2023) havalimanı yer hizmetleri çalışanlarında teknostres ve iş performansı ilişkisini inceledikleri çalışmada, bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve orta düzeydeki teknostres deneyimine rağmen çalışanların yüksek bir iş performansına sahip oldukları görülmüştür.

Jiang vd. (2018) tarafından 727 hastane personeli ile yapılan çalışmanın sonuçlarına göre işyeri nezaketsizliği, rol içi iş performansı ve yenilikçi iş performansı üzerinde olumsuz etkilere sahiptir. Buna ek olarak, işyeri nezaketsizliğinin rol içi iş performansı üzerindeki olumsuz etkisinin beklenen imaj riskleri tarafından hafifletildiği görülmüştür. Setar vd. (2015), çağrı merkezi çalışanlarında iş stresi ile nezaketsizlik ve işe bağlılık arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin düzenleyici rolünü incelemiştir. Araştırmada, iş stresi ile nezaketsiz işyeri davranışı arasında pozitif yönde bir ilişki olduğundan bahsedilmiştir. Rahim ve Cosby (2016) Amerika’da üniversite çalışanları arasında yaptıkları çalışmada, daha yüksek seviyede nezaketsizlik deneyimleyen katılımcıların daha düşük iş performansı sergiledikleri sonucuna ulaşmışlardır.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı havayolu kabin ekibi çalışanlarının iş stresi ve mesleki performans düzeyleri üzerinde işyeri nezaketsizliğinin etkisini incelemektir. Havacılık literatüründe söz konusu bu değişkenlerin birlikte ele alındığı herhangi bir çalışmanın yapılmadığı görülmektedir. Bu anlamda bu çalışmanın bir fark oluşturması beklenmektedir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Antalya’daki bir havayolu şirketinin kabin ekibi çalışanları oluştururken, örneklemini ise kabin amiri ve kabin memuru olarak görev yapan 107 personel oluşturmuştur. Kabin amiri

ve kabin memurlarının tümüne erişilmesi hedeflendiği için tamsayım örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Buradan hareketle örneklemin evreni temsil oranı %54 olarak hesaplanmıştır (N: 198). Verilerin toplanmasında Google Formlar yardımıyla hazırlanmış olan bir e-anket kullanılmış ve verilerin analizi 107 katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir. Çalışma, 24-30 Eylül 2023 tarihleri arasında yürütülmüştür.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, tüm havayolu şirketi çalışanlarına ulaşmakta zorluk yaşanması nedeniyle sadece bir havayolu şirketinin kabin ekibi çalışanlarına uygulanmıştır. Bazı çalışanların yatı görevinde olmaları ve bazılarının da yoğun uçuş programına sahip olmaları sebebiyle kendilerine anket uygulanamamıştır. Araştırma bulguları, çalışanların araştırmaya katıldıktan sonra yaşayabilecekleri olumlu veya olumsuz deneyimlere bağlı olarak değişebilir.

3.4. Veri Toplama Araçları

Çalışma kapsamında araştırmacılar tarafından hazırlanmış sosyo-demografik nitelikleri içeren “Tanımlayıcı Bilgi Formu”, “İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği”, “İş Stresi Ölçeği” ve “Mesleki Performans Ölçeği” kullanılmıştır. Literatür doğrultusunda oluşturulmuş olan Tanımlayıcı Bilgi Formu’nda; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve mesleki pozisyon olmak üzere beş farklı tanımlayıcı değişken yer almaktadır. Çalışanların işyerinde algıladıkları amirleri ve/veya iş arkadaşları tarafından sergilenen nezaket dışı tutumları ölçmek amacıyla Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Polatçı ve Özçalık (2013) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği kullanılmıştır. Yedi ifade ve tek boyuttan oluşan ölçeğin α iç güvenirlik katsayısı 0,81 olarak bildirilmiştir. Herhangi bir kesim noktası veya toplam puanı olmayan ölçekte, ölçek ortalamasının artması işyeri nezaketsizliği düzeyinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilmiş olan İş Stresi Ölçeği, Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Toplamda yedi ifade ve tek boyuttan meydana gelen ölçeğin α iç güvenirlik katsayısı 0,90 olarak bildirilmiştir. Herhangi bir kesim noktası veya toplam puanı olmayan ölçekte, ölçek ortalamasının artması iş stresinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Kirkman ve Rosen (1999) ile Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilmiş olan Mesleki Performans Ölçeği, Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Dört madde ve tek bir boyuttan oluşan ölçeğin α iç güvenirlik katsayısı 0,83 olarak bildirilmiştir. Herhangi bir kesim noktası veya toplam puanı olmayan ölçekte, ölçek ortalamasının artması mesleki performans düzeyinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

3.5. Araştırmada Kullanılan Analizler

Verilerin analizinde SPSS V.26 istatistik programı kullanılmıştır. İlk olarak verilerin betimsel analizleri (ortalama, standart sapma, minimum, maksimum, frekans, yüzde...) yapılmıştır. Kullanılacak analizlere karar vermeden önce verilerin normal dağılıma uyup uymadığı test edilmiştir. Bu bağlamda verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Söz konusu bu değerlerin, Tabachnick ve Fidell (2007)’in de vurguladığı üzere, $\pm 1,96$ aralığında olduğunun saptanması sonucunda parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Buradan hareketle çalışma kapsamında Korelasyon ve Basit Regresyon Analizi kullanılmıştır. Veriler %95 güven aralığında ve $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi değişkenleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: İşyeri nezaketsizliği ile mesleki performans değişkenleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: İş stresi ile mesleki performans değişkenleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: İş stresi bağımlı değişkeni üzerinde işyeri nezaketsizliği bağımsız değişkeninin anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Mesleki performans bağımlı değişkeni üzerinde işyeri nezaketsizliği bağımsız değişkeninin anlamlı bir etkisi vardır.

H₆: Mesleki performans bağımlı değişkeni üzerinde iş stresi bağımsız değişkeninin anlamlı bir etkisi vardır.

3.7. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1. Katılımcıların Tanımlayıcı Nitelikleri

Değişkenler	Gruplar	f	%
Yaş (\bar{x} : 30,34±6,26)	31 ve altı	68	63,6
	32 ve üzeri	39	36,4
Cinsiyet	Kadın	59	55,1
	Erkek	48	44,9
Medeni Durum	Bekâr	67	62,6
	Evli	40	37,4
Eğitim Düzeyi	Lise	28	26,2
	Ön lisans	41	38,3
	Lisans	36	33,6
	Lisansüstü	2	1,9
Mesleki Pozisyon	Kabin Memuru	67	62,6
	Kabin Amiri	40	37,4
Toplam		107	100,0

Katılımcıların tanımlayıcı niteliklerini içeren Tablo 1 incelendiğinde; %63,6'sı 31 yaş ve altındakilerden, %55,1'i kadınlardan, %62,6'sı bekârlardan, %38,3'ü ön lisans mezunlarından, %62,6'sı ise kabin memurlarından oluştuğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların yaş ortalaması 30,34±6,26'dır.

Tablo 2 Ölçeklerin Tanımlayıcı İstatistikleri ve Güvenirlik Değerleri

Tanımlayıcı Göstergeler	Ölçekler		
	İşyeri Nezaketsizliği	İş Stresi	Mesleki Performans
N	107	107	107
Standart Sapma (\pm)	0,99	0,93	0,93
Minimum	1,00	1,50	1,50
Maksimum	4,50	5,00	5,00
Çarpıklık	0,70	0,22	-0,48
Basıklık	-0,58	-1,05	-0,52
Cronbach's Alpha ($C\alpha$)	0,95	0,88	0,90
Ortalama (\bar{x})*	2,11	3,01	3,71
Düzye	DÜŞÜK	ORTA	YÜKSEK

*1,00-1,80: Çok düşük; 1,81-2,60: Düşük; 2,61-3,40: Orta; 3,41-4,20: Yüksek; 4,21-5,00: Çok yüksek

Ölçeklerin tanımlayıcı istatistikleri ve güvenirlik değerlerini içeren Tablo 2 incelendiğinde; katılımcıların işyeri nezaketsizliği algılarının düşük (\bar{x} : 2,11±0,99), iş stresi algılarının orta (\bar{x} : 3,01±0,93), mesleki performans algılarının ise yüksek (\bar{x} : 3,71±0,93) düzeyde olduğu görülmektedir. Her bir ölçeğin 0,88 ile 0,95 aralığında değişen yüksek düzeyde iç güvenirlik katsayısına ($C\alpha$) sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Değişkenler	İş Stresi	Mesleki Performans
İşyeri Nezaketsizliği	Pearson Korelasyon	-0,687**
	p değeri	0,000
İş Stresi	Pearson Korelasyon	-0,213*
	p değeri	0,028

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

** Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Değişkenler arası ilişkilerin yer aldığı Tablo 3 incelendiğinde, işyeri nezaketsizliği ile iş stresi değişkenleri arasında orta düzeyde (r : 0,430) pozitif yönlü ve anlamlı (p : 0,000) bir ilişki olduğu görülmektedir. Öte yandan mesleki performans ile hem işyeri nezaketsizliği hem de iş stresi değişkenleri arasında sırasıyla yüksek (r : -0,687) ve düşük (r : -0,213) düzeyde negatif yönlü ve anlamlı (p : 0,000) bir ilişkiler olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4. İş Stresi Üzerinde İşyeri Nezaketsizliğinin Etkisi

Ölçekler	B	Standardize Hata	Beta	t	p
(Sabit)	2,166	0,192		11,281	0,000
İşyeri Nezaketsizliği	0,402	0,083	0,430	4,874	0,000
R: 0,430		R ² : 0,184	F: 23,751 (p: 0,000)		

Bağımlı Değişken: İş Stresi

Basit Regresyon Analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 4 incelendiğinde; iş stresi bağımlı değişkeni üzerinde işyeri nezaketsizliği bağımsız değişkeninin istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır (R^2 : 0,184; F : 23,751; p : 0,000). Bir diğer ifadeyle, iş stresi değişkeninin %18,4'ü işyeri nezaketsizliği tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 5. Mesleki Performans Üzerinde İşyeri Nezaketsizliğinin Etkisi

Ölçekler	B	Standardize Hata	Beta	t	p
(Sabit)	5,071	0,156		32,586	0,000
İşyeri Nezaketsizliği	-0,648	0,067	-0,687	-9,684	0,000
	R: 0,687	R ² : 0,472	F: 93,780 (p: 0,000)		

Bağımlı Değişken: Mesleki Performans

Tablo 5 incelendiğinde; mesleki performans bağımlı değişkeni üzerinde işyeri nezaketsizliği bağımsız değişkenin istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır (R²: 0,472; F: 93,780; p: 0,000). Bir diğer ifadeyle, mesleki performans değişkeninin %47,2'si işyeri nezaketsizliği tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 6. Mesleki Performans Üzerinde İş Stresinin Etkisi

Ölçekler	B	Standardize Hata	Beta	t	p
(Sabit)	4,352	0,303		14,38	0,000
İş Stresi	-0,214	0,096	-0,213	-2,233	0,028
	R: 0,231	R ² : 0,045	F: 4,987 (p: 0,028)		

Bağımlı Değişken: Mesleki Performans

Tablo 6 incelendiğinde; mesleki performans bağımlı değişkeni üzerinde iş stresi bağımsız değişkenin istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır (R²: 0,045; F: 4,987; p: 0,000). Bir diğer ifadeyle, mesleki performans değişkeninin %4,5'i iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın temel amacı, havayolu kabin ekibi çalışanlarının iş stresi ve mesleki performans düzeyleri üzerinde işyeri nezaketsizliğinin etkisini incelemektir. Kabin amiri ve kabin memurlarının katılımıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın sonucunda; havayolu personelinin düşük düzeyde “işyeri nezaketsizliği”, orta düzeyde “iş stresi” ve yüksek düzeyde “meslek performans” algısına sahip oldukları ortaya konulmuştur. Söz konusu bu sonuçlar ele alındığında, çalışmanın yürütüldüğü ilgili havayolu çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ve mesleki performans algı düzeylerinin genel olarak olumlu yönde ve arzu edilen şekilde saptandığı ifade edilebilir. Öte yandan, katılımcıların orta düzey bir iş stresi algılamaları ise, oldukça yüksek bir iş stresinin hâkim olduğu havacılık sektöründe umulanın aksine bir sonuç olarak ele alınıp değerlendirilebilir.

Bu çalışma kapsamında yapılan analizler sonucunda, işyeri nezaketsizliği ile iş stresi değişkenleri arasında orta düzeyde (r: 0,430) pozitif yönde ve anlamlı (p: 0,000) bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sonuç, H1 hipotezinin “desteklendiğini” işaret etmektedir. Shabir vd.’nin (2014), çalışmasında da benzer şekilde işyeri nezaketsizliği ile iş stresi değişkenleri arasında pozitif bir ilişkiden söz edilmektedir. Setar vd.’nin (2015) araştırmasında da, iş stresi ile nezaketsiz işyeri davranışı arasında pozitif yönde bir ilişki olduğundan bahsedilmiştir. Yine benzer şekilde Cho ve Bayrakçı’nın (2020) çalışmasında, iş arkadaşı nezaketsizliği ile iş stresi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Bu çalışmada elde edilen bir diğer sonuç, işyeri nezaketsizliği ile mesleki performans değişkenleri arasında yüksek düzeyde (r: -0,687), negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Diğer yandan mesleki performans ile iş stresi değişkenleri arasında düşük düzeyde (r: -0,213), negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar, H2 ve H3 hipotezlerinin “desteklendiğini” göstermektedir. Çalışma sonuçlarımızla paralel olarak, Cho vd.’nin (2016) çalışmasında da işyeri nezaketsizliği artışının hizmet performansına anlamlı şekilde olumsuz yönde yansıtıldığı rapor edilmiştir. Yine benzer olarak, Wang ve Chen’in (2020)’in çalışmasına da, iş arkadaşı nezaketsizliğinin iş performansı üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğunu rapor etmektedir.

Basit Regresyon Analizi sonuçlarına göre iş stresi bağımlı değişkeni üzerinde işyeri nezaketsizliği bağımsız değişkenin istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuç, H4 hipotezinin “desteklendiğini” ortaya koymaktadır. Mesleki performans bağımlı değişkeni üzerinde hem işyeri nezaketsizliği bağımsız değişkenin hem de iş stresi bağımsız değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuç, H5 ve H6 hipotezlerinin “desteklendiğini” işaret etmektedir. Shin vd. (2020)’nin 222 katılımcı ile yaptıkları araştırmanın sonuçlarına göre, amir nezaketsizliği kabin ekibi çalışanlarının hizmet performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Literatür incelendiğinde, söz konusu bu değişkenleri havacılık sektörü ekseninde ele alan çalışmaların olmaması, elde edilen etki sonuçlarının mukayesesini güçleştirmesine rağmen, farklı alanlarda yapılan çalışma (Hur vd., 2022; Auh vd., 2020; Gaan vd., 2023) sonuçlarının, bizim sonuçlarımızla kimi noktalarda benzerlik gösterdiği anlaşılmaktadır.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular ve sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda, şu yönde öneriler geliştirmek söz konusu olabilir. Havayolu şirketlerinde yatı görevleri haricinde her uçuş görevi için farklı bir kabin ekibi planlanmaktadır. Kabin ekibi çalışanları, bunu bildikleri için görev esnasında işyeri nezaketsizliği yaşamaları durumunda “Nasıl olsa bir sonraki uçuşu başka bir ekiple gerçekleştireceğim” diye düşünerek yaşadıkları olumsuzlukları görmezden gelmemelidirler. Çalışanların bu gibi olumsuzlukları üst yönetim ile paylaşmaları yerinde olacaktır. Diğer yandan şirket yöneticileri, çalışanların birbirleriyle nasıl etkileşimde bulduklarına dikkat etmelidirler. Bu konuda kabin amirlerinin uçuş esnasında kabin memurları hakkında doldurmuş oldukları formlar, kabin hizmetleri departmanındaki yöneticilerin işini kolaylaştıracaktır. Çünkü bahsi geçen formlarda sadece kabin memurlarının mesleki bilgilerinin yeterli olup olmadığı ya da çalışma talimatlarına uyup uymadıkları yer almaz; aynı zamanda ekip ile iletişimi ve ekip uyumu hakkında bilgiler de yer alır.

İletişim eksikliği ve yanlış anlamalar/anaşılmalara, işyerinde nezaketsizlik sorunlarına yol açabilir. Kabin ekibi çalışanlarına liderlik, etkili iletişim ve işbirliği becerileri konusunda belirli aralıklarla eğitim vermek faydalı olacaktır. Verilen eğitimlerin etkili olması açısından çalışanların yaşadıkları tecrübeleri çekinmeden paylaşabilecekleri çeşitli platformların tesis edilmesi yoluna gidilebilir. Havayolu şirketlerinin uyulması gereken kurallarında ve çalışanların görev tanımlarında disiplin ön plandadır. Nezaket ve saygı kuralları da bu politikalara dâhildir. Dolayısıyla şirket kurallarına uymayan ya da uyum sağlayamayan çalışanlara gerekli uyarıların yapılması oldukça önem arz etmektedir. Şayet, çalışanlar söz konusu bu türde olumsuz davranışlarını ve tutumlarını sürdürdükleri takdirde şirketlerin yaptırımları daha ağır olabilir.

Kabin amirlerinin uçuş görevi esnasında kabin memurlarını takım çalışmasına teşvik etmeleri önerilebilir. Çalışanların birbirleriyle işbirliği yapmaları ve sorunları birlikte çözmeleri, nezaketsizlik sorunlarını azaltabilir. Saygı, dürüstlük, empati ve işbirliği gibi değerlere dayanan bir işyeri kültürünün oluşturulması, çalışanlarda olumlu bir etki yaratabilir. Böylece çalışanlar arasındaki rekabet, kişisel uyumsuzluk ve iş deneyimi gibi bireysel faktörlerden kaynaklanan nezaketsizlikler azaltılabilir. Ayrıca, örnek davranış sergileyen çalışanların ödüllendirilmesi, istenilen davranışları teşvik edebilir ve çalışanların motivasyonunu artırabilir.

Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, uçuş programlarının adil yapılması, iş yükünün aşırı olmaması, kabin ekiplerine yeterince istirahat verilmesi, iş güvencesinin sağlanması ve şirket içinde yaşanan gelişmelerden çalışanların haberdar edilmesi de işgörenler arasında nezaketsiz davranışların azalmasına katkı sunabilir. Dolayısıyla bu çalışma, havacılık sektörüne yönelik bir çalışma olup sadece kabin ekibi çalışanlarını kapsamaktadır. Havalimanı yer hizmetleri çalışanları, uçak bakım teknisyenleri ve pilotlar gibi sektördeki diğer çalışanları kapsayan araştırmaların yapılması literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Andersson, L. M. & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Auh, S., Menguc, B., Thompson, F. M., & Uslu, A. (2022). Conflict-solving as a mediator between customer incivility and service performance. *The Service Industries Journal*, 5(1), 1-36. <https://doi.org/10.1080/02642069.2022.2094916>
- Beattie, L. & Griffin, B. (2014). Day-level fluctuations in stress and engagement in response to workplace incivility: a diary study. *Work & Stress*, 28(2), 124-142.
- Bibi, Z. & Karim, J. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2): 317-334.
- Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta Yayınları.
- Cho, M., and Bonn, M. A., Han, S.J. & Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888-2912.
- 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.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.

- Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi], SB Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi.
- Gaan, N., & Shin, Y. (2023). Supervisor incivility and frontline employees' performance amid the COVID-19 pandemic: A multilevel moderated mediation analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103347.
- Gillespie, N., Walsh, M., Winefield, A., & Stough, C., (2001). Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 15(1), 53-72.
- Göksel, A. & Tomruk, Z. (2016). Akademisyenlerde stres kaynakları ile stres durumunda gösterilen davranışların ilişkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 315-343.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Gümüştekin, G. E. & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- House, R.J. & Rizzo, J.R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior & Human Performance*, 7(3), 467-505.
- Hur, W. M., Shin, Y., & Shin, G. (2022). Daily relationships between customer incivility, organizational control, self-efficacy, and service performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 69, 103092.
- Jiang, W., Chai, H., Li, Y. & Feng, T. (2019). How workplace incivility influences job performance: the role of image outcome expectations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 57(4), 445-469.
- Johnson, P. R. & Indvik, J. J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8): 705-714.
- Joseph, R. (2011). The Cost of Bad Behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it. *Prometheus*, 29(3), 317-319.
- Kızılcın, S., Hoşgör, H., & Güngördü, H. (2023). Havalimanı yer hizmetleri çalışanlarında teknostres ve iş performansı ilişkisi. *Akşehir Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 21-30.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Polatçı, S. & Özçalık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliği etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-34.
- Porath, C. L. & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64–71.
- Rahim, A. & Cosby, D.M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265.
- Setar, S.B., Buitendach, J.H., & Kanengoni, H. (2015). The moderating role of psychological capital in the relationship between job stress and the outcomes of incivility and job involvement amongst call centre employees. *SA Journal of Industrial Psychology*, 41(1), 1-13.
- Shabir, M., Abrar, M., Baig, S.A., & Javed, M. (2014). The contribution of workplace incivility and psychological capital toward job stress. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 1-17.
- Shin, Y., Lee, E. J., & Hur, W. M. (2021). Supervisor incivility, job insecurity, and service performance among flight attendants: the buffering role of co-worker support. *Current Issues in Tourism*, 25(6), 901–918.
- Sigler, T.H., & Pearson, C.M. (2000). Creating an empowering culture: Examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 1(5), 7–52.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory, In S. Sonnentag (Ed.) *Psychological Management of Individual Performance* (4-25). John Wiley & Sons, Ltd.

- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007). *Experimental designs using ANOVA* (Vol. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.
- Tarraf, R.C. (2012). *Taking a closer look at workplace incivility: Dimensionality and source effects*". [The Degree in Master of Science], The School of Graduate and Postdoctoral Studies Graduate Program in Psychology, The University of Western Ontario.
- Toker, G. A. (2010). *Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*. Öğreti Akademi.
- Wang, C. H., & Chen, H. T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429.
- Wilson, N.L. & Holmvall, C.M. (2013). The development and validation of the incivility from customers scale". *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 310-326.
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and the need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88(3), 475-537.
- Yıldız, S.M. (2015). *Lider-Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi*. Detay Yayınevi.
- Yıldız, S. & Bayrakçı, C. (2020). İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40, 515-529.
- Zauderer, D. G. (2002). Workplace incivility and the management of human capital. *The Public Manager*, 31(1), 36-42.