

İÇİNDEKİLER

KİTAP HAKKINDA VE TEŞEKKÜR.....	7
İÇİNDEKİLER.....	9
ŞEKİL VE TABLOLAR	13
GİRİŞ	15

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ZEHİRLENME

1.1. TOKSİK ÇALIŞANLARIN ETKİSİ	18
1.2. TOKSİK DAVRANIŞLAR	20
1.2.1. Nezaketsiz Davranışlar	20
1.2.2. Zorbalık	22
1.2.3. Rencide Edici Davranışlar	24
1.2.4. Çatışma Ortamı ve Düşmanlık.....	24
1.2.5. İntikam	26
1.2.6. İşyerinde Şiddet ve Taciz.....	28
1.2.7. Dedikodu.....	33
1.2.8. Etik Dışı Davranışlar.....	34
1.2.9. Suçun Meşrulaştırılması	35

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ZEHİRLENME İLE İLGİLİ KURAMLAR

2.1. ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMA.....	39
2.1.1. Örgütsel Yabancılaşmaya Etki Eden Çevresel Unsurlar	40
2.1.2. Örgütsel Yabancılaşmaya Etki Eden Örgütsel Unsurlar.....	41
2.2. ÖRGÜTSEL ADALET.....	42
2.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK.....	43

2.4. ÖRGÜTSEL SESSİZLİK	44
2.4.1. Örgütsel Sessizliğin Nedenleri.....	45
2.4.1.1. Çalışanların Yöneticilerine Güvenmemesi.....	45
2.4.1.2. Konuşmanın Riskli Görülmesi.....	45
2.4.1.3. Dışlanma Korkusu.....	46
2.4.1.4. İlişkilerin Bozulacağı Korkusu	46
2.4.2. Örgütsel Sessizlik Teorileri	46
2.4.2.1. Beklenti teorisi	46
2.4.2.2. Fayda Maliyet Analizi Teorisi.....	47
2.4.2.3. Sessizlik Sarmalı Teorisi	47
2.4.2.4. Kendini Uyarlama Teorisi	50
2.5. ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA	50
2.5.1. Örgütlerde Çatışmanın Nedenleri.....	50
2.5.1.1. Kişilik Farklılıkları	52
2.5.1.2. Rol ve Statü Farklılığı	53
2.5.1.3. Kişisel Amaçlardaki Farklılıklar	53
2.5.2. Örgütün Yapısından Kaynaklanan Çatışma Nedenleri	54
2.5.2.1. Örgütün Büyüklüğü	54
2.5.2.2. İşbölümü	55
2.5.2.3. Örgütsel Farklılaşma.....	55
2.5.2.4. Fonksiyonel Bağımlılık.....	56
2.5.2.5. Kıt Kaynaklar	57
2.5.2.6. Personel Farklılığı	57
2.5.2.7. Yetkinin Belirsizliği	58
2.5.2.8. Kararlara Katılım ve Ortak Karar Verme.....	59
2.5.2.9. Performans ve Ödül Ölçütlerindeki Farklılıklar	59
2.5.3. Örgütsel Çatışma Türleri	60
2.5.3.1. Fonksiyonel Çatışma	60
2.5.3.2. Fonksiyonel Olmayan Çatışma	60
2.5.3.3. Potansiyel Çatışma	60
2.5.3.4. Algılanan Çatışma.....	61
2.5.3.5. Hissedilen Çatışma	61
2.5.3.6. Açık Çatışma.....	61

2.5.3.7. Dikey Çatışma	62
2.5.3.8. Yatay Çatışma	62
2.5.3.9. Komuta-Kurmay Çatışması	62
2.5.3.10. Kişilerin Kendi İçinde Çatışmaları	63
2.5.3.11. Kişilerarası Çatışmalar	64
2.5.3.12. Kişi Grup Çatışması	65
2.5.3.13. Kişi-Örgüt Çatışması	66
2.5.3.14. Gruplararası Çatışma	66
2.5.3.15. Örgütlerarası Çatışmalar	67
2.6. ÖRGÜT İKLİMİ.....	67
2.7. AYRIMCILIK (CAM TAVAN SENDROMU)	68

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİK ANALİZ

3.1. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM GRUBU	75
3.2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇME ARAÇLARI.....	77
3.2.1. Toksik Duygu Deneyimleri Ölçeği.....	77
3.2.1.1. Tekrarlanan Duygular	77
3.2.1.2. Bağlantıyı Kesen Duygular	77
3.2.1.3. Bezdirici Duygular	77
3.2.2. Örgütsel Yabancılaşma Ölçeği.....	78
3.2.2.1. Güçsüzlük	78
3.2.2.2. Anlamsızlık.....	78
3.2.2.3. Kuralsızlık.....	78
3.2.2.4. Kendine Yabancılaşma.....	78
3.2.2.5. Topluma Yabancılaşma.....	79
3.2.3. Cam Tavan Algısı Ölçeği	79
3.2.3.1. Çoklu Rol Üstlenme	79
3.2.3.2. Kadınların Kişisel Tercih ve Algıları	80
3.2.3.3. Örgüt Kültürü ve Örgüt Politikaları.....	80
3.2.3.4. İnfornel İletişim Ağları	80
3.2.3.5. Mentorluk.....	80
3.2.3.6. Mesleki Ayrım.....	80

3.2.3.7. Steriotipler	81
3.2.4. Tükenmişlik Ölçeği	81
3.2.4.1. Duygusal Tükenme	81
3.2.4.2. Duyarsızlaşma	82
3.2.4.3. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	82
3.2.5. Büyük Beş Kişilik Özelliği Ölçeği	82
3.2.5.1. Açıklık	82
3.2.5.2. Sorumluluk	82
3.2.5.3. Dışadönüklük	83
3.2.5.4. Uyumluluk	83
3.2.5.5. Duygusal Denge	83
3.2.6. Örgütsel Çatışma Ölçeği	83
3.2.6.1. Bütünleşme	83
3.2.6.2. Uzlaşma	84
3.2.6.3. Uyma	84
3.2.6.4. Hükmetme	84
3.2.6.5. Kaçınma	84
3.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	84

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BİLİMSEL BULGULAR	87
--------------------------------	-----------

BEŞİNCİ BÖLÜM

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ	101
---	------------

KAYNAKÇA	107
-----------------------	------------

ŞEKİL VE TABLOLAR

Şekil 1	: Sessizlik Sarmalı Teorisi	48
Şekil 2	: Asch Deneyi	49
Tablo 1	: Cinsiyete Göre Hane Halkı İşgücü İstatistiği (www.tuik.gov.tr)	71
Tablo 2	: Cinsiyete Göre Çalışanların Sektörel Dağılımı (www.tuik.gov.tr)	72
Tablo 3	: Yaşanılan Yere Göre Çalışanların Cinsiyet/Sektör Dağılımı (www.tuik.gov.tr)	72
Tablo 4	: Örnekleme Ait Demografik Unsurlar	87
Tablo 5	: Örgütsel Zehirlenme Ölçeğinin Alt Boyutları	88
Tablo 6	: Örgütsel Yabancılaşma Ölçeğinin Alt Boyutları	88
Tablo 7	: Cam Tavan Ölçeğinin Alt Boyutları	89
Tablo 8	: Örgütsel Tükenme Ölçeğinin Alt Boyutları	90
Tablo 9	: Büyük Beş Kişilik Özelliği	90
Tablo 10	: Örgütsel Çatışma Ölçeğinin Alt Boyutları	91
Tablo 11	: Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri	91
Tablo 12	: Ölçeklerin Korelasyon Analizi	91
Tablo 13	: Ölçeklerin Alt Boyutlarının Korelasyon Analizi	92-93
Tablo 14	: Ölçeklerin ile Değişkenlerin Tek Yönlü Varyans Analizi	95
Tablo 15	: Ölçeklerin Bazı Değişkenlerle Analizi	100

GİRİŞ

Örgütlerin yapısında ve insan kaynağında meydana gelen değişim örgütler için her zaman olumlu sonuç vermez. Yönetimsel ve informal iletişimde yaşanan sorunlar beraberinde toksik davranışı meydana getirebilir. Toksik davranışın tolere edilemediği durumlarda ise örgütlerde yabancılaşma yaşanabilir. Toksik seviyesi yüksek ve çalışanları yabancılaşan örgütler işlevini kaybetmiş ve hedeflerine ulaşmada yara almıştır.

İşletmelerin yönetsel süreçlerinde son yüzyılda informal iletişim ağları önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışanların örgüt içerisinde tecrübe edindikleri acı durumlar ve buna bağlı olarak stres tabanlı iş ortamı örgütsel zehirlenme (toksisite) olarak ifade edilebilir. Zehirlenmiş iş ortamı içerisinde çalışan birey, diğer çalışanlar, ast ve üstler ile olumsuz bir iletişim ağı içerisinde bulunabilir. Böylelikle, örgüt içerisindeki olumsuz duygular bir kanser gibi bütün birimlere, çalışanlara yayılabilir. Çaresiz kalan yönetim ise marjinal ya da daha çok acıtan kararlar alarak çalışan ile işletme arasındaki bağı tamamen koparabilir.

Kıskançlık, iğneleyici sözler ve laf çarpma, mobbing, gereksiz yere hiyerarşi kurma çabası, sınırlı ast-üst ilişkileri bazı toksisite oluşturan davranışlardandır (Safferstone, 2003). Bu tarz tutumlar, örgütlerde tutkal görevi gören pek çok duygu ve düşünceyi zedeleyen davranışlar olarak adlandırılabilir.

Toksik davranışlar örgüt kültürüne etki etmeye başladığı zaman, çalışanların iş azmini, performansını, güvenini, bağlılığını ve örgütsel vatandaşlığı ve iklimi olumsuz yönde etkilemektedir (Frost, 2003).

Bugün çoğumuz iş yerinde karşılaşmış olduğumuz tutum ve davranışlar nedeniyle hayal kırıklığı yaşamış ve duygu karmaşasına teslim olmuş olabiliriz. İş yerinde çalışan "zor insan"lar, diğer

işgörenleri olumsuz etkileyebilir. İş yerindeki bu “zor insanlar”; narsist, hileci, aşağılayan, küçük gören, yalancı, zorba (Kusy ve Holloway, 2009) ve süper kontrolcü olabilirler.

Çoğu zaman “sinir bozan kimseler” olarak ifade edilen iş yerindeki toksik kişiler, bu çalışmada organizasyonun amacına uygun hareket etmeyen, bireysel çıkarlar peşinde koşan çalışanlar olarak tanımlanacaktır. Bu toksik çalışan ya da yöneticiler öylesi bir olumsuz enerji ile doludur ki, diğer çalışanların ideallerini, hedeflerini, heveslerini ve yaşam enerjilerini emmektedirler. Dahası, çeşitli tutum ve davranışlar ile insanları demoralize ederek verimliliğe ket vurmaktadırlar.

Toksik çalışanların yarattığı korkunç duygusal baskı ve üzüntü nedeniyle çalışanlar genellikle iş yerindeki olumsuzlukları ailesine ya da sevdiklerine yansıtmaktadır. İşyerinde zehirlenen çalışanlar bu yaşadıklarından kurtulmaya çalışmaktadır. Ancak gözden kaçan önemli bir husus, duygusal enfekte olan bireyin bu şekilde tedavi edilmediğidir. Her paylaşılan toksik davranış sonrası birey rahatlar iken, yakın çevresini, diğer mesai arkadaşlarını bu hikayeler ile zehirleyebilmektedir. Netice itibarıyla, mikrobu zayıflamış olan zehrin verdiği acıdan bir nebze olsun rahatlamış iken, bunu istemeyerek de olsa yayılmasına neden olabilmektedir.

Örgütsel zehirlenmenin etkisi altında kalan çalışanların maruz kaldığı virüs yükü (toksikite miktarı) ve kişisel durumu sonrasında genelde içe kapanma davranışı gösterirken, yüksek doza maruz kalanların ise depresyon vb. nedenlerle psikiyatrik tedaviye başvurdukları söylenebilir (Kusy ve Holloway, 2009).

Örgütsel zehirlenmeden kurtulmak isteyen çalışanlar, bu durumdan kaçmak için yeni bir iş arayabilir. Toksik davranışa neden olan çalışanların işten ayrılması ya da kovulması sonrasında da yaşanan bozuk düzenin etkisi bir süre devam edebilmektedir. Bu durum ise işletmenin personel devir hızını arttırarak başarısızlığa neden olan önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akarsu, B. (1998). *Felsefe terimleri sözlüğü*. İstanbul: İnkılap Kitabevi
- Akat, İ. (1994). *İşletme Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım.
- Akgeyik, T., Güngör, M. & Uşen, Ş. (2007). Individual and organizational consequences of mobbing in the workplace: A case of banking sector (a survey). *Journal of Academy of Business and Economics*, 7(3), 150-158.
- Alparslan, A. M. & Kayalari M. (2012). Örgütsel Sessizlik: Sessizlik Davranışları ve Örgütsel ve Bireysel Etkileri, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 4(6), 136-147.
- Alterman, T., Luckhaupt, S. E., Dahlhamer, J. M., Ward, B. W., & Calvert, G. M. (2013). Job insecurity, work-family imbalance, and hostile work environment: Prevalence data from the 2010 National Health Interview Survey. *American journal of industrial medicine*, 56(6), 660-669.
- Anafarta, N., Fulya S., & Yapıcı, N. (2008). "Konaklama işletmelerinde kadın yöneticilerin cam tavan algısı: Antalya ilinde bir araştırma." *Akdeniz İİ BF Dergisi* 15, 111-137.
- 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.
- Appelbaum, S.H. & Roy-Girard, D. (2007). Toxins in the workplace: affect on organizations and employees. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 7(1), 17-28.
- Aquino, K. & Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: Social roles and patterns of victimization in dyadic relationships, *Journal of Applied Psychology*, 89, 1023–1034.
- Asch, S. E. (1955). "Opinions and Social Pressure", *Scientific American*, 193(5), 31-35.

- Aydeniz, H. (2010). Yabancılaşma ve Günah Kavramlarına Genel Bir Bakış ve Bu Kavramların Paul Tillich Düşüncesindeki Yeri ve Önemi, *EKEV Akademi Dergisi*, 14(43), 299-316.
- Aydın, İ. (2003). *Eğitim ve öğretimde etik*. Ankara: Pegem A Yayıncılık
- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Härtel, C. E. (2003). Workplace conflict, bullying, and counterproductive behaviors. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(4), 283-301.
- Aytaç, Ö. (2005). Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 2, s. 319-348.
- Aytaç, S., & Dursun, S. (2013). Çalışma Hayatında Kadına Yönelik Şiddet: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 71(1), 67-78.
- Aytekin, P, E. (2015). Zeki Demirkubuz Sinemasında Şiddet: Masumiyet ve Kader. *Ankara Üniversitesi İlef Dergisi*, 2 (2), 155-178.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective, *Annual review of psychology*, 52(1): 1-26.
- Barbuto Jr, J. E., Phipps, K. A. & Xu, Y. (2010). Testing relationships between personality, conflict styles and effectiveness. *International Journal of Conflict Management*, 21(4), 434-447.
- Bem, S. L. (1974). The measurement of psychological androgyny. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42: 155-162.
- Bem, S. L. (1977). On the utility of alternative procedures for assessing psychological androgyny, *Journal of consulting and clinical psychology*, 45(2), 196.
- Beugré, C.D. & Baron, R. A. (2001). Perceptions of Systemic Justice: The Effects of Distributive, Procedural and Interactional Justice, *Journal of Applied Social Psychology*, 31(2), 324-339.
- Bhasin, K. (2003). *Toplumsal Cinsiyet "Bize Yüklenen Roller"*, çev. K. Ay, İstanbul: Kadın Dayanışma Vakfı Yayınları.
- Bies, J.B. & Shapiro D.L., (1987). Interactional Fairness Judgments: The Influence of Causal Accounts, *Social Justice Research*, Vol. 1, 199-218.

- Bildik, B. (2009). *Liderlik Tarzları, Örgütsel Sessizlik Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Bilgel, N., Aytaç, S. & Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white collar workers. *Occupational Medicine*, 56(4), 226-231.
- Bilimoria, D., Simy J., & XiangFen L. (2008). Breaking barriers and creating inclusiveness: Lessons of organizational transformation to advance women faculty in academic science and engineering." *Human resource management* 47(3), 423-441.
- Bolin, A. & Heatherly, L. (2001). 'Predictors of employee deviance: the relationship between bad attitudes and bad behavior, *Journal of Business and Psychology*, 15(3), 405-418.
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998.
- Bradfield, M. & Aquino, K. (1999). The effects of blame attributions and offender likeableness on forgiveness and revenge in the workplace. *Journal of Management*, 25, 607-628.
- Bridge, B. (2003). *Eğitim yönetiminde kadınlar*. İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Bumin, B. (1990). *Organizasyonlarda Çatışma Yönetimi*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Burke, P.J. (2006). *Interaction in Small Groups*, *Handbooks of Social Psychology*, (Ed. John Delamater) Madison: Springer.
- Byrne S. & Cropanzano, R. (2001). *The History of Organizational Justice: The founder speak*. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: From theory to practice*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associate, 3-26.
- Caligiur, P. M. (2000). The big Five Personality Characteristics as Predictors of Expatriate's Desire to Terminate the Assignmetn adn Supervisor-Rated Performance, *Personnel Psychology*, Vol: 53, 67-68.
- Can, H. (1997). *Organizasyon ve Yönetim*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cavender, G., Cohen, Albert K. (2010). *Delinquent Boys*. F. T. Cullen, & P. Wilcox içinde, *Encyclopedia Of Criminological Theory* (179-183). Thousand Oaks, California, USA: Sage Publications.

- Cemalođlu, N. (2007). The exposure of primary school teachers to bullying: An analysis of various variables. *Social Behaviour and Personality*, 35(6), 789-802.
- Cevizci, A. (2002). *Etiğe giriş*. İstanbul: Engin Yayıncılık.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization, Geneva.
- Church, M. K. (1993). *Investigation and Measurement of Personality Structure in a NonWestern Culture: Relating Indigenous Philipinne Dimensions to the Big Five Model*, Doctorate Dissertation, Washington State University.
- Coccia, C. (1998). Avoiding a toxic organization', *Nursing Management*, 29(5), 32-33.
- Coleman, J. W. (1994). *Neutralization Theory: An Empirical Application and Assessment*. Stillawater Oklahoma: Oklahoma State University, Department of Sociology, Ph.D. Dissertation.
- Cortina, L. & Magley, V. (2003). Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (4), 247-265.
- 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
- Coyne, I., Smith-Lee Chong, Seigne, E., & Randall, P. (2003). Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences, and perceptions of the working environment. *European journal of work and organizational psychology*, 12(3), 209-228.
- Cromwell, P., & Thurman, Q. (2003). The Devil Made Me Do it: Use Of Neutralizations By Shoplifters. *Deviant Behavior*, (24), 535-550
- Çakıcı, A., (2007). Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 1, 145- 162.
- Çamcı, O., & Kutlu, Y. (2011). Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Journal of Psychiatric Nursing*, 2(1), 9-16.

- Çamcı, O., & Kutlu, Y. (2011). Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(1), 9-16.
- Çolak, M. & Erdost, H.D. (2004), Organizational Justice: A Review of The Literature and Some Suggestions For Future Research, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:22, Sayı:2, 51- 84.
- D.W. Organ, (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior, *Research in Organizational Behavior*, 43-72.
- D.W. Organ, (1997). Organizational Citizenship Behavior: Its Construct Clean-Up Time, *Human Performance*, 10: 85-97.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (2003). *Mobbing: İşyerinde duygusal taciz*. Çev.: OC ÖnerToy), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dean, D.G. (1961). Alienation: Its meaning and measurement, *American Sociological Review*, 26, 5, 753-758.
- Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 15, 115-132.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Dorathi, Meena (2011). Organizational Climate and Service Orientation in Select Schools. *The UIP Journal of Organizational Behavior*, 10 (2): 40-54
- Dönmezer, S., (1994) *Kriminoloji*, Beta Basım, İstanbul.
- Düşükcan, M. (2018). İş Örgütlerinde Çatışmaların Oluşum Kaynakları ve Türleri: Büyük Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (40), 32-43.
- Eagly, A.H., Wood, W., & Diekman, A.B. (2000). Social role theory of sex differences and similarities: A current appraisal. *The developmental social psychology of gender*, 12, 123-174.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.

- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Eisenbach, R., Watson, K. & Pillai, R. (1999), Transformational leadership in the context of organizational change, *Journal of Organizational Change Management*, 12(2), 80-89.
- Ekvall, G. (1996). Organizational Climate for Creativity and Innovation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (1): 105-123.
- Elacqua, T. C., Beehr, T. A., Hansen, C. P., & Webster, J. (2009). Managers' beliefs about the glass ceiling: Interpersonal and organizational factors. *Psychology of women quarterly*, 33(3), 285-294.
- Eren, E. (2004). *Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Erkuş, A., & Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: savunma sanayiinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2), 213-242.
- Ertürk, M. (1996). *İşletme Biliminin Temel İlkeleri*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ertürk, M. (2003). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eyüboğlu, D. (1999). *Kadın İşgücünün Değerlendirilmesinde Yetersizlikler*. Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.
- Fitzgerald, L. & Eijnatten, F.M Van. (2002), Chaos speak: a glossary of chaordic terms and phrases, *Journal of Organizational Change Management*, 15(4) 412-423.
- Fitzgerald, L. (2002), Chaos: the lens that transcends, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 15 No. 4, 339-58.
- Genç, N., & Karcioğlu, F. (2000). *Örgüt İkliminin Gücü, Aşkale Çimento Örneği*. İstanbul: Karizma Yayınları.
- George, J.M. & Jones G.R. (1997). Organizational Spontaneity in Context, *Human Performance*. Vol. 10, 153-170,1997.

- Gerni, M. (2001). İşyerinde cinsel taciz: Erzurum ilinde bankacılık sektörü üzerine bir uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(03), 19-46.
- Glover, L. (2001). Communication and consultation in a greenfield site company. *Personnel Review*, 30(3), 297-317.
- Goldberg, L.R. (1993). The Structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48, 26-34.
- Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 12(1), 63.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2003). *Behaviour in Organisations: Understanding and Managing the Human Side of Work*, 8. baskı, Prentice Hall, Pearson Education Inc. Upper Saddle River, New Jersey, USA.
- Greenberg, J., (1990). Looking Fair versus being Fair: Managing Impressions of Organizational Justice, *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 11- 157.
- Gürücü, Ö.D. & Yozgat, U. (2012). Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Yalova İli Kamu ve Özel Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma, 20. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 24-26 Mayıs İzmir, 1. Baskı, 597-603.
- Hirata, H.F., Laborie, H. Le D.& Senotier, D. (2009). *Eleştirel Feminizm Sözlüğü*, çev. G. Acar-Savran, İstanbul: Kanat Kitap.
- Hoel, H., & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, UMIST. UK.
- Holcomb-McCoy, C. (2004). Alienation: A Concept for Understanding Low-Income, Urban Clients, *Journal of Humanistic Counseling Education and Development*, 43(2), 188-196.
- Hortaçsu, N. (1998). *Grup İçi ve Gruplar arası Süreçler*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Hunt, J. W. (1994). *Yönetici için Örgüt İçindeki Davranışlar Kılavuzu*, Çev. Mesut Odman, Ankara: Öteki Yayınevi.

- Hussen, A., 2004;. *Principles of Environmental Economics*, Routledge, Second Edition, New York.
- Ilkcaracan, I. (1998). *Kentli Kadınlar ve Çalışma Yaşamı*, Bilanço 98: 75 Yilda Kadınlar ve Erkekler. İstanbul: Tarih Vakfı Yayınları.
- Iqbal, A. (2011). The influence of personal factors on the perceived organizational climate: Evidence from the Pakistani Industrial Organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(9): 511-527
- İçli, T. (2013). *Kriminoloji*. Seçkin Yayınları. Ankara
- Jia, H. H. (2008). *Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior*, Doctorate Dissertation, Southern Illionis University Carbondale, Illionis.
- Johnson, R. A. (1976). *Management, systems, and society: an introduction*. Good Year Books, California, USA.
- Kahveci, G. (2010). *İlköğretim Okullarında Örgütsel Sessizlik İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması Ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Kapar, R. (2005). *Sosyal korumanın işgücü piyasasına etkisi*. DİSK Yayınları, İstanbul.
- Karaca, A. (2007). *Kadın yöneticilerde kariyer engelleri: cam tavan sendromu üzerine uygulamalı bir araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakuş, M., & Çankaya, İ. H. (2009). Okul yöneticilerinin kişilik özelliklerinin çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkisi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3), 111-118.
- Keashly, L., Hunter, S., & Harvey, S. (1997). Abusive interaction and role state stressors: Relative impact on student residence assistant stress and work attitudes. *Work and Stress*, 11, 175-185.
- Keçecioğlu, T. (1999). Örgütlerde Çatışma ve Yönetimi, *Mercek*, sayı:144, 98-111
- Kılıç, Z. (2009). Klasik Türk Şiirinde Yabancılaşma, Yalnızlık, Ferdîyetçilik ve Ötekileştirme, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 9, 237-242.

- Kılınç, M. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kıyan, Ş. (2011). Ekolojik Feminizm Bağlamında Kadınların Tüketici Olarak Pazarda Yabancılaşması, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, 85-104.
- Kimura, H. (2003). Overcome toxic management, *Nursing Management*, 34(1), 26-29.
- Kirman, M. Ali (2011). *Din Sosyolojisi Terimleri Sözlüğü*, 2. baskı, İstanbul: Rağbet Yay.
- Kohlberg, L. (1984). *The psychology of moral development: The nature and validity of moral stages*. Vol. 2. Harpercollins College Div.
- Kurçer M.A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri, *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3):10-15.
- Kusy, M., & Holloway, E. (2009). *Toxic workplace!: Managing toxic personalities and their systems of power*. John Wiley & Sons.
- Kutunis, R. Özen, & Alparslan, S. (2006). Girişimci ve yönetici kadınların profilleri farklı mıdır? *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi* 8(2), 139-153.
- Laschinger, H., Spence, K., Leiter, M., Day, A., Gilin, D.(2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes, *Journal of Nursing Management*, 17(3): 302-11
- Laursen, B., & Collins, W. A. (1994). Interpersonal conflict during adolescence. *Psychological bulletin*, 115(2), 197-209.
- Lewis, A.E., & Fagenson, E.A.. (1995) Strategies for developing women managers: how well do they fulfil their objectives?, *Journal of Management Development* 14(2), 39-53.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 251-275.

- Lockwood, N. (2004). The Glass Ceiling: Domestic and International Perspectives. *Human Resource Magazine Research Quarterly*, 1-49.
- Lubit, R. (2004). The tyranny of toxic managers: Applying emotional intelligence to deal with difficult personalities. *Ivey Business Journal*, 68(4), 1-7.
- Lutgen-Sandvik, P. (2006). Take this job and...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying. *Communication monographs*, 73(4), 406-433.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*, New York: Hill International Editions,
- March, J. G., & Sevon, G. (1984). Gossip, information and decision-making. *Advances in information processing in organizations*, 1, 95-107.
- Maria, W. D.,(2006). Brother Secret, Sister Silence: Sibling Conspiracies Against Managerial Integrity, *Journal of Business Ethics*, 65(3), 219– 234.,
- Maslach C., Schaufeli, WB., & Leiter MP. (2011) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of work and organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- McAndrew, F. T., & Milenkovic, M. A. (2002). Of Tabloids and Family Secrets: The Evolutionary Psychology of Gossip. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(5), 1064-1082.
- McClure, R. E. (2010). The Influence of Organizational Culture and Conflict on Market Orientation. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25(7), 514-524
- McKeen, C. A., & Richardson, A. F. (1992). Still bumping up against the glass ceiling. *CMA Magazine*, 66(4), 22-26.
- McMenemy, D., & Lee, S. (2007). Vroom's expectancy theory and the public library customer motivation model. *Library Review*, 56(9), 788-796.
- Mercanlioğlu, Ç. (2009). Cinsiyete dayalı eşitsizlik; kadın yöneticilerin iş ve özel hayatlarını dengeleme zorlukları ve bedelleri, *Uluslararası-Disiplinlerarası Kadın Çalışmaları Kongresi*, 35-44.

- Metsueda, R. L. (2010). Sutherland, Edwin H.: Differential Association And Differential Social Organization. F. T. Cullen, & P. Wilcox into, *Encyclopedia of Criminological Theory* (898-906). Thousand Oaks, CA. USA: SAGE Publication
- Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why. *Journal of management studies*, 40(6), 1453-1476.
- Miner, K. N., Settles, I. H., Pratt-Hyatt, J. S. & Brady, C. C. (2012). Experiencing Incivility in Organizations: The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support. *Journal of Applied Social Psychology*, 42: 340-372
- Moreno-Riano, G. (2002). Experimental implications for the Spiral of Silence, *The Social Science Journal*, 39, 65-81.
- Morrison, E. W. & Milliken, F. J., (2000). Organizational Silince: A Barrier To Change And Development in A Pluralistic, *The Academy Of Management Review*, 25(4), 706-725.
- Moy, P., Domke, D. & Stamm, K. (2001). The Spiral of Silence and Public Opinion on Affirmative Action, *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 78 (1): 7-25.
- Nakane, I. (2006). Silence and politeness in intercultural communication in university seminars, *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1811-1835.
- Negiz, N., & Yemen, A. (2011). Kamu örgütlerinde kadın yöneticiler: Yönetici ve çalışan açısından yönetimde kadın sorunsalı. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2011(24), 195-214.
- Nicholson, H. (2001). The New Word On Gossip, We all love to hear the new scoop on famous personalities and our friends. The latest dish is that back-fence conversations are essential to society. *Psychology Today-New York*, 34(3), 40-45.
- Noelle-Neumann, E. (1974). The Spiral of Silence, A Theory of Public Opinion, *Journal of Communication*, 24 (2): 43-51.
- Noon, M., & Delbridge, R. (1993). News from behind my hand: Gossip in organizations. *Organization Studies*, 14(1), 23-36.

- O'Moore, M. (2000). *Bullying at work in Ireland: a national study*. Anti-Bullying Centre, Dublin
- Özçer, N. (2005). *Yönetimde Yaratıcılık ve Yenilikçilik*. Rota Yayınları, İstanbul
- Özen, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri, "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 9(3), 1-24.
- Özer, M. A. (2008). *21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler*, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Şubat, Ankara.
- Palmer, M. & Hyman, B. (1993). *Yönetimde Kadınlar*. İstanbul:Rota Yayınları.
- Paoli, P. (2001). *Third European survey on working conditions 2000*. Office for official publications of the European Communities. Dublin.
- Parijat, P., & Bagga, S. (2014). Victor Vroom's expectancy theory of motivation—An evaluation. *International Research Journal of Business and Management*, 7(9), 1-8.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.
- Perry, S. R. (2003). *Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic Performance*, Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Tennessee.
- Peterson, D.K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology*, 17(1), 47-61.
- Pieper, A. (1999). *Etiğe giriş*. (Çev: V. Atayman ve G. Sezer). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Pinder C. C., & Harlos K. P. (2001). Employee Silence: Quiescence And Acquiescence As Responses To Perceived Injustice, *Personnel and Human Resources Management*, 20, 331- 369.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

- Premeaux, S.F. & Bedeian, A.G. (2003). Breaking the Silence: The Moderating Effects of Self-Monitoring in Predicting Speaking Up in the Workplace, *Journal of Management Studies*, 40 (6): 1539-1562.
- Prietula, M. (2001). Advice, trust, and gossip among artificial agents. *Dynamics of organizations: computational modeling and organization theories*, 141-177.
- Puher, M. A. (2009). *The Big Five Personality Traits as Predictors of Adjustment to College*, Master Dissertation, Villanova University, Pennsylvania.
- Ramsay, S., Troth, A & Branch, S. (2010). Work-place bullying: A group processes framework, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4), 799-816.
- Rayner, C. & Keashley, L. (2005). *Bullying at work: A perspective from Britain and North America*. In S. Fox & P. E. Spector (eds.) Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets (271-296). Washington DC: American Psychological Association.
- Rayner, C., & Cooper, C. L. (2006). *Workplace Bullying*. In Kelloway, E., Barling, J. & Hurrell Jr., J. (eds.), *Handbook of workplace violence* (47-90). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Reed, G. E. (2004). Toxic leadership. *Military Review*, 84(4), 67-71.
- Robbins, S. (1994). *Management*, New Jersey, Prentive Hall Inc.
- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Rokonuzzaman, M., & Rahman, M. M. (2011). Workplace Harassment and Productivity: A Comprehensive Role of Strategic Leadership. *Journal of General Education*, 1, 42-50.
- Rosnow, R. L. (1977). Gossip and marketplace psychology. *Journal of Communication*, 27(1), 158-163.
- Rostila, I., Suominen, T., Asikainen P. & Green, P. (2011). Differentiation of organizational climate and culture in public health and social services in Finland, *Journal of Public Health*, 19: 39-47.

- Safferstone, M.J. (2003). Toxic Emotions at Work: How Compassionate Managers Handle Pain and Conflict, *The Academy of Management Executive*, 17(2), 141-142.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*, 56(10), 1213-1232.
- Samnani, A. K., & Singh, P. (2012). 20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*. 17(6), 581–589.
- Scandura, T.A. (1999). Rethinking Leader-Member Exchange: An Organizational Justice Perspective, *Leadership Quarterly*, Vol. 10, 25-40.
- Scott, R. L. (1993). Dialectical tensions of speaking and silence, *Quarterly Journal of Speech*, 79(1), 1-18
- Seeger, M.W., Ulmer, R.R., Novak, J.M., & Sellnow, T. (2005). Post-crisis discourse and organizational change, failure and renewal. *Journal of Organizational Change Management*, 18(1), 78-95.
- Sellers, C. S., & Winfree, T. (2010). Akers, Ronald I.; Social Learning Theory. F. T. Cullen, & P. Wilcox into, *Encyclopedia of Criminological Theory* (s. 21-29). Thousand Oask, CA. USA: SAGE Publication.
- Sezgin, F.(2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25, (1) 317-339.
- Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: Responding with some emotional intelligence. *International journal of manpower*, 20(1/2), 57-69.
- Skarlicki, D. & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*. 82 (3), 434-443.
- Struthers, C. W., Dupuis, R., & Eaton, J. (2005). Promoting forgiveness among co-workers following a workplace transgression: The effects of social motivation training. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 299.

- Sucuođlu B. & Kulođlu N. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Deđerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10, 44-60.
- Sykes, G. M., & Matza, D. (1957). Techniques of Neutralization: A Theory of Delinquency. *American Sociological Review*, 22(6), 664-670.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. & Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Geliştirilmiş 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
- Şimşek, M.S. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Taycan O., Kutlu L., Çimen S., & Aydın N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post traumatic stress?. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 357-366.
- Tengilimođlu, D. (1991). Kişilerarası Çatışma ve Çatışma Teşhis Modelleri, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:24, Sayı:2, 123-144.
- Terziođlu, F., & Taşkın, L. (2008). Kadının toplumsal cinsiyet rolünün liderlik davranışlarına ve hemşirelik mesleğine yansımaları." *CÜ Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 12(2), 62-67.
- Thirion, A.P., Fernandez, M.E., Hurley, J. & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Tosun, O., & Taşkıran, E. (2017). Çatışma Yönetimi Tarzları Tercihinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü. *Kafkas Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü*, (19), 287-307.
- Uluçınar, A.T. (2000), *Grup Dinamiđi ve Çatışma Yönetimi*, İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Ülgen, H. (1993). *İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması*, Şahinkaya Matbaacılık, 2. Baskı, İstanbul.
- Vakola, M., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation, *Employee Relations*, 27(5), 441-458.

- Van Barneveld, K. & Jowett, R. (2005). Violence, harassment and bullying at work: How does the Australian rail industry compare and what can be done?. *Journal of Public Transportation*, 8(3), 117-134
- Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I.C. (2003). Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Construct, *Journal of Management Studies*, 40, 1359-1392.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 203-214.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 203-214.
- Vartia, M., & Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Warren, Danielle E. (2003). Constructive and destructive deviance in organizations. *Academy of management Review*, 28(4), 622-632.
- Weyer, B. (2007). Twenty years later: explaining the persistence of the glass ceiling for women leaders., *Women in Management Review*, 22(6): 482-496.
- Willnat, L., Lee, W. & Detenber, B.H. (2002). Individual-Level Predictors of Public Outspokenness: A Test of the Spiral of Silence Theory in Singapore, *International Journal of Public Opinion Research*, 14 (4): 391-412.
- Yaman, E., Vidinlioğlu, Ö., & Çitemel, N. (2010). İşyerinde psikoşiddet, motivasyon ve huzur: Öğretmenler çok şey mi bekliyor? Psikoşiddet mağduru öğretmenler üzerine. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1136-1151.
- Yelkikalan, N. (2006). Aile Şirketlerinde Çatışma ve Bir Çözüm Önerisi: Stratejik Planlama, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2): 195-209
- Yenipınar, U. (2005). *Ücretleme, Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*, Nobel Yayınevi, 1. Baskı, Mayıs, Ankara.

- Yıldırım, A. & Yıldırım, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in health care facilities in Turkey and its effects on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1444-1453.
- Yıldız, H. (2010). Çalışma Üzerine Sosyolojik Perspektif. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58), 129-161.
- Yoshimura, S. (2007). Goals and emotional outcomes of revenge activities in interpersonal relationships, *Journal of Social and Personal Relationships*, 24, 87-98.
- Yürür, S. (2009). Yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1), 23-42.
- Zane, N. C. (2002). The Glass Ceiling is the Floor My Boss Walks on Leadership Challenges in Managing Diversity, *The Journal of Applied Behavioral Science* 38(3): 334-354.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work, *International journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 215-237.