

Deneyimlenen İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Maneviyatına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*

The Effect of Experienced Workplace Incivility on Workplace Spirituality: A Research on Healthcare Workers

Kübra SAĞLAM GÖRKEN^a İbrahim BOZACI^b

^a Yozgat Bozok Üniversitesi, Şefaati Meslek Yüksekokulu, Şefaati, Yozgat, Türkiye. kubra.saglam@yobu.edu.tr

^b Kırıkkale Üniversitesi, Keskin Meslek Yüksekokulu, Keskin, Kırıkkale, Türkiye. ibrahimbozaci@kku.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: İşyeri Nezaketsizliği Deneyimlenen Nezaketsizlik İşyeri Maneviyatı Gönderilme Tarihi 27 Şubat 2024 Revizyon Tarihi 29 Eylül 2024 Kabul Tarihi 10 Ekim 2024 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının deneyimlediği nezaketsiz davranışların, işyeri maneviyatını etkileyip etkilemediğini tespit etmektir. Yöntem – Araştırma nicel araştırma yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda araştırmada anket tekniği benimsenmiştir. Araştırma Yozgat ve Kırıkkale illerinde bulunan Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde aktif görev yapmakta olan sağlık çalışanlarının katılımı ile yürütülmüş ve toplam 367 sağlık çalışanından veriler elde edilmiştir. Veriler; demografik değişkenler, işyeri nezaketsizliği ve işyeri maneviyatı ölçeklerinden oluşan soru formu kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen verilere normallik testi, güvenirlik testi, tanımlayıcı istatistik testler ve basit regresyon analizi uygulanmıştır. Bulgular – Yapılan analizler sonucunda sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsizliğin işyeri maneviyatının alt boyutları olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerinde negatif yönde ve zayıf düzeyde etkili olduğu tespit edilmiştir. Tartışma – Sağlık kurumlarında çalışanlar yapılan işin gereği olarak meslektaşları, yöneticileri ve hastalar/hasta yakınları ile ilişki ve iletişim halindedir. Bu süreçte zaman baskısı, aşırı iş yükü, net tanımlanmayan görevler sebebiyle çeşitli anlaşmazlıkların ortaya çıkması ise kaçınılmazdır. Bunun bir sonucu olarak sağlık çalışanları yönetici, meslektaş veya hasta/hasta yakınlarından nezaketsiz davranışlara maruz kalabilmektedir. Bu araştırmanın sağlık çalışanlarının çeşitli gruplardan deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatına etkisi belirlenerek sağlık kurumlarındaki çalışma ortamının iyileştirilmesine katkı sunacağı düşünülmektedir.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Workplace Incivility Experienced Incivility Workplace Spirituality Received 27 February 2024 Revised 29 September 2024 Accepted 10 October 2024 Article Classification: Research Article	Purpose - The purpose of this study is to determine whether the uncivil behavior experienced by healthcare professionals from colleagues, managers and patients/patients' relatives affects workplace spirituality, which consists of the sub-dimensions of meaningful work, community awareness and compliance with work values. Design/methodology/approach - The research was carried out with the quantitative research method. In this context, the survey method was adopted in the research. The research was conducted with the participation of actively working healthcare professionals in Research and Application Hospitals in Yozgat and Kırıkkale provinces, and data was obtained from a total of 367 healthcare professionals. Data; Demographic variables were collected using a questionnaire consisting of workplace incivility and workplace spirituality scales. Normality test, reliability test, descriptive statistical tests and simple regression analysis were applied to the data obtained. Findings – As a result of the analysis, it was determined that the incivility experienced by healthcare professionals from colleagues, managers and patients/patients' relatives had a negative and weak effect on meaningful work, community awareness and harmony with work values, which are the sub-dimensions of workplace spirituality. Discussion – Employees in healthcare institutions are in contact and communication with their colleagues, managers and patients/patients' relatives as a requirement of the work they do. In this process, it is inevitable that various disagreements will arise due to time pressure, excessive workload, and unclearly defined tasks. As a result of this, healthcare professionals may be exposed to uncivil behavior from managers, colleagues or patients/patients' relatives. It is thought that this research will contribute to the improvement of the working environment in healthcare institutions by determining the effect of incivility experienced by healthcare professionals from various groups on workplace spirituality.

*Bu çalışma "İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Maneviyatına Etkisinde Bilinçli Farkındalığın Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" adlı doktora tezinden türetilmiştir.

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Sağlam Görken, K., Bozacı, İ. (2024). Deneyimlenen İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Maneviyatına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 16 (4), 2162-2180.

1. Giriş

Çalışma yaşamı, bireyin zamanının büyük bir kısmını geçirdiği günlük yaşamın önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Çalışma ortamındaki ilişkiler doğrudan veya dolaylı olarak bireyin hem iş yaşamı hem de aile yaşamını etkileyebilmektedir. Özellikle yoğun ve stresli çalışma ortamına göre bu etkinin yoğunluğu/şiddeti değişebilmektedir. Bu çalışma ortamlarından biri de zaman kısıtı, yapılan işin hayati öneme sahip olması gibi nedenlerden dolayı sağlık hizmeti sunan kurumlardır.

Sağlık kurumlarında çalışanlar yapılan işin gereği olarak meslektaşları, yöneticileri ve hastalar/hasta yakınları ile ilişki ve iletişim halindedir. Bu süreçte zaman baskısı, aşırı iş yükü, net tanımlanmayan görevler sebebiyle çeşitli anlaşmazlıkların ortaya çıkması ise kaçınılmazdır. Bunun bir sonucu olarak sağlık çalışanları yönetici, meslektaş veya hasta/hasta yakınlarından nezaketsiz davranışlara maruz kalabilmektedir. Nezaketsizliği deneyimleyen sağlık çalışanlarının, sunduğu hizmet kalitesinin düşmesinin yanı sıra fiziksel ve psikolojik sağlığı bozulabilmektedir (Reio ve Ghosh, 2009: 24; El-Guindy, Rashed, El Salam, Maiz, 2022: 1406; Miner, Settles, Pratt-Hyatt, Brady, 2012: 346). Bununla birlikte sürekli nezaketsiz davranışlara maruz kalmak sağlık çalışanlarının iş tatminini, işe bağlılığını ve işte bulduğu anlamı olumsuz etkilemektedir. Bu durum çalışanların tükenmesine, olumsuz duygulara kapılmasına, özsaygısını kaybetmesine neden olabilir (Pearson, Andersson ve Wegner, 2001: 1404; Kabat-Farr, Cortina, Marchiondo, 2018: 113). Sonuç olarak nezaketsiz davranışlara tepki gösterme isteği doğabilir ve nezaketsiz davranışlar sergileme eğilimi artabilir (Andersson ve Pearson, 1999: 460). Bu bağlamda bazı araştırmacılar işyeri nezaketsizliğinin ayrıca ele alınması ve özel bir ilgiyle incelenmesi gerektiğini belirtmektedir (Cortina, Magley, Williams ve Langhout, 2001: 65; Pierre, 2019: 7).

İşyerinde nezaketsizlik konusunun anlaşılması nezaketsizliğin sebep olduğu maliyetler açısından da oldukça önemlidir. Yapılan bir araştırma işyerindeki nezaketsizlik karşısında çalışanların kasıtlı olarak iş çabasını azalttığı, iş kalitesini düşürdüğü, yaşadığı olumsuz duygular nedeniyle çalışma süresini verimli kullanmadığı sonuçlarını vermektedir. Çalışanların en sık maruz kaldığı nezaketsiz davranışların ise sorumluluk alanına giren bir konuda fikirlerinin önemsenmemesi, aşağılanmak ya da küçümsenmek, sözünün kesilmesi olduğu belirtilmektedir (Pierre, 2019: 6-7).

İşyeri maneviyatı ise bireyin yaptığı işte anlam ve amaç bulması, işyerinin iç ve dış çevresinde yer alan diğer kişilerle iyi ilişkiler kurması ve temel değerleri ile işyeri değerlerinin birbiriyle uyumlu olmasını ifade eder (Milliman, Czaplewski, Ferguson 2003: 427). İşyeri maneviyatı dini inançların işyerine aktarılması değil iş yaşamında ruhsal ihtiyaçları olduğunu anlayan kişilerle ilgili bir kavramdır. Maddi unsurların ötesinde işteki anlam ve amaçtır. Örgütsel amaçlarla bütünleşme, örgütteki diğer bireyler bağ kurma ve işbirliği yapma deneyimidir (Harrington, Preziosi ve Gooden, 2001: 155).

İşyeri maneviyatı ile ilgili çalışmaların da son yıllarda giderek arttığı görülmektedir. Bunun sebebi, çalışanların yaşamlarının büyük bir kısmını geçirdikleri işyerlerinde artık fiziksel, zihinsel, duygusal ve ruhsal ihtiyaçları bakımından bir bütün olarak yer almak istemeleridir. Tüm benliği ile işe gelen ve iş yaşamını diğer yaşam alanları ile bütünleştirmeye çalışan işgörenler, işverenlerden bu ihtiyaçlarına bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşılmasını beklemektedir (Sheep, 2006: 361). Tüm insanlar devamlı olarak anlam, amaç ve katkı sunma duygusu arayışındadır. Bireyin bu ihtiyaçları ise manevi bir çalışma ortamının oluşturulması ile karşılanabilir. Manevi çalışma ortamı, iş değerleriyle bütünleşmiş, yaptığı işte anlam bulan ve diğerleriyle iyi ilişkiler kurabilen çalışanların olduğu bir çalışma ortamını ifade eder. Böyle bir ortamda çalışanların örgüte bağlı olması beklenir. Modern iş dünyası örgütsel uyumu sağlamak ve geliştirmek için çalışanların anlam ve amaç arayışına destek olabilir (Biberman ve Withy, 1997: 136). İşyeri maneviyatı ile ilgili literatürün henüz oluşum aşamasında olduğu belirtilse de (Petchsawang ve McLean 2017: 216), mevcut literatüre dayanarak manevi çalışma ortamının hem çalışanlar hem de örgütler için birçok olumlu çıktısının olduğu söylenebilir (Lata ve Chaudhary, 2020b: 646). İşyeri maneviyatının iş yaşamının günlük stres unsurları ile etkili bir şekilde başa edebilmeyi sağladığı, nezaketsiz davranışlara karşı bireyleri psikolojik olarak güçlendirdiği belirtilmektedir (Lata ve Chaudhary, 2020b: 645).

Bu çalışma genellikle yoğun ve stresli çalışma koşullarına sahip olan sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları tarafından deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatına olan etkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Sağlık çalışanlarının tercih edilme nedeni; yoğun çalışma koşulları, fazla iş yükü, işin hayati öneme sahip olması ve stresli çalışma ortamına bağlı olarak sağlık çalışanlarının

nezaketsiz davranışlara maruz kalma ihtimalinin yüksek olmasıdır. Bu sebepler, sağlık çalışanlarından beklenen nitelikler hakkında da bilgi vermektedir. Nezaketsiz davranışların bu nitelikleri nasıl etkilediği ve bunun sonuçları bu çalışmanın temel problemleridir. Yaptığı işte anlam bulan, diğerleriyle uyum içinde olan ve iş değerleriyle uyum sağlayabilen çalışanların nezaketsiz davranışlar karşısında göstereceği tepki farklılık göstereceği gibi bu tür davranışları sergileme eğiliminin de düşük olması beklenmektedir. Bu bağlamda araştırmanın temel amacı, deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatını etkileyip etkilemediğini tespit etmektir.

Literatürde yer aldığı üzere işyeri maneviyatının olumlu örgütsel çıktıları incelemekten ziyade diğer örgütsel sapma davranışlarına göre basit ve önemsiz gibi algılanan nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatını etkileyip etkilemediği ele alınmıştır. Bu bağlamda manevi iş ortamlarının oluşturulmasının önünde bir engel olarak düşündüğümüz nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatını olumsuz etkileyeceği varsayılmaktadır. Çalışma ortamındaki nezaketsiz davranışların önlenmesi ve gerekli tedbirlerin alınması ile çalışanlar arasındaki sevgi, saygı, aidiyet duygusu gelişebilir ve bireyin çalışma yaşamında anlam ve amaç bulmasına katkı sağlanabilir.

Çalışmanın teorik alt yapısını oluşturmak amacıyla yapılan araştırmada işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatı ile olan ilişkisini ele alan çalışmalara rastlanmamıştır. Ancak hipotez geliştirme sürecinde aktarıldığı üzere işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma, örgütsel bağlılık, tükenmişlik gibi değişkenlerle olan ilişkisini ele alan birçok çalışmaya dayanarak anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum boyutundan oluşan işyeri maneviyatı ile ilişkili olacağı ileri sürülmüştür.

2. Kavramsal Çerçeve

İşyerlerinde nezaketsiz davranışların bireysel ve örgütsel etkilerinin önemi son yıllarda ilgiyle araştırılmaya başlanmıştır. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatını nasıl etkilediğine dair bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak nezaketsizliğin neden olduğu maliyetler göz önüne alındığında, konunun önemi anlaşılmakta ve deneyimlenen nezaketsizliğin çıktılarına dair daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğu görülmektedir. Bu açıdan deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına olan etkisi incelemeye değer görülmüştür.

2.1. Deneyimlenen İşyeri Nezaketsizliği

İşyeri nezaketsizliği kavramı bilindiği kadarıyla ilk kez 1999 yılında Anderson ve Pearson tarafından hazırlanan "Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace" başlıklı yazı ile ele alınmıştır. Bu yazıda iş yeri nezaketsizliği "işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış" olarak tanımlanmıştır. Buna göre nezaketsizlik, başkalarına karşı saygısızlık içeren karakteristik olarak kaba ve nezaketsiz davranışları kapsamaktadır (Anderson ve Pearson 1999: 457).

İşyeri nezaketsizliğinin tanımlanmasıyla ilgili alan yazın incelendiğinde Anderson ve Pearson (1999: 457) tarafından yapılan işyeri nezaketsizliği tanımının ortak bir temel oluşturduğu görülmektedir. Bu nedenle hem ortak paydada buluşmak hem de en çok kabul gören tanım olduğu için bu çalışmada da hareket noktası olarak kullanılmıştır. Bu tanıma göre işyeri nezaketsizliğinin ilk özelliği, düşük yoğunlukta davranışlardır. İkinci özelliği, belirsiz niyettir. Üçüncü özelliği ise örgütsel normları ihlal etmektir. Örgütsel davranış literatürüne bakıldığında işyerinde kötü muamele biçimlerinin mobbing, işyeri saldırganlığı, sapkın davranış ve antisosyal davranış gibi farklı isimlerle incelendiği görülmektedir. Bu kavramlar birbiriyle benzer gibi görülse de anlam bakımından birbirinden farklıdır. Nezaketsizlik bu kavramlar arasında en düşük yoğunlukta olan davranışları ifade etmektedir (Keçeci, 2017: 7).

İşyerinde nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına neden olabilecek bireysel öncüller; cinsiyet, statü, duygu durumu, kişilik özellikleri olarak kategorize edilmektedir. Bazı araştırmacılar çalışma yaşamında meydana gelen değişim ve dönüşümlerin, hızlı teknolojik gelişmelerin, artan zaman baskısının ve iş yükünün bireylerarası ilişkilerde saygının azalmasına neden olabileceğini, böylelikle nezaketsiz davranışları teşvik edebileceğini ileri sürmektedir (Pearson ve Porath 2005: 7).

İşyeri nezaketsizliği diğer örgütsel sapma davranışlarına göre daha az zararlı olsa da uzun vadede bakıldığında hem birey hem örgüt üzerinde ciddi olumsuz etkileri olduğu görülür. Özellikle olumsuz

duygulanım, duygusal tükenme, güven ortamının bozulması, iş tatmininin azalması gibi sorunlar ortaya çıkabilir (Pierre, 2019: 7-8).

İşyeri nezaketsizliğinin bireysel sonuçlarına ilişkin birçok çalışma yer almaktadır. Bu çalışmalar yakından incelendiğinde işyeri nezaketsizliğinin üretkenlik karşıtı davranış, işe bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık ve olumsuz duygulanım, fiziksel ve psikolojik sağlık gibi hem bireyler hem örgütler üzerinde etkili olabilecek önemli çıktıları olduğu görülmektedir (Cortina vd., 2001: 64; Cortina vd., 2002: 235; Pearson ve Porath, 2005: 7; Dion, 2006:114; Porath ve Erez, 2007:1181; Reio ve Ghosh, 2009: 237; Doğan ve Kılıç, 2014: 103; Kaya, 2015: 56; Işıkkay, 2018: 8). İşyeri nezaketsizliğinin bireyler üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra örgütsel düzeyde de birçok olumsuz etkisinin olduğu çeşitli araştırmalarla keşfedilmiştir (Lim, Cortina ve Magley, 2008: 95). İşyeri nezaketsizliği özellikle örgütsel bağlılık, algılanan örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık, örgütsel güven ve performans gibi değişkenleri negatif yönde etkilemektedir. Personel devir hızını ise pozitif yönde etkilemektedir (Pearson vd., 2000: 130; Porath ve Erez, 2007: 1182; Hutton ve Gates, 2008: 168; Lim ve Teo, 2009: 419; Porath ve Pearson, 2010: 65-66; Giumetti, Hatfield, Scisco, Schroeder, Muth, Kowalski, 2013: 304).

İşyeri nezaketsizliğinin çoğu zaman müşteriler ile çalışanlar arasında yaşandığı düşünülmekte çalışanlar arası nezaketsizlik göz ardı edilmektedir. Ancak nezaketsiz davranışlar müşteriler, diğer çalışanlar veya yöneticiler tarafından da sergilenebilir (Bar-David, 2018: 1). Bu doğrultuda işyeri nezaketsizliği sürecini oluşturan taraflar kışkırtıcı, hedef, tanıklar olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Auja, 2010: 8-9). Nezaketsizlik süreci kışkırtıcının nezaketsiz davranışıyla başlamaktadır. Kasten veya kasıt olmadan nezaketsiz davranışları sergileyerek örgütteki diğer çalışanları hedef almaktadır. Nezaketsizlik sürecini başlatan taraf genellikle nezaketsiz davranışların hedefi olan tarafa göre statü olarak daha yüksektir. Bu sebeple çoğu zaman nezaketsiz davranışların üstü örtülmekte ve bu davranışlar rahatsızlık verse de dile getirilmemektedir (Pearson vd., 2000: 127-128). Bu durumun nezaketsiz davranışların normalleşmesi ve yayılmasında etkili olduğu söylenebilir. İşyeri nezaketsizliğini deneyimleyen taraf hedef olarak ifade edilmektedir. Hedef kişiler statüleri gereği kaba davranışları görmezden gelme eğilimindedir. Gerek statüsü gerek eylemleri gereği kışkırtıcıya karşı zayıf görünmek nezaketsizliğin hedefi olma ihtimalini artırmaktadır (Linville, 2008: 23). Nezaketsizlik sürecine şahitlik eden ve bundan etkilenen bireyler ise tanık olarak ifade edilmektedir. Bu kişiler nezaketsiz davranışlara direkt maruz kalmaları da şahit oldukları davranış karşısında farklı tepkiler gösterebilmektedirler. Tanıklar, zaman kaybı ya da hedef olma korkusu gibi çeşitli sebeplerle şahit oldukları nezaketsizliği görmezden gelme eğiliminde olabilirler (Pearson ve Porath, 2004: 413-414). Ayrıca nezaketsizliğe şahit olanların işe odaklanamama, düşük enerji, düşük performans, hedef olma korkusu gibi sorunlar yaşadığı belirtilmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 11).

Özellikle sağlık sektöründe nezaketsizlik, sunulan hizmete etkisi, yapılan işin hayati öneme sahip olması ve hastane ortamının karmaşık yapısı sebebiyle çok daha önemli bir role sahiptir. Hastanelerde nezaketsizliğin büyük bir kısmı fark edilmeyen ve sorgulanmayan bazı söylemlerden beslenir. Bu söylemlerden bazıları şunlardır; yüksek riskli bir ortamda çalışırken bazı incelikleri atlamakta sorun yoktur, bu kadar hassas davranılması beklenilmemeli, burada aile gibiyiz ve birbirimize söylediğimiz her kelimeye dikkat etmek zorunda olmamalıyız. Var olan bu inançlar nezaketsizliğin görülmesini engeller ve nezaketsizliği normalleştirir. Nezaketsizlik bu inançlar sebebiyle şiddeti artarak devam eder. Nezaketsizliği önlemenin yolu öncelikle bu düşünce yapısı ile mücadele etmekten geçmektedir (Bar-David, 2018: 2).

2.2. İşyeri Maneviyatı

Maneviyat kavramı, Latince "Spiritus" kelimesinin karşılığı olup bu kelime "nefes" anlamına gelmektedir (Claude ve Zamor, 2003: 360). Bazı araştırmacılar ise maneviyatı; günlük yaşamdaki alçak gönüllülük, birlik ve beraberlik gibi bazı değerler (Ashmos ve Duchon, 2000: 137), bireyin kendisiyle ve çevresiyle bağlantı kurmasının altındaki temel duygu olan birbirine bağlılık (Mitroff ve Denton, 1999: 83), insan davranışlarını etkileyen içsel değerler, inançlar, tutumlar ve duygular (Moore ve Casper, 2006: 110) olarak tanımlamaktadır. Maneviyat esasında bireyi kendisi yapan değer sistemiyle, bireyin kim olduğuna ilişkin farkındalığıyla, nereden geldiği ve nereye gittiğine dair çıktığı yolculukta "Ben Kimim?" sorusuna aradığı yanıtlarla, deneyimleriyle ve diğerleriyle olan anlamlı bağlılığı keşfetmek ile ilgilidir (Hatipoğlu, 2022: 48).

Maneviyat her ne kadar birey ile ilgili bir konu olarak görülse de kişinin yaptığı işle de ilgilidir. Özellikle teknoloji ve iletişimde yaşanan gelişmeler bireyde maneviyatı yalnızca özel yaşamda değil, zamanının büyük

kısmını geçirdiği iş yaşamında da deneyimleme isteği uyandırmıştır. Buna göre işyerinde maneviyat, kişinin yaptığı işteki anlamı ifade eder (Neck ve Milliman, 1994: 9).

Rego ve Cunha (2008: 55) işyeri maneviyatını, çalışanların bir topluluk bağlamında gerçekleştirilen anlamlı çalışmalarla kendilerini besleyen bir iç yaşama sahip olduğunun tanınması olarak tanımlamaktadır. Marques (2006: 885) ise bir iş sürecine katılanlar arasında karşılıklı iyi niyetin ortaya çıkardığı birbirine bağlılık ve güven deneyimi olarak ifade etmektedir.

İşyerinde maneviyat, bir dine bağlı olmak ya da insanları belirli bir inanç sistemi etrafında biraraya getirmekle ilgili değildir; yaptıkları işte ruhlarını besleme ihtiyacı doğan, bir amaç ve anlam duygusu arayan çalışanlarla ilgilidir (Khanifar, Jandaghi ve Shojaie, 2010: 560).

İşyeri maneviyatına olan ilginin küresel olarak 20. yüzyılın sonlarından bu yana sürekli arttığı görülmektedir. Konuyu ele alan araştırmacılar işyeri maneviyatına yönelik artan ilginin birçok nedeni olduğunu belirtmektedir. Harrington, Preziosi ve Gooden (2001: 155) bu durumun çalışanların iş dünyası ile ilgili değerlerinin ve beklentilerinin değişmesi ile ilgili olduğunu ifade etmektedir. İş dünyasından artık çalışanların daha derin bir amaç ve maneviyat temelli bağlılık arayışına yanıt vermesi beklenmektedir. Bazı araştırmacılara göre küresel olarak meydana gelen değer değişiklikleri ile birey ve çevrenin bütünleşmesi temeline dayanan Doğu felsefelerinin önem kazanması işyeri maneviyatına olan ilgiyi arttırmıştır. Ancak bu konuyla ilgili baskın görüş çalışanların çeşitli sebeplerle işe yabancılaşmasına neden olan sosyal ve ticari gelişmelere tepki göstermek ve işveren-çalışan arasındaki bağı güçlendirme arzusudur (Jurkiewicz ve Giacalone, 2004: 129).

Özellikle 20.yüzyılın sonunda teknoloji ve bilgi ekonomisinde meydana gelen hızlı değişim insanları maddi olarak tatmin ederken manevi olarak insanlar kaybolmuş, etik değerlerden uzaklaşmış ve yozlaşmaya başlamıştır. Bunun sonucunda maddi yaşam ile manevi yaşam arasındaki denge kaybolmuş ve iş yaşamında insan tüm benliğiyle varolamamıştır. Bu durum iş yaşamına insanın nasıl dahil edileceği konusunda endişelenmeye yol açmış ve konunun giderek daha fazla araştırılmasını sağlamıştır (Chen ve Sheng, 2013: 268-269). Araştırmacılar maneviyatı kurumsal yönetime dahil ederek çalışanları motive etmeye ve içsel güçlerini ortaya çıkarmaya çalışmıştır (Chen ve Sheng, 2013: 271). Böylelikle mevcut yönetim anlayışının aksine manevi ilkeleri ve uygulamaları vurgulayan yeni bir yönetim anlayışının ortaya çıktığını söylemek mümkündür (Biberman ve Whitty, 1997: 132).

İşyerinde maneviyat konusu artık öğrenme, liderlik ve benzeri örgütsel ve yönetsel süreçlere ışık tutabilecek birincil konularından biri haline gelmiştir. Bununla birlikte maneviyat çalışmaları örgütsel ve yönetsel başarının da bir parçası olarak görülmektedir (Bosch, 2009: 140). Çünkü gerçekte insan fiziksel ve ruhsal yapısıyla bütündür. Dolayısıyla bu bütünlüğü anlayarak buna uygun işyerleri ve ilişkiler düzenlenmelidir (Fairholm, 1996: 16).

Son yıllarda yapılan araştırmalar işyerinde maneviyatın kuruluşlara toplumsal, örgütsel ve bireysel düzey olmak üzere üç boyutta fayda sağladığını ileri sürmektedir. Kurum ve kuruluşların sosyal sorumluluk faaliyetlerine verdiği önemin her geçen gün artması işyeri maneviyatının toplumsal faydasına örnek gösterilebilir (Krahnke, Giacalone, Jurkiewicz, 2003: 397.). Çalışanların tüm potansiyellerini gerçekleştirmeleri ve işyerinde kendilerini geliştirmeleri ise işyeri maneviyatının bireysel faydaları arasında sayılabilir (Mitroff ve Denton, 1999: 86).

Manevi örgütler katılımcı ve kapsayıcı bir yapıya sahiptir. Çalışanlar eğer çalıştıkları örgütü manevi bir örgüt olarak algılıyorsa çalışanlar arasında sürtüşme ve anlaşmazlık daha az olur. Bu durum çalışanların kendilerini daha iyi hissetmelerini, daha iyi ilişkiler kurmalarını ve örgütsel beklentilerinin karşılanmasını sağlar (Kolodinsky, Bowen, Ferris, 2003: 167; Kolodinsky, Giacalone, Jurkiewicz, 2008: 468).

Rego ve Cunha (2008: 55) işyeri maneviyatını, çalışanların bir topluluk bağlamında gerçekleştirilen anlamlı çalışmalarla kendilerini besleyen bir iç yaşama sahip olduğunun tanınması olarak tanımlamaktadır. Marques (2006: 885) ise bir iş sürecine katılanlar arasında karşılıklı iyi niyetin ortaya çıkardığı birbirine bağlılık ve güven deneyimi olarak ifade etmektedir. Burack (1999: 281) ise işyeri maneviyatının bireysel ihtiyaçların karşılanması ile ilgili olduğunu ileri sürmektedir. Özellikle ait olma ve başarı duygusu gibi yüksek düzeydeki ihtiyaçların tatmini bireyin manevi olarak gelişmesini sağlar.

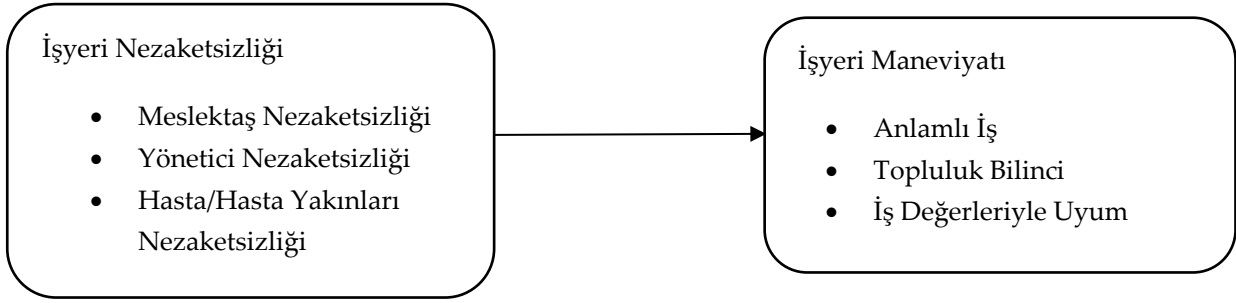
Literatürde işyeri maneviyatının alt boyutlara ayrılarak ele alındığı görülmektedir. Ashmos ve Duchon (2000: 137) işyeri maneviyatını üç alt boyutta ele almıştır. Bunlar; kişinin iç dünyası ile ilgili farkındalığı, yapılan işte anlam bulma ve işyerinde diğerleriyle kurulan ilişkileri içerir. İşyeri maneviyatının ilerleyen zamanlarda farklı yazarlar tarafından boyutlandırılmasında da Ashmos ve Duchon'un (2000) çalışması dayanak noktası olmuştur. Buna göre işyeri maneviyatı, Milliman vd. (2003: 428) tarafından bireysel, grup ve kurumsal düzey olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Bireysel düzey, bir çalışanın yaptığı işte anlam bulması "anamlı iş" boyutunu; grup düzeyi, topluluk içinde bulunduğunu hissetme yani "topluluk bilinci" boyutunu; kurumsal düzey ise işyerinin değerleri ve misyonuyla uyum içinde olma yani "kişi-örgüt değerleri uyumu" boyutunu ifade etmektedir. İşyeri maneviyatının anlamlı iş boyutu, çalışanların günlük işleriyle bireysel düzeyde nasıl etkileşime girdiğini gösterir. İşyerinde maneviyat kavramı her bireyin kendi içsel motivasyonlarına ve gerçeklerine sahip olduğu ve kendisi ile başkalarının hayatlarına daha büyük anlam veren faaliyetlere katılma arzusunun olduğu varsayımına dayanmaktadır (Milliman vd., 2003: 429). Topluluk bilinci boyutu, bireyin grup içindeki davranışları ve işyerindeki çalışma arkadaşlarıyla olan etkileşimleriyle ilgilidir. İşyerindeki topluluk bilinci, belirli bir amaç etrafında bir araya gelen insanların kendilerini birbirlerine bağlı görmeleri ve içsel olarak diğer insanlarla ilişki içinde olduklarına inanmalarını içerir. Bireyin işyerinde diğerleriyle zihinsel ve duygusal olarak derin bir bağlantı kurduğuna inanmasını içerir (Milliman vd., 2003: 429). İş değerleriyle uyum boyutu ise çalışanların kişisel değerleri ile örgütlerinin misyonu ve amacı arasında güçlü bir uyum duygusu deneyimledikleri zamanı ifade eder. Böylelikle çalışanların daha büyük örgütsel amaçlarla etkileşime girmesi sağlanır (Mitroff ve Denton, 1999: 90). Uyum, bireylerin organizasyonlarındaki diğer çalışanların ve yöneticilerin benzer değerlere, güçlü bir vicdana sahip olduğu ve toplumsal menfaatleri göz önünde bulundurduğu inancına sahip olmasıdır (Milliman vd., 2003: 429).

Türkiye'de işyeri maneviyatı ile ilgili yapılan ilk çalışma 2009 yılında Ali Seyyar tarafından kaleme alınan "Çalışma Hayatında ve İşyerinde Maneviyat" başlıklı makaledir. Çalışmanın temel amacı, çalışma yaşamında maneviyatın anlamına ilişkin kavramsal bir çerçeve sunmak ve çalışma hayatında maneviyatın uygulanabilirliği hakkında kapsamlı bilgi sunmaktır. Batı'da 1970'li yıllardan bu yana özellikle sağlık ve eğitim gibi alanlarda teorik ve uygulamalı birçok araştırma ile olumlu çıktıları tespit edilen konunun ülkemizde de yakından incelenmesi ve gereken önemin verilmesi için ilk adımı atmıştır (Seyyar ve Evkaya, 2015: 162-165). Ögeve ve Günelan (2011: 51), işyeri maneviyatı kavramının tanımlanması ve ölçülmesine ilişkin yaptığı eleştirel değerlendirme ile literatüre katkı sunmuştur. Bekiş (2013: 7) tarafından yürütülen doktora tezinde işyeri maneviyatı ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma bulguları iş yeri maneviyatının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı kısmi olarak pozitif yönde etkilediğini göstermektedir. Örgütsel güven ile işyeri maneviyatı arasındaki ilişkiyi ele alan başka bir çalışmada ise işyeri maneviyatı ile örgütsel güven arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Elde edilen bulgu işyeri maneviyatı ve örgütsel güvenin birbirini tamamladığı ve işyerinde maneviyatın geliştirilmesi için örgütsel güvenin oluşturulması aynı şekilde örgütsel güven için örgüt içi manevi değerlerin oluşturulması gerektiğini göstermektedir (Sadykova ve Tutar, 2014: 59). İşyeri maneviyatı ile ilgili yapılan araştırmalar, işyerinde maneviyatın teşviki ile örgütlere yaratıcılık, dürüstlük, güven, bağlılık gibi konularda kazanımlar sağlanabileceğini buna bağlı olarak kurumsal performansı arttırılabileceğini ileri sürmektedir (Krishnakumar ve Neck, 2002: 156). Lata ve Chaudhary (2022) tarafından yapılan başka bir çalışmada işyeri maneviyatının hem sergilenen hem de deneyimlenen nezaketsizlikle negatif bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir.

3. Araştırma Modeli ve Hipotez Geliştirme

Araştırmada kullanılan değişkenler; işyeri nezaketsizliği ve işyeri maneviyatıdır. Değişkenler alt boyutlarıyla birlikte ayrı ayrı ele alınmıştır. Buna göre işyeri nezaketsizliği; meslektaş nezaketsizliği, yönetici nezaketsizliği, hasta/hasta yakınları nezaketsizliği alt boyutlarından işyeri maneviyatı ise anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum alt boyutlarından oluşmaktadır. İlgili literatür incelendiğinde işyeri nezaketsizliği ile işyeri maneviyatı arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalara rastlanmamıştır. Ancak işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma, örgütsel bağlılık, tükenmişlik gibi değişkenlerle olan ilişkisini ele alan birçok çalışmaya dayanarak anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum boyutundan oluşan işyeri maneviyatı ile ilişkili olacağı ileri sürülmüştür.

Araştırmanın modeli Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Birey işyerinde bulunduğu pozisyon ve işin görev tanımı gereği tekrarlayan, rutinleşmiş bir iş yürütüyorsa o işi yapma ve o işyerinde var olma durumu ile ilgili kendi kendine bazı sorgulamalar yapar. Bu işi neden yapıyorum?, Yaptığım işin anlamı nedir? Bu beni nereye götürüyor? Benim ve bu işyerinin varoluşunun bir nedeni var mı? şeklinde ortaya çıkan sorgulamalar bireyin yaptığı işte bir anlam ve amaç bulamadığının göstergeleridir. İşin anlamının veya amacının olmaması bireyin kendine yabancılaşmasına, hayal kırıklığı yaşamasına ve örgüte yönelik duygusal bağlılığın sağlanamamasına dolayısıyla üretkenliğinin azalmasına neden olur (Krishnakumar and Neck, 2002: 156-158).

Sağlık kurumları nezaketsiz davranışların sıklıkla görüldüğü kurumlardan biridir. Nezaketsiz davranışlara maruz kalan sağlık çalışanları içinde bulunulan çevresel koşullara göre bu duruma farklı tepki vermektedir. Sağlık çalışanların verdiği bu tepkilere bakarak işe yüklediği anlam (anlamlı iş) hakkında fikir edinilebilir.

Zia-ud-Din, Arif ve Shabbir (2017: 205) tarafından nezaketsiz davranışlara maruz kalan 184 hemşire üzerinde yapılan bir araştırmada deneyimlenen nezaketsizlik ile hemşirelerin işe devamsızlık yapması arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Nezaketsiz davranışlar nedeniyle işyerinde mutlu olamayan ve bir anlam bulamayan sağlık çalışanları işe devamsızlık yaparak tepkilerini gösterebilmektedir. Cortina vd. (2001: 64) tarafından yapılan araştırmada deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işten duyulan memnuniyeti olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Yanı sıra nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların işten çekilmeyi tercih ederek nezaketsizliğe tepki gösterdiği belirtilmiştir. Baran (2019: 179) tarafından yürütülen araştırmada ise nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanların olumsuz duygulara kapıldığı ve bu durumun işe adanma düzeylerini düşürdüğü tespit edilmiştir. Jawanmard (2012: 1961) tarafından yürütülen araştırmada ise işe olan inancın çalışanların duygularını, iş yaşamında aradığı anlamı ve iç dünyasını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Nezaketsiz davranışlar ile anlamlı iş arasındaki ilişki, çalışanların deneyimlediği nezaketsizliğe verdiği tepkilere göre açıklanabilir. Öyle ki işte anlam ve amaç bulamayan çalışanlar, nezaketsiz davranışlara maruz kaldığında işten ayrılmayı, işten çekilmeyi, devamsızlık yapmayı tercih edebilir ya da düşük iş memnuniyeti ile işe devam eder.

Bu doğrultuda oluşturulan araştırma hipotezlerine aşağıda yer verilmiştir.

H1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

H2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

H3: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

Topluluk bilinci, çalışanların işbirliği içinde çalışmayı değerli bulması, birbirini desteklemesi ve ortak bir amaç etrafında bir araya gelmesi ile ilgilidir. Çalışanların örgüt içinde diğer çalışanlar, yönetici ve çevre ile etkileşim kuramaması örgütsel başarısızlığın ana sebeplerindendir. Böyle bir ortamda çalışanlar zaman içinde örgüte bağlılık duygularını kaybederler. Tek bir çalışan ile başlayabilen bu süreç diğer çalışanları da etkileyebilir. Çünkü işteki güvensizlik, saygısızlık ve tatminsizlik bulaşıcıdır (Johnson ve Indvik, 2001: 707).

Örgütsel başarı çalışanların ortak amaçlar etrafında bir araya gelerek işbirliği yapması ile mümkündür. İşbirliği ise çalışanların birbirine güven duyması kadar örgüte duyulan güvenle de ilgilidir. Nezaketsiz davranışlar çalışanların örgüte duyduğu güveni olumsuz etkileyebilir. Miner-Rubino ve Reed, (2010: 3148) tarafından yürütülen bir araştırmada meslektaş nezaketsizliğinin örgütsel güveni (örgüte duyulan güven) olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Xia, Wang, Li, He ve Wang (2022: 1) tarafından sağlık kurumlarında 315

hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada işyeri nezaketsizliği ile kişilerarası güven arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna göre işyeri nezaketsizliği, kişilerarası güveni azaltan bir faktördür.

Kişilerarası veya örgütsel güvenin sağlanamaması ve benzeri bazı nedenlere bağlı olarak örgüt içinde oluşamayan topluluk bilinci çalışanların örgüte bağlı hissedememesine ve işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına sebep olabilir.

Pearson ve Porath (2005: 7) Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada’ da 2400 kişinin katıldığı geniş bir örneklem grubu üzerinde yaptıkları çalışmada nezaketsizliğin örgütsel bağlılığı azalttığı ve bunun sonucunda işten ayrılma niyetini artırdığı bulgusuna ulaşmışlardır. Buna göre nezaketsizliğin azaltılmadığı, gerekli önlemlerin alınmadığı veya yokmuş gibi davranıldığı örgütlerde çalışanlar işlerini bırakma noktasına gelebilmektedir. Kim, Kim, Park (2013: 555) sağlık çalışanı olarak hemşirelerin yönetici, meslektaş, hasta/hasta yakınlarından deneyimledikleri nezaketsiz davranışların hemşirelerde tükenmişliğe yol açtığını ve örgütsel bağlılıklarının azaldığını tespit etmiştir.

Kısaca nezaketsizliğin işyeri maneviyatının topluluk bilinci boyutuna yakın değişkenler bireysel ve örgütsel güven ile çalışanlar arası iyi ilişkilerin temeli olan örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz etkilerinin olduğunu gösteren araştırmalara dayalı olarak araştırmanın izleyen hipotezleri belirlenmiştir.

H4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

H5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

H6: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

İş değerleriyle uyum çalışanların örgüt içinde önemsendiğini bilmesi, işyerinin benimsediği değerler ile benzer değerlere sahip olması ve diğer çalışanlarla ortak bir bilinç/vicdan oluşturulması ile ilgilidir. Bu bağlamda sorumluluklarını özveri ile yerine getiren çalışan, işyerinde kendisine saygı gösterilmediğini ya da önemsenmediğini hissettiği an işe olan ilgisini, çabasını azaltmakta ve iş kalitesini düşürmektedir (Porath ve Pearson, 2013: 115). İşe olan ilgi ve çabanın azalması bireyin sunduğu hizmetin kalitesini etkileyeceği gibi aynı zamanda işe yönelik olumsuz tutum takınmasına yol açar. Dolayısıyla bu durum bireyin düşük iş tatmini ile çalışmasına ya da iş tatminsizliğine neden olur. Bununla birlikte işe yönelik bilinçli olmayan ilgisizlik bireyin işe yabancılaşmasına yol açabilir.

El-Guindy, Rashed, El Salam, Maiz, (2022: 1406) tarafından yürütülen bir çalışmada nezaketsiz davranışların sunulan hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre dışlama yoluyla nezaketsiz davranışa maruz kalan hemşirelerin sunmuş olduğu bakım hizmetinin kalitesinde gözle görülür bir düşüşün olduğu anlaşılmıştır. Işıkkay (2018: 274) ise meslektaş, doktor ve yönetici nezaketsizliği ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Buna meslektaş, doktor ve yönetici tarafından deneyimlenen nezaketsizlik iş doyumunu azaltmaktadır. Cortina vd., (2001: 64) ise yürüttükleri araştırmada işyerinde sık sık nezaketsiz davranışlara maruz kalmanın daha düşük iş tatminine neden olduğu tespit edilmiştir. Xia, Wang, Li, He ve Wang (2022: 1) tarafından 315 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada işyeri nezaketsizliğinin bazı etkilerinin işe yabancılaşmaya yol açtığı tespit edilmiştir.

Çalışanların iş değerleriyle uyumlu olduğu örgütlerde ise yüksek iş tatmini ve olumlu davranışlardan söz edilebilir.

Gawad, Saad ve Hassan (2022: 809) tarafından Mısır’da özel bir sağlık merkezinde çalışan 154 hemşirenin katılımıyla yürütülen araştırmada işyeri nezaketsizliği ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre işyeri nezaketsizliği ile iş yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşyeri nezaketsizliği bireyin işine karşı duyduğu memnuniyeti olumsuz etkilemektedir.

Nezaketsizlik ile iş değerleriyle uyum arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışan yukarıdaki araştırma ve açıklamalara göre iş değerleriyle uyum bireyin işe yönelik ilgisi, sunduğu hizmetin kalitesi, olumlu örgütsel davranışlar geliştirmesi, işe yönelik tutumu ve iş memnuniyeti ile ilgilidir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H7: Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

H8: Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

H9: Hasta nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

4. Yöntem

Araştırma nicel araştırma yöntemi ve ilişkisel tarama modeli kullanılarak yürütülmüştür. Araştırma türü betimsel araştırma olarak belirlenmiştir. Betimsel araştırmalar, mevcut durumu kendi koşulları içerisinde ve olduğu gibi açıklamaya çalışan araştırmalar olarak ifade edilmektedir (Tokay Argan, Argan ve Kurulgan, 2008).

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının yönetici, meslektaş ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum alt boyutlarından oluşan işyeri maneviyatına olan etkisini belirlemektir. Sağlık kurumlarında çalışanlar yapılan işin gereği olarak meslektaşları, yöneticileri ve hastalar/hasta yakınları ile ilişki ve iletişim halindedir. Bu süreçte zaman baskısı, aşırı iş yükü, net tanımlanmayan görevler sebebiyle çeşitli anlaşmazlıkların ortaya çıkması ise kaçınılmazdır. Bunun bir sonucu olarak sağlık çalışanları yönetici, meslektaş veya hasta/hasta yakınlarından nezaketsiz davranışlara maruz kalabilmektedir. Bu araştırma ile sağlık çalışanlarının çeşitli gruplardan deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatına etkisi belirlenerek sağlık kurumlarındaki çalışma ortamının iyileştirilmesine katkı sunulacağı düşünülmektedir. Çalışma ortamındaki nezaketsiz davranışların önlenmesi, gerekli tedbirlerin alınmasıyla çalışanlar arasındaki sevgi, saygı, aidiyet duygusu gelişebilir ve bireyin çalışma yaşamındaki amacı ve anlamı bulmasına katkı sağlanabilir.

4.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tercih edilmiştir. Anket formu iki farklı hastanede hem çevrimiçi hem yüz yüze olmak üzere iki farklı biçimde uygulanmıştır. Anket formunda yer alan ölçekler seçilirken ölçeklerin literatürde sık kullanılan geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olmasına, madde sayısının az ve araştırma amacına uygun olmasına dikkat edilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan anket formunun ilk bölümünde demografik bilgilere yer verilmiştir. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, toplam çalışma yılı, şu an çalışılan kurumdaki çalışma yılı, çalışılan bölüm/birim ve haftalık çalışma süresi şeklindedir. Anket formunun ikinci bölümünde işyeri nezaketsizliği, üçüncü bölümünde işyeri maneviyatı, dördüncü bölümde ise bilinçli farkındalık ölçeğine yer verilmiştir. Sonuç olarak anket formunda 53 soru yer almaktadır.

İşyeri Nezaketsizliği ölçeği, yönetici ve meslektaş nezaketsizliğini ölçmeye yönelik 14 maddeden oluşmaktadır. Cortina ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilen (Cronbach Alpha: 0,89), Türkçeye çevirisi Gök, Karatuna ve Başol (2019: 106) tarafından yapılan (Cronbach Alpha: 0,92) ölçek, çalışanların iş ortamında yönetici ve meslektaşlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışları ölçmek için kullanılmıştır. Her bir boyuttaki maddelerin ölçümünde 5'li Likert tipi (1=Hiçbir Zaman, 2=Çok Nadir, 3=Bazen, 4=Çoğu Zaman, 5=Her Zaman) dereceleme kullanılmıştır. Aynı zamanda hasta ve hasta yakınları tarafından sergilenen nezaketsizlik davranışları ölçmek için ayrı bir ölçek kullanılmıştır. Cortina vd.(2001), Guindroz, Burnfield-Geimer, Clark, Schwetschenau, Jex, (2010), Burnfield, Clark, Devendorf, Jex, (2004) tarafından hazırlanan ölçekler incelenerek hasta/hasta yakınları nezaketsizliği ölçeği uyarlama çalışması yapılmıştır. Buna göre 8 maddeden oluşan hasta/ hasta yakınları nezaketsizliği ölçeği anket formuna dahil edilmiştir. Yönetici ile meslektaş nezaketsizliği boyutu; "Sizi aşağıladı mı ya da küçümsedi mi?", "Söylediklerinizi az önemseyen ya da fikirlerinize az ilgi gösterdiği oldu mu?", "Hakkınızda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yaptı mı?" örnek ifadeleri olmak üzere 7'şer maddeden oluşmaktadır. Hasta/Hasta yakınları nezaketsizliği boyutu ise "Beni küçümserler", "Mesleki anlamda yeterliliğimi sorgulayan yorumlarda/söylemlerde bulunurlar", "Benden makul olmayan taleplerde bulunurlar" örnek ifadeleri olmak üzere 8 maddeden oluşmaktadır.

İşyeri Maneviyatını ölçmek amacıyla Ashmos ve Duchon (2000) tarafından geliştirilen ve Milliman, Czaplewski ve Ferguson' un (2003) kendi çalışmalarına uyarladıkları "İş Yeri Maneviyatı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek, Bekiş (2013) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. 21 ifade ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutları; anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum'dur. Her boyutta yer alan maddelerin ölçülmesinde 5'li Likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) dereceleme kullanılmıştır. Anlamlı iş boyutu; "Yaptığım iş hayatta önemli olduğumu düşündüğüm şeylerle bağlantılıdır", "Genellikle işe gelmek için sabırsızlanırım", "İşim ruhuma olumlu enerji veriyor" örnek maddeleri olmak üzere ilk 6

maddeden oluşmaktadır. Topluluk bilinci boyutu; “İş yerimdeki kişilerle iş birliği içinde çalışmayı değerli buluyorum”, “İş yerimde insanların birbirlerini desteklediğine inanıyorum”, örnek ifadeleri olmak üzere 7-13. maddelerden oluşmaktadır. İş değerleriyle uyum boyutu ise “İş yerimdeki değerler hakkında olumlu şeyler hissediyorum”, “İş yerim tüm çalışanlarını önemser”, “İş yerimde çalışanlar ortak bir bilinç/vicdan oluşturmuşlardır” örnek ifadeleri olmak üzere 14-21. maddelerden oluşmaktadır.

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Yozgat ve Kırıkkale illerinde bulunan Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları (doktor, hemşire, ebe, psikolog, diyetisyen, acil tıp teknikeri gibi) oluşturmaktadır. Araştırma ve uygulama hastaneleri akademik ve idari birim sekreterliklerinden alınan bilgi doğrultusunda Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi’nde 162 doktor, 236 hemşire, 15 ebe, 4 diyetisyen, 4 fizyoterapist, 11 laborant, 4 psikolog ve 29 sağlık teknikeri olmak üzere 465 sağlık çalışanı, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi’nde ise 107 doktor, 410 diğer sağlık çalışanları olmak üzere 517 sağlık çalışanı görev yapmaktadır. Buna göre iki hastanede toplam 982 sağlık çalışanı bulunmaktadır. Her iki hastanenin web sitelerinde personel sayıları ile ilgili bilgiye ulaşılamadığından telefon görüşmeleri ile personel sayısına ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında yaz döneminde izin kullanan sağlık çalışanlarına ulaşılabilmesi, katılım hususunda isteksizlik, nöbet sistemiyle çalışma, hastanelerdeki bazı birimlerin kapalı olması gibi nedenlerden dolayı evreninin tamamına ulaşılabilmiştir. Bu doğrultuda 22.231 evrenin olduğu popülasyonda örneklem grubunu belirlemek için Taro Yarmane tarafından 1973 yılında geliştirilen formül kullanılmıştır (Thummakul, Kaeodumkoeng, Prasertsin, Sinjindawong, Makmee, 2012: 529). Buna göre;

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

N= Evren, n= Örneklem, e= Hata Payı (0,05) olarak belirtildiğinde;

$$285 = \frac{982}{1 + 982 \cdot (0,05)^2}$$

Formül sonucuna göre araştırma kapsamında ulaşılması gereken örneklem sayısı 285 olarak hesaplanmıştır. Ancak genellenebilir sonuçlara ulaşabilmek için 400 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır. Toplanan 400 anketin içerisinde eksik ve hatalı olan 33 anketin çıkarılmasıyla birlikte toplam 367 anket analizlere dahil edilmiştir.

Anket tekniği ile toplanan veriler, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemiyle elde edilmiştir. Kolayda örnekleme, araştırma yapılacak birey ya da grupların araştırma sürecine dahil edilmesinin daha kolay ya da bunlara erişilmesinin daha kolay olmasıyla ilişkilidir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Araştırma için Kırıkkale Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’nun 18.01.2023 oturum tarihi ve 2023/01 toplantı numaralı kararı ile Etik Kurul izni alınmıştır. Ayrıca araştırmanın yapıldığı hastanelerden de resmi yazışmalar ile izin alınmıştır.

4.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, SPSS 25 adlı istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için ölçeğin alt boyutlarında ve tamamında çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach-Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Verilerin parametrik testlere uygunluğunu test etmek için normallik analizi yapılmış ve skewness-kurtosis değerlerinden faydalanılmıştır. Katılımcıların yüzde ve sayı dağılımlarını belirlemek amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Daha sonra katılımcılara ait demografik bilgilere yer verilmiş ve araştırma kapsamındaki değişkenlerin aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular yorumlandıktan sonra meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin ayrı ayrı anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerindeki etkisini tespit etmek için basit regresyon analizi yapılmıştır.

4.4.1. Normallik testi

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için ölçeğin alt boyutlarında ve tamamında çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Normallik testi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1.Normal dağılım analiz

Ölçekler	Faktörler	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
MNÖ	-	.746	-.86
YNÖ	-	.997	.269
HNÖ	-	.978	.635
İMÖ	AIÖ	-.702	.478
	TBIÖ	-.820	.731
	İDUÖ	-.613	.489
	İMÖ	-.720	.958

Tablo 1’de verilen analiz sonuçları incelendiğinde, araştırmadan elde edilen verilerin (MNÖ, YNÖ, HNÖ, İMÖ ve alt boyutlarında) normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çünkü alanyazın incelendiğinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1.5 arasında olması dağılımın normal olduğunu göstermektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Ancak bilinçli farkındalık ölçeğinden elde edilen verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Bu kapsamda aykırı değer analizi ile uç değerler çıkarılmış ve tekrar normallik analizi yapılmıştır. Buna göre bilinçli farkındalık ölçeğinin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çünkü alanyazın incelendiğinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2.0 arasında olması dağılımın normal olduğunu göstermektedir (George ve Mallery, 2010).

4.4.2. Güvenilirlik Testi

Ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach-Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Buna göre ölçeklere ilişkin Cronbach-Alfa iç tutarlılık katsayısı sonuçları Tablo 2’ de sunulmuştur.

Tablo 2. Ölçeklere ait Cronbach’s alpha güvenilirlik katsayısı değerleri

Ölçek boyutları	Alt Faktörler	Cronbach’s alpha
MNÖ	-	.917
YNÖ	-	.938
HNÖ	-	.911
İMÖ	AIÖ	.854
	TBIÖ	.914
	İDUÖ	.912
	İMÖ	.952

Tablo 2’ de ölçeklerden elde edilen Cronbach’s alpha güvenilirlik değerleri görülmektedir. Buna göre ölçeğin geliştirilme aşamasındaki değerler ile araştırmacıların elde ettikleri değerler benzerlik göstermektedir. Ölçek toplamında 0.80’den daha fazla olması güvenilirlik açısından kanıt teşkil etmektedir (Güngören, Bektaş, Öztürk ve Horzum, 2014). Elde edilen sonuçlara göre ölçeğin bilimsel ve psikometrik açıdan güvenilir bir ölçme aracı olduğunu doğrular niteliktedir.

4.4.3. Demografik Bulgular

Katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 3’ de verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler

		n	%
Cinsiyet	Kadın	255	69.5
	Erkek	112	30.5
Toplam		367	100.0
Medeni durum	Bekar	220	59.9
	Evli	147	40.1
Toplam		367	100.0
Eğitim Durumu	Lise	10	2.7
	Önlisans	37	10.1

	Lisans	231	62.9
	Lisansüstü	89	24.2
Toplam		367	100.0
Yaş	20-25	178	48.5
	26-30	60	16.3
	31-35	48	13.1
	36 ve üstü	81	22.1
Toplam		367	100.0

Tablo 3’deki bulgular incelendiğinde, araştırma sürecine katılan (N= 367) sağlık çalışanlarının %69.5’i (N=255) kadın ve %30.5’i (N= 112) erkektir. Katılımcıların %59.9’u (N=220) bekar iken %40.1’i (N=147) evlidir. Eğitim durumuna göre incelendiğinde lise mezunu %2.7 (N=10), önlisans mezunu %10.1 (N=37), lisans mezunu %62.9 (N=231), lisansüstü mezunu ise %24.2 (N=89) katılımcı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %48.5’i (178) 20-25 yaş aralığında, %16.3’ü (N=60) 26-30 yaş aralığında, %13.1’i (N=48) 31-35 yaş aralığında iken %22.1’i (N=81) 36 ve üstü yaş aralığında yer almaktadır.

4.4.4. Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Çalışma kapsamındaki her bir ölçeğin bütününe ve alt boyutlarının tanımlayıcı istatistikleri Tablo 4’ de verilmiştir.

Tablo 4. Ölçklere ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
1.İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği	1,9283	,71955
• Meslektaş Nezaketsizliği	2,0031	,86148
• Yönetici Nezaketsizliği	1,8871	,92295
• Hasta Nezaketsizliği	1,8988	,80121
2.İşyeri Maneviyatı Ölçeği	3,5169	,81898
• Anlamlı İş	3,5490	,86883
• Topluluk Bilinci	3,5598	,92671
• İş Değerleriyle Uyum	3,4554	,90734

Tablo 4 incelendiğinde sağlık çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ortalaması 1,92 olarak tespit edilmiştir. Buna görenadır düzeyde nezaketsiz davranışlara maruz kaldıkları söylenebilir. Sağlık çalışanları 2,00 ortalama ile en fazla meslektaşlarından nezaketsizlik deneyimlemektedir. İşyeri maneviyatı ortalaması 3,51 olarak tespit edilmiştir. Buna göre sağlık çalışanlarının katılma düzeyine yakın bir işyeri maneviyatı düzeylerinin olduğu söylenebilir. Özellikle 3.56 ortalama ile topluluk bilinci, anlamlı iş (3,55) ve iş değerleriyle uyum (3,46) ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Bilinçli farkındalık açısından ele alındığında ise sağlık çalışanlarının bilinçli farkındalık düzeylerinin 3,56 ortalama ile katılma düzeyine yakın olduğu belirlenmiştir. Buna göre sağlık çalışanların meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından nadir düzeyde işyeri nezaketsizliği deneyimlediği ve işyeri maneviyatının ise katılma düzeyine yakın olduğu söylenebilir.

4.4.5. Korelasyon Analizi Bulguları

İşyeri nezaketsizliği ölçeğinin alt boyutları olan meslektaş nezaketsizliği ölçeği (MNÖ), yönetici nezaketsizliği ölçeği (YNÖ) ve hasta/hasta yakınları ölçeği (HNÖ) ile işyeri maneviyatı ölçeğinin alt boyutları olan anlamlı iş (AİÖ), topluluk bilinci (TBİÖ) ve iş değerleriyle uyum ölçeği (İDUÖ) arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 5’ de yer verilmiştir. Buna göre değişkenler arasında düşük ve orta düzeyde, anlamlı ve negatif ilişkiler olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Korelasyon analizi

		AIÖ	TBIÖ	İDUÖ
MNÖ	Pearson Correlation	-,132*	-,278**	-,292**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000
YNÖ	Pearson Correlation	-,175**	-,281**	-,310**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000
HNÖ	Pearson Correlation	-,186**	-,201**	-,154**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003

*p<.05 **p<.01

4.4.6. Regresyon Analizi Bulguları

İşyeri nezaketsizliği ölçeğinin alt boyutları olan meslektaş nezaketsizliği ölçeği (MNÖ), yönetici nezaketsizliği ölçeği (YNÖ) ve hasta/hasta yakınları ölçeğinin (HNÖ) işyeri maneviyatı ölçeğinin alt boyutları olan anlamlı iş (AIÖ), topluluk bilinci (TBIÖ) ve iş değerleriyle uyum ölçeği (DİÖ) üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi ile ilgili bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 6. Meslektaş nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	3.1505	.114	-	.000**	-
MNÖ	-.133	.052	-.132	.011*	2,166

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların meslektaş nezaketsizliği düzeyinin, anlamlı iş düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta=-0.132$; $R^2=0.017$; $F_{(1,365)}=6.460$, $p<.05$). Katılımcıların meslektaşlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar anlamlı iş üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye sahip olup meslektaş nezaketsizliği, anlamlı iş üzerindeki toplam varyansın %1.7'sini açıklamaktadır. Bu bulguya göre H1 hipotezi desteklenmektedir.

H1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 7. Yönetici nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	3.861	.102	-	.000**	-
YNÖ	-.165	.049	-.175	.001**	2,162

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların yönetici nezaketsizliği düzeyinin, anlamlı iş düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta=-0.175$; $R^2=0.31$; $F_{(1,365)}=11.581$, $p<.05$). Katılımcıların yöneticilerden deneyimlediği nezaketsiz davranışlar anlamlı iş üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye sahip olup yönetici nezaketsizliği, anlamlı iş üzerindeki toplam varyansın %3.1'ini açıklamaktadır. Bu bulguya göre H2 hipotezi desteklenmektedir.

H2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 8. Hasta nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	3.933	.115	-	.000**	-
HNÖ	-.202	.056	-.186	.000**	2,163

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların hasta/hasta yakınları nezaketsizliği düzeyinin, anlamlı iş düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta=-0.186$; $R^2=0.35$; $F_{(1,365)}=13.127$, $p<.05$). Katılımcıların hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar, anlamlı iş üzerinde zayıf düzeyde ve negatif

yönde bir etkiye sahip olup hasta/hasta nezaketsizliği, anlamlı iş üzerindeki toplam varyansın %3.5'ini açıklamaktadır. Bu bulguya göre H3 hipotezi desteklenmektedir.

H3: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 9. Meslektaş nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	4.159	.118	-	.000**	-
MNÖ	-.299	.054	-.278	.000**	2,134

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların meslektaş nezaketsizliği düzeyinin, topluluk bilinci düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.278$; $R^2 = 0.077$; $F_{(1,365)} = 30.639$, $p < .05$). Katılımcıların meslektaşlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar topluluk bilinci üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye sahip olup meslektaş nezaketsizliği, topluluk bilinci üzerindeki toplam varyansın %7.7'sini açıklamaktadır. Bu bulguya göre H4 hipotezi desteklenmektedir.

H4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 10. Yönetici nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	4.092	.106	-	.000**	-
YNÖ	-.282	.050	-.281	.000**	2,146

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların yönetici nezaketsizliği düzeyinin, topluluk bilinci düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.281$; $R^2 = 0.079$; $F_{(1,365)} = 31.314$, $p < .05$). Katılımcıların yöneticilerden deneyimlediği nezaketsiz davranışlar topluluk bilinci üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye sahip olup yönetici nezaketsizliği, topluluk bilinci üzerindeki toplam varyansın %7.9'unu açıklamaktadır. Bu bulguya göre H5 hipotezi desteklenmektedir.

H5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 11. Hasta nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	4.000	.122	-	.000**	-
HNÖ	-.232	.059	-.201	.000**	2,057

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların hasta/hasta yakınları nezaketsizliği düzeyinin, topluluk bilinci düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.201$; $R^2 = 0.040$; $F_{(1,365)} = 15.309$, $p < .05$). Katılımcıların hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar, topluluk bilinci üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde bir etkiye sahip olup hasta/hasta yakınları nezaketsizlik düzeyleri, topluluk bilinci üzerindeki toplam varyansın %4'ünü açıklamaktadır. Bu bulguya göre H6 hipotezi desteklenmektedir.

H6: Hasta nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 12. Meslektaş nezaketsizliği ve iş değerleriyle uyum regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	4.072	.115	-	.000**	-
MNÖ	-.308	.053	-.292	.000**	2,099

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların meslektaş nezaketsizliği düzeyinin, iş değerleriyle uyum düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.292$; $R^2 = 0.085$; $F_{(1,365)} = 34.055$, $p < .05$). Katılımcıların meslektaşlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar, iş değerleriyle uyum düzeyi üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye sahip olup meslektaş nezaketsizliği, iş değerleriyle uyum üzerindeki toplam varyansın %8.5'ini açıklamaktadır. Bu bulguya göre H7 hipotezi desteklenmektedir.

H7: Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 13. Yönetici nezaketsizliği ve iş değerleriyle uyum regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	4.030	.103	-	.000**	-
YNÖ	-.305	.049	-.310	.000**	2,086

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların yönetici nezaketsizliği düzeyinin, iş değerleriyle uyum düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.310$; $R^2 = 0.096$; $F_{(1,365)} = 38.784$, $p < .05$). Katılımcıların yöneticilerden deneyimlediği nezaketsiz davranışlar, iş değerleriyle uyum üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye sahip olup yönetici nezaketsizliği, topluluk bilinci üzerindeki toplam varyansın %9.6'sını açıklamaktadır. Bu bulguya göre H8 hipotezi desteklenmektedir.

H8: Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 14. Hasta nezaketsizliği ve iş değerleriyle uyum regresyon analizi

	B	Standart Hata	β	p	Durbin-Watson
Sabit	3.787	.121	-	.000**	-
HNÖ	-.175	.059	-.154	.003*	2,000

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların hasta/hasta yakınları nezaketsizliği düzeyinin, iş değerleriyle uyum düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.154$; $R^2 = 0.024$; $F_{(1,365)} = 8.913$, $p < .05$). Katılımcıların hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar, iş değerleriyle uyum üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde bir etkiye sahip olup hasta/hasta yakınları nezaketsizlik düzeyleri, iş değerleriyle uyum üzerindeki toplam varyansın %2.4'ünü açıklamaktadır. Bu bulguya göre H9 hipotezi desteklenmektedir.

H9: Hasta nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

5. Sonuç ve Tartışma

Hızlı değişen teknoloji odaklı iş yaşamı çalışanların birbirine ve diğerlerine daha az anlayışlı olduğu bir çalışma ortamı meydana getirmiştir. Böyle bir çalışma ortamında nezaketsiz davranışlar giderek artan önemde bir problem olmaya başlamıştır. Özellikle bireyin kendi sergilediği nezaketsiz davranışlardan ziyade başkalarının sergilediği nezaketsiz davranışları görme eğiliminde olması nezaketsizliğin bireysel ve örgütsel olumsuz sonuçlar doğurmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda öncelikli olarak örgütler nezaketsizlik sorununu çözmeye yönelik stratejiler geliştirmelidir (Crampton ve Hodge, 2008:46)

Nezaketsiz davranışların ve etkilerinin belirlenmesi, çalışanların bu tür davranışları anlama, yönetme ve baş etme becerisi geliştirmesi konusunda çalışanlara yardımcı olabilir (Torres, Niekerk ve Orlowski, 2017: 48). Bununla birlikte bazı araştırmacılar nezaketsizliğin bir kez dahi azaltılmasının en azından diğer çalışanların tanık olduğu nezaketsizliği azaltacağını belirtmektedir (Lata ve Chaudhary, 2022: 3).

Bireyler çalışma yaşamında devamlı olarak anlam ve amaç arayışı ihtiyacı içindedir. Bireylerin bu ihtiyacı, işyerinde tüm çalışanlar tarafından benimsenen ortak değerlerin olması, iyi ilişkilerin kurulması ve işten elde edilen tatmin ile karşılanabilir. Bu unsurlar ise manevi bir çalışma ortamını işaret etmektedir. Postmodern iş yaşamında nezaketsiz davranışları önleyerek manevi çalışma ortamları oluşturmak, örgütsel uyumu ve gelişmeyi sağlayabilmek mümkündür. Artık işe yüklenen anlamı yeniden değerlendirmek ve bunu iş yaşamının temelinde yer alan insanın soyut ihtiyaçları olan ilgi, onay, anlam ve kendini aşma ihtiyacını karşılamak yönetici ve liderlerin öncelikli görevleri arasında görülmelidir.

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı işi zayıf düzeyde ve negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Nezaketsiz davranışlar, çalışanların üretkenliğini (Linville, 2008: 22), örgüte bağlılığını (Laschinger vd., 2009: 306) ve kendini mutlu hissetmesini (Jawanmard, 2012: 1961) olumsuz etkiler. Bu durum sağlık çalışanlarının işe yönelik tutumunu, memnuniyetini ve iş doyumunu olumsuz etkileyebilir. Dolayısıyla birey yaptığı işin anlamını ve amacını kaybedebilir. Literatürde yer alan bazı çalışmaların bunu

desteklediği görülmektedir. Baran (2019: 179) tarafından yürütülen araştırmada nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanların olumsuz duygulara kapıldığı ve bu durumun işe adanma düzeylerini düşürdüğü tespit edilmiştir. Cortina vd. (2001: 64) tarafından yapılan araştırmada deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işten duyulan memnuniyeti olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Jawanmard (2012: 1961) tarafından yürütülen araştırmada ise işe olan inancın çalışanların duygularını, iş yaşamında aradığı anlamı ve iç dünyasını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilincini zayıf düzeyde ve negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Topluluk bilinci, bireyin grup içindeki davranışları ve işyerindeki çalışma arkadaşlarıyla olan etkileşimleriyle ilgilidir. İşyerindeki topluluk bilinci, belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere bir araya gelen insanların kendilerini birbirlerine bağlı görmeleri ve içsel olarak diğer insanlarla ilişki içinde olduklarına inanmalarını içerir (Milliman vd., 2003: 429). Bu bağlamda nezaketsiz davranışlar bireylerarası ve örgütsel güveni bozarak iyi ilişkileri olumsuz etkileyebilir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar bunu destekler niteliktedir. Xia, Wang, Li, He ve Wang (2022: 1) tarafından sağlık kurumlarında gerçekleştirilen araştırmada işyeri nezaketsizliği ile kişilerarası güven arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna göre işyeri nezaketsizliği, kişilerarası güveni azaltan bir faktördür. Miner-Rubino ve Reed, (2010: 3148) tarafından yürütülen bir araştırmada ise meslektaş nezaketsizliğinin örgütsel güveni olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Porath ve Erez (2007: 1181) tarafından yapılan araştırmada ise nezaketsiz davranışların yardımseverliği azalttığı tespit edilmiştir. Buna göre işbirliği ve iletişimin de azalacağı söylenebilir.

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum düzeyini zayıf düzeyde ve negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş değerleriyle uyum, çalışanların örgüt içinde önemsendiğini bilmesi, işyerinin benimsediği değerler ile benzer değerlere sahip olması ve diğer çalışanlarla ortak bir bilinç/vicdan oluşturulması ile ilgilidir. Nezaketsiz davranışlar neticesinde diğerleriyle olan ilişkilerin bozulması bireyin örgüt içinde var olamamasına, işe olan ilgisinin azalmasına, buna bağlı olarak hata ve dikkatsizliklerin artmasına nihayetinde sunulan hizmet kalitesinin düşmesine neden olabilir. Dolayısıyla nezaketsiz davranışlar, bireyin iş değerlerine uyum gösterememesine neden olabilir. Literatür incelendiğinde de bunu destekler nitelikte çalışmalara rastlamak mümkündür. Pearson ve Porath (2005: 7) tarafından yapılan çalışmada nezaketsizliğin iş çabasını ve iş tatminini azalttığı bulgusuna ulaşmıştır. El-Guindy, Rashed, El Salam, Maiz, (2022: 1406) tarafından yürütülen bir çalışmada ise nezaketsiz davranışların sunulan hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatı alt boyutları olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda değişkenler arasında zayıf yönde ve negatif etki olduğu görülmektedir. Buna göre nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların işte anlam bulma, bir amaç etrafında bir araya gelme, diğerlerini önemseme ve iyi ilişkiler kurma gibi işe yönelik olumlu tutumlar geliştirmesi güç olabilir. Bunun için gerek sergilenen gerek deneyimlenen nezaketsiz davranışların farkına varmak ve en aza indirmek için önlemler almak oldukça önemlidir.

Kaynakça

- 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.
- Ashmos, D. P. ve Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134-145.
- Aujla, S. (2010). Exploring the structural tenets of workplace incivility using a mixed methods research approach, Doctoral dissertation, University of Guelph. Kanada.
- Baran, H., (2019). İş Yeri Nezaketsizliğinin İşe Adanmaya Etkisinde Psikolojik Sermayenin Rolü. Doktora Tezi. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Bar-David, S. (2018). What's in an eye roll? It is time we explore the role of workplace incivility in healthcare. *Israel Journal of Health Policy Research*, 7(1), 1-3.
- Bekiş, T. (2013). İş Yeri Maneviyatının İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Doktora

Tezi. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Biberman, J. ve Whitty, M. (1997). A postmodern spiritual future for work. *Journal of Organizational Change Management*, 10(2), 130-138.
- Burack, E. H. (1999). Spirituality in the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, 12(4), 280-292.
- Burnfield, J. L., Clark, O. L., Devendorf, S. A., ve Jex, S. M. (2004). Understanding workplace incivility: Scale development and validation. In 19th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Chicago.
- Bosch, L. (2009), The inevitable role of spirituality in the workplace, *Business Intelligence Journal*, 2 (1), 139-157.
- Chen, M. ve Sheng, C. (2013). Workplace spirituality and earnings management motivations. *International Journal of Business and Information*, 8(2), 267-298.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. ve Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64.
- Cortina, L. M., Lonsway, K. A., Magley, V. J., Freeman, L. V., Collinsworth, L. L., Hunter, M., ve Fitzgerald, L. F. (2002). What's gender got to do with it? Incivility in the federal courts. *Law and Social Inquiry*, 27(2), 235-270.
- Crampton, S. M. ve Hodge, J. W. (2008). Rudeness and incivility in the workplace. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 41-48.
- Dion, M. J. (2006). The Impact Of Workplace Incivility And Occupational Stress On The Job Satisfaction And Turnover Intention Of Acute Care Nurses, Doctoral Dissertation, University Of Connecticut, ABD.
- Doğan, S., ve Kılıç, S. (2014). Üretkenlik karşıtı iş davranışlarının türleri, boyutları ve benzer kavramlarla ilişkilerine yönelik bir yazın incelemesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 103-132.
- El-Guindy H.A., Rashed N., El Salam F., 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.
- Fairholm, G.W. (1996). Spiritual leadership: Fulfilling whole-self needs at work. *Leadership and Organizational Development Journal*, 17(5), 11-17.
- Gawad, A.,S., Saad, F.,N., Hassan, A.,H., (2022). Workplace incivility and its effect on quality of work life among staff nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(3), 809-821.
- George, D., ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., ve Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 297.
- Gök, S., Karatuna, I., ve Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeği'nin türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*. 22(44), 116-118.
- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., ve Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176-200.
- Güngören, Ö. C., Bektaş, M., Öztürk, E., & Horzum, M. B. (2014). Tablet bilgisayar kabul ölçeği-Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 39(176).
- Harrington, W. J., Preziosi, R. C., & Gooden, D. J. (2001). Perceptions of workplace spirituality among professionals and executives. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 13, 155-163.

- Hutton, S. ve Gates, D. (2008). Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN journal*, 56(4), 168-175.
- Işıkkay, Ç., (2018), İşyeri Nezaketsizliği, Tükenmişlik Ve İş Doyumu İlişkisinde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü: Muğla İli Kamu Hastaneleri Birliğinde Görev Yapan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Jawanmard, H. (2012), The impact of spirituality on work performance, *Indian Journal of Science And Technology*, 5 (1), 1961-1966.
- Johnson, P. R. ve Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8): 705-714.
- Jurkiewicz, C.L., ve Giacalone, R.A. (2004). A values framework for measuring the impact of workplace spirituality on organizational performance. *Journal of Business Ethics*, 49(2), 129-142.
- Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., ve Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt, and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109.
- Kaya, E. Ü. (2015). İşyeri kabalığı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: Yükseköğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science*, 41(2), 55-78.
- Kim, S. Y., Kim, J. K., ve Park, K. O. (2013). Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(5), 555-564.
- Krishnakumar, S., Neck, C. P. (2002). The “What”, “Why” and “How” of spirituality in the workplace. *Journal Of Managerial Psychology*, 17(3), 153-164.
- Krahnke, K., Giacalone, R. A., ve Jurkiewicz, C. L. (2003). Point-Counterpoint: Measuring Workplace Spirituality. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 396-405.
- Keçeci, M. (2017). The Role Of Supervisor And Coworker İncivility On Intention To Share Knowledge And Satisfaction: The Moderating Effect Of Conscientiousness And The Mediating Effect Of Desire For Revenge. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A., ve Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302-311.
- Lata, M. ve Chaudhary, R. (2022). Workplace spirituality and employee incivility: Exploring the role of ethical climate and narcissism. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103178.
- Lim, S., Cortina, L. M., ve Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95.
- Lim, V. K., Teo, T. S. (2009). Mind your e-manners: impact of cyber incivility on employees’ work attitude and behavior. *Information and Management*, 46(8), 419-425.
- Linville, J. S. (2008). Surviving workplace incivility: The use of supportive networks as a coping strategy. Master of Arts, Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- Marques, J. F. (2006). The spiritual worker: An examination of the ripple effect that enhances quality of life in- and outside the work environment. *Journal of Management Development*, 25(9), 884-895.
- Milliman, J., Czaplewski, A.J. and Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: an exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-47.
- Mitroff, I. I. ve Denton, E. A. (1999). A study of spirituality in the workplace. *Sloan Management Review*, 40(4), 83-92.
- Miner-Rubino, K. ve Reed, W. D. (2010). Testing a moderated mediational model of workgroup incivility: The roles of organizational trust and group regard. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(12): 3148–3168

- Miner, K. N., Settles, I. H., Pratt-Hyatt, J. S. ve Brady, C. C. (2012). Experiencing incivility in organizations: The buffering effects of emotional and organizational support. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340-372.
- Örgev, M., Günelan, M. (2011). İşyeri maneviyatı üzerine eleştirel bir değerlendirme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 51-64.
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for 'Nice'? Think again, *Academy of Management Executive*, 19(1), 7-18.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility, *Human Relations*, 54(11), 1387-1419
- Pierre, Tracy M. MA, (2019). Workplace Incivility: A Quantitative Study of Public University Staff Member Experiences in the Northeast. Master Thesis. University of Southern Maine, ABD.
- Porath, C. L. ve Erez, A. (2007). Does Rudeness Matter? The effects of rude behavior on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50: 181-1197.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., ve Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Porath, C. L. ve Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior, *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.
- Porath, C., ve Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 114-121.
- Pearson, C. M., ve Porath, C. L. (2004). On incivility, its impact, and directions for future research. *The Dark Side of Organizational Behavior*, 16, 403-425.
- Rego, A. P. Cunha, M. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 53-75.
- Reio Jr, T. G. ve Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264.
- Seyyar, A., Evkaya, C. (2015). Batıda "İşyeri Maneviyatı" üzerine yapılan bilimsel çalışmaların türk bilim camiasına etkileri. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3.
- Sadykova G. ve Tutar, H. (2014). İşyeri maneviyatı ve örgütsel güven arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Sayıştay Dergisi*, (93), 43 - 65.
- Thummakul, D., Kaeodumkoeng, K., Prasertsin, U., Sinjindawong, S., ve Makmee, P. (2012). The development of happy workplace index. *International Journal of Business and Management Studies*, 1(2), 527-536.
- Tabachnick and Fidell, 2013 B.G. Tabachnick, L.S. Fidell Using Multivariate Statistics (sixth ed.) Pearson, Boston (2013)
- Torres, E. N., Niekerk, M. ve Orlowski, M. (2017). Customer and employee incivility and its causal effects in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(1), 48-66.
- Tokay Argan, M., Argan, M., ve Kurulgan, M. (2008). Kitaplara İlişkin Biçimsel Özelliklerin Okuyucu Tutumları Üzerine Etkisi. *Bilgi Dünyası*, 9 (1), 179 206.
- Xia B, Wang X, Li Q, He Y, Wang W. How workplace incivility leads to work alienation: A moderated mediation model. *Front Psychol*. 2022;13(1):1-13
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zia-ud-Din, M., Arif, A., Shabbir, M. A. (2017). The impact of workplace incivility on employee absenteeism and organization commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(5), 205-221.