



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE
KARŞILAŞMA DURUMLARI VE MEMNUNİYET
DÜZEYLERİNE ETKİLERİ**

ABDULKADİR UTAR
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI
HEMŞİRELİKTE YÖNETİM YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

DANIŞMAN
Doç. Dr. ADALET KUTLU

MANİSA-2021



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE
KARŞILAŞMA DURUMLARI VE MEMNUNİYET
DÜZEYLERİNE ETKİLERİ**

ABDULKADİR UTAR
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI
HEMŞİRELİKTE YÖNETİM YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Doç. Dr. Adalet KUTLU

Doç. Dr. Sevgi NEHİR

Dr. Öğr Üyesi Semanur Kumral ÖZÇELİK

(Tez Danışmanı)

(Jüri Üyesi)

(Jüri Üyesi)

MANİSA-2021

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından veri toplanması ve yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmayla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarımı ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Abdulkadir UTAR

TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın her türlü aşamasında, ortaya çıkmasına kadar geçen sürede bilgi, tecrübe, sabır, güler yüz ve anlayışını üzerimden esirgemeyen, bana yol gösterici ve destek olan değerli danışmanım Doç. Dr. Adalet KUTLU' ya, analiz aşamasında teknik desteğini esirgemeyen arkadaşlarım Mehmet Alper AKYÜZ, Mehmet GÜLŞEN, Selin DEMİRBAĞ ve Duygu KARAASLAN' a,

Her anımda yanımda olarak ilgi ve desteğini üzerimde hissettiren sevgili eşim Selin UTAR ve kızlarımız Gökçe ve Cemre UTAR 'a, beni bugünlere getiren anneme ve babama,

Yüksek lisans eğitimimi tamamlayabilmem için destek olan çalışma arkadaşlarıma TEŞEKKÜR EDERİM.

Abdulkadir UTAR

İÇİNDEKİLER

BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR	ii
TABLolar DİZİNİ	vi
ŞEKİLLER DİZİNİ	vii
KISALTMALAR	viii
ÖZET.....	1
1. GİRİŞ	3
2. GENEL BİLGİLER.....	5
2.1 NEZAKET KAVRAMI	5
2.1.1 İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ.....	5
2.1.1.1 İşyeri Nezaketsizliği Kavramı.....	5
2.1.1.2 İşyeri Nezaketsizliğine Neden Olan Faktörler	6
2.1.1.2.1 Bireysel Faktörler.....	6
2.1.1.2.2 Örgütsel Faktörler	8
2.1.1.3 İşyerinde Görülen Nezaketsiz Davranışlar	9
2.1.1.3.1 Mobbing.....	9
2.1.1.3.2 Zorbalık.....	9
2.1.1.3.3 Cinsel Taciz.....	10
2.1.1.4 Hemşirelikte İşyeri Nezaketsizliği	10
2.1.1.5 İşyeri Nezaketsizliğinin Etkileri.....	11
2.1.1.6 İşyeri Nezaketsizliğini Önleme Yolları.....	12
2.2 ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ	16
2.2.1 Çalışan Memnuniyeti Tanımı ve Önemi	16
2.2.2 Çalışan Memnuniyetinde Rol Oynayan Faktörler	17
2.2.2.1 Bireysel Faktörler.....	17
2.2.2.1.1 Kişilik Özellikleri.....	17
2.2.2.1.2 Yaş	18
2.2.2.1.3 Cinsiyet ve Medeni Durum	18
2.2.2.1.4 Eğitim Düzeyi	19
2.2.2.1.5 Meslek.....	19
2.2.2.1.6 Statü-Unvan	19
2.2.2.2 Örgütsel Faktörler	20

2.2.2.2.1 İşin Kendisi	20
2.2.2.2.2 Ücret.....	20
2.2.2.2.3 Çalışma Koşulları.....	20
2.2.2.2.4 Yönetim.....	20
2.2.3 Çalışan Memnuniyetinin Etkileri	21
2.3 İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ	
İLİŞKİSİ	21
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	23
3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI.....	23
3.2 ARAŞTIRMANIN TİPİ	23
3.3 ARAŞTIRMANIN YAPILDIĞI YER VE SÜRESİ.....	23
3.4 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	23
3.5 ARAŞTIRMA SORULARI	24
3.6 BAĞIMLI VE BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	24
3.7 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	24
3.8 VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	25
3.9 VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	25
3.10 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	25
3.11 ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ	26
3.12 ARAŞTIRMANIN SÜRECİ.....	26
4. BULGULAR	27
4.1 HEMŞİRELERİN SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ.....	27
4.2 HEMŞİRELERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ.....	28
4.3 İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİNİN TANIMLAYICI	
İSTATİSTİKLERİ.....	29
4.4 HEMŞİRELERİN SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE	
İŞYERİ NEZAKETSİZLİK ÖLÇEĞİ PUAN ORTALAMALARININ	
KARŞILAŞTIRILMASI	31
4.5 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİK ÖLÇEĞİ PUAN	
ORTALAMALARI İLE MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN	
KARŞILAŞTIRILMASI	33
4.6 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİK ÖLÇEĞİ PUAN	
ORTALAMALARI İLE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ ARASINDAKİ	
KORELASYONLAR.....	33

5. TARTIŞMA	34
5.1 HEMŞİRELERİN SOSYODEMOGRAFİK VE ÇALIŞMA ÖZELLİKLERİNİN TARTIŞILMASI.....	34
5.2 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ DÜZEYLERİNİN TARTIŞILMASI	35
5.3 HEMŞİRELERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN TARTIŞILMASI.....	37
5.4 SOSYODEMOGRAFI VERİLER İLE İŞYERİ NEZAKETSİZLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TARTIŞILMASI.....	38
5.5 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİK DÜZEYLERİ VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TARTIŞILMASI	40
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	41
7. KAYNAKLAR	43
8. EKLER.....	49
Ek-1: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı Sağlık Bilimleri Etik Kurul İzni	49
Ek-2: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi Veri Toplama İzni.....	50
Ek-3: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği.....	51
Ek-4: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği İzin Yazısı.....	52
Ek-5: Bilgi Formu	53
Ek-6: İntihal Raporu	54
9. ÖZGEÇMİŞ.....	55

TABLO DİZİNİ

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri.....	27
Tablo 2. Hemşirelerin Memnuniyet Düzeyleri.....	28
Tablo 3. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	29
Tablo 4. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri ile İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	31
Tablo 5. Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	33
Tablo 6. Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	33



ŞEKİL DİZİNİ

Şekil 1. Vizual Analog Skala.....	24
-----------------------------------	----



KISALTMALAR

İNÖ: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği

VAS: Vizual Analog Skala

Rs: Spearman Korelasyon Analizi

Z: Mann Whitney U Testi

KW: Kruskal Wallis Testi



HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE KARŞILAŞMA DURUMLARI VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİNE ETKİLERİ

Öğrenci Adı: Abdulkadir UTAR

Danışmanı: Doç. Dr. Adalet KUTLU

Anabilim Dalı: Hemşirelik

ÖZET

Amaç: Bu çalışma, hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma durumları ve memnuniyet düzeylerine etkilerinin incelenmesi amacıyla yapıldı.

Gereç ve Yöntem: Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel tiptedir. Araştırmanın örneklemini Eylül-Aralık 2020 tarihleri arasında Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesinde çalışmaya katılmaya gönüllü olan hemşireler oluşturdu (n=313). Veriler Bilgi Formu, İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ve memnuniyet düzeyini belirlemek için 0-10 indeksi ile toplandı. Verilerin analizi SPSS 22.0 programında yapıldı. Hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile ölçek puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek için; Mann Whitney U, Kruskal Wallis ve Benferroni düzeltmesi yapıldı. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi için de Spearman korelasyon analizi yapıldı.

Bulgular: Hemşirelerin yaş ortalaması $29,78 \pm 6,24$, %78,9'u kadın ve %41,9' u lisans mezunudur. Hemşirelerin İNÖ puan ortalaması $1,82 \pm 0,84$ olarak bulundu. Hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması $7,49 \pm 2,11$; birim memnuniyet ortalaması ise $6,46 \pm 2,09$ bulundu. Hemşirelerin nezaketsizlik ölçeği toplam puanları ile birim ve kurum memnuniyeti puanları arasında negatif yönde, orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulundu.

Hemşirelerin medeni durum ve eğitim düzeylerine göre işyeri nezaketsizliği ölçeği puan ortalamaları arasında da anlamlı farklar bulundu ($p < 0,05$). Evli hemşirelerin ölçek puan ortalamaları bekar hemşirelere göre lisansüstü eğitim düzeyindeki hemşirelerin lisans, önlisans ve lise düzeyinde eğitim almış hemşirelere göre İNÖ puan ortalamaları yüksekti.

Sonuçlar: Hemşirelerin işyeri nezaketsizliği arttıkça çalışan memnuniyeti azalmaktadır. Sağlık kuruluşlarında hemşirelerin memnuniyetlerini artırmak için nezaketsizlik davranışlarını azaltmaya yönelik çalışmalar yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: İşyeri nezaketsizliği, çalışan memnuniyeti, hemşire.

THE SITUATIONS WITH ENCOUNTERING WORKPLACE INCIVILITY OF NURSES AND ITS EFFECTS ON SATISFACTION LEVELS

Student: Abdulkadir UTAR

Advisor: Assoc.Prof. Dr. Adalet KUTLU

Department: Nursing

ABSTRACT

Purpose: This study was conducted to examine nurses' encounters with workplace incivility and its effects on satisfaction levels.

Materials and Methods: The research is descriptive and cross-sectional. The sample of the study consisted of nurses who volunteered to participate in the study at Manisa Celal Bayar University Hafsa Sultan Hospital between September and December 2020 (n=313). Data were collected with the Information Form, the Workplace Rudeness Scale and the 0-10 index to determine the level of satisfaction. Data analysis was done in SPSS 22.0 program. To determine the relationship between nurses' sociodemographic characteristics and scale scores; Mann Whitney U, Kruskal Wallis and Benferroni tests were performed. Spearman correlation analysis was also performed to determine the relationship between employee satisfaction and Workplace Dishonesty Scale.

Results: The mean age of the nurses was 29.78 ± 6.24 , 78.9% were female and 41.9% had a bachelor's degree. The mean NIQ score of the nurses was found to be 1.82 ± 0.84 . The mean satisfaction of the nurses with the institution was 7.49 ± 2.11 ; the mean unit satisfaction was found to be 6.46 ± 2.09 . A negative, moderate and statistically significant relationship was found between the nurses' incivility scale total scores and their unit and institution satisfaction scores.

There were significant differences between the mean scores of the workplace incivility scale according to the marital status and education level of the nurses ($p < 0.05$). The mean scores of married nurses were higher than those of single nurses, and the mean scores of nurses with postgraduate education were higher than those of nurses with undergraduate, associate degree and high school education.

Conclusion: As the workplace incivility of nurses increases, employee satisfaction decreases. For the satisfaction of nurses, efforts can be made to reduce incivility behaviors in health institutions.

Keywords: Workplace incivility, employee satisfaction, nurse.

1. GİRİŞ

İşyeri, kişilerin vakitlerinin önemli bir kısmını başkalarıyla geçirdiği ve onlarla etkileşim içerisinde oldukları önemli bir sosyal çevre olarak değerlendirilmektedir (Yüksel 2006). Çalışma ortamlarında nezaketli tavır ve davranışların hakim olması birçok çatışma durumunun oluşmasını engelleyebilmektedir.

Nezaket “kişilerin birlikte yaşayabilmek için nasıl davranmaları gerektiğini kültürel ve sosyal farklılıkları esas alarak belirten yollar ve normlar” olarak ifade edilebilir (Özçaltık ve Polatçı 2013). Kelime anlamı olarak da nezaket “başkalarına karşı saygılı ve incelikle davranma, naziklik” tir.

Günümüz çalışma hayatında teknoloji, küreselleşme ve bundan dolayı artan rekabet bireyler arasındaki ilişkileri eskisinden çok daha karmaşık hale getirmiştir. Bu da nezaketin önemini daha da ortaya çıkarmıştır (Özçaltık ve Polatçı 2013). Çağımızda iş yaşamının modernize olması ve çeşitliliklerin artması; iş ilişkilerini ve kişiler arası ilişkileri daha zorlu hale getirmiştir. Bu durum nezaketi daha önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmasını sağlamıştır (Özçaltık ve Polatçı 2013).

İşyeri nezaketsizliği, zarar veren tutum ve davranışlar arasında çalışma ortamında daha fazla görülen ama daha az zarar veren bir davranış tarzıdır (Kanten 2014). Anderson ve Pearson’a göre iş yeri nezaketsizliği “İş yerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ve niyeti tam belli olmayan fakat kişilere zarar veren sapkın bir davranış” olarak değerlendirmiştir (Anderson ve Pearson 1999). Nezaketsiz davranışlar; karşıdaki kişiye zarar veren, aşağılayan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Porath ve Pearson 2009). İşyeri nezaketsizliğine örnek olarak;

- İnsanları küçümsemek,
- Aşağılayıcı yorumlar yapmak,
- Söylemlerini duymamak,
- Yaptıklarını görmezden gelmek,
- Dedikodu,
- “Lütfen” ya da “teşekkür ederim” dememek,
- Başkalarının yaptıklarını beğenmemek,

- Ekip arkadaşlarıyla profesyonel olmayan bir iletişim kurmak; abla, abi, efendi, bacı vs. kullanmak,

- Bilgileri saklamak,
- Gelen aramalara ya da e-postalara cevap vermemek,
- Diğer insanların düşüncelerine önem vermemek,
- Birisi bir iyilik istediğinde sinirli davranmak,
- Birisinin ihtiyacı olan kaynakları ele geçirmek ve
- Başkalarının eşyalarını izinsiz kullanmak sayılabilir (Kumral ve Çetin 2016).

Porath ve Pearson işyeri nezaketsizliği ile ilgili yürüttükleri kapsamlı çalışmalar sonucunda, nezaketsizliğin kurumlara verdiği zararların öngörülenden çok daha fazla olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre binlerce yönetici ve işgören ile yapılan görüşmeler neticesinde; kurum içerisindeki nezaketsizlik nedeniyle yönetici ve çalışanların %66'sı iş performanslarının azaldığını, %80'i olabilecek yaşanan olumsuzlukları düşünmekten işine daha az zaman ayırabildiğini, %47'si işyerinde geçirdiği zamanın azaldığını, %38'i iş kalitesinin düştüğünü, %78'i örgüte olan bağlılığın azaldığını ifade etmişlerdir (Porath ve Pearson 2009).

İşyeri nezaketsizliğinin iş memnuniyeti, algılanan örgütsel desteği, verimliliği, kurum sahiplenmesi ve iş performansını azalttığı; çalışanların sağlığına zarar verdiği; üretkenlik karşıtı iş davranışlarını, iş stresini, işten ayrılma niyetini ve personel devir hızını arttırdığı tespit edilmiştir (Cortina ve ark. 2001; Dion 2006; Hutton ve Gates 2008; Smith ve ark. 2010; Penney ve Spector 2005).

Penney ve Spector (2005), işyeri nezaketsizliğinin çalışanların çeşitli iş streslerine maruz kalmalarına neden olduğunu ve bu stresin memnuniyetleri ile olumsuz bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir.

Türkiye’de hemşirelerle yapılan nezaketsizlik davranışları ile ilgili çalışmalar son yıllarda artmaya başlamıştır. Ancak bu çalışmalardan elde edilen veriler yetersizdir. Bununla birlikte nezaketsizlikle etkilenebilecek parametrelerle ilişkilerin belirlendiği araştırmalar da yetersizdir. Bundan dolayı hemşirelerde nezaketsizlik düzeylerinin belirlenmesi ve memnuniyet düzeyleri ile ilişkilerinin belirlenmesine gereksinim bulunmaktadır. Bu çalışma hemşirelerde nezaketsizlikle karşılaşma durumları ve memnuniyet düzeylerine etkilerini belirlemek amacıyla yapıldı.

2. GENEL BİLGİLER

2.1 NEZAKET KAVRAMI

Nezaket kavramı, kişilerarası artan ve karmaşıklaşan ilişkilere bağlı olarak son zamanlarda çok daha önemli hale gelmiştir. Nezaket kavramı, Türk Dil Kurumu'nda "başkalarına karşı saygılı ve incelikli davranma, incelik, naziklik" olarak tanımlanmıştır (<https://sozluk.gov.tr/> Erişim: 23.06.2021). Nezaket, kurumda çalışanların alınan kararlar itibarıyla birbirleriyle iletişim ve etkileşim halinde olması gereken insanların uyarma, danışma ve hatırlatma gibi davranışlar sergilemesi şeklinde tanımlanabilir (Gürbüz, 2006). Nezaket "bireylerin bir arada yaşayabilmek için nasıl davranmaları gerektiğini kültürel ve toplumsal farklılıkları esas alarak belirten yollar ve normlar" olarak da ifade edilebilir (Sarıtaç 2017).

2.1.1 İşyeri Nezaketsizliği

Günümüzde iş yerlerinde çalışma koşullarının ileri düzeyde gelişmiş olmasına rağmen rekabetin artması sonucunda çalışma ortamındaki kişiler arasındaki ilişkilerde birbirlerine karşı tahammülü son derece azalmış; bunun yerine öfke, kızgınlık ve olumsuz duygular yaşanmasına ve bu duyguların davranışa dönme yönündeki eğilimleri artmıştır. Ülkemizde ve diğer ülkelerde yapılan araştırmalarda kurumlarda görülen işyeri nezaketsizliğinin giderek artan bir olgu olduğunu göstermiştir (Taştan 2014).

2.1.1.1 İşyeri nezaketsizliği kavramı

Nezaketsizlik, üç temel özellikte tanımlanmaktadır. Bu temel özellikler sıklık, yoğunluk ve belirsizliktir. Bunların iki tanesi işyeri nezaketsizliğinin ayırıcı özelliklerindendir. İşyeri nezaketsizliği diğer olumsuz davranış özelliklerine göre daha düşük yoğunluklu bir davranıştır. Bu durum işyeri nezaketsizliğinin zarar verici etkilerini ortadan kaldırmaz. İşyeri nezaketsizliğinin yoğunluğu daha düşük de olsa nezaketsizlik davranışlarına maruz kalan kişi için yıkıcı sonuçlara yol açabilmektedir. Nezaketsizliğin düşük yoğunluklu olması bu davranışın gözden

kaçmasına ve bu tür davranışların şiddetlenerek artmasına neden olabilmektedir (Kumral 2017).

İşyeri nezaketsizliği tanımından ilk defa Andersson ve Pearson bahsetmiş, “işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış” olarak tanımlanmıştır (Polatçı ve Özçalık 2016).

İşyerinde nezaketsizlik davranışlarının en belirgin özelliği, çalışanları nezaketsizliğe yönlendiren amacın dışarıdan net olarak anlaşılamamasıdır. Bu tür davranışlarda bulunan bireylerin kişiler üzerinde zarar verici bir hedefte olup olmadığı net değildir (Kaplan ve ark. 2019).

İşyerinde nezaketsizlik davranışlarını göstermede kurumdaki sosyal güç teorisinin etkisi oldukça fazladır. Sosyal güç teorisinde örgüt içindeki üstlerin güç gösterme isteklerinin nezaketsizlik davranışlarına yol açtığı düşünülür. Bu teoride sosyal yönden zayıf olan çalışanlar nezaketsizlik davranışlarına daha sık maruz kalmaktadırlar. Örgüt içinde çalışanlar arasında hiyerarşi, cinsiyet ve çalışma yılı gibi birçok potansiyel güç farklılıkları bulunmaktadır (Demirkasımoğlu 2017).

Cortina ve arkadaşlarına göre, işyeri nezaketsizliğine, kurum içerisindeki düşük pozisyonda çalışanlar, cinsiyet bakımından azınlıkta olan cinsiyet grubunda olanlar, etnik azınlıkta olanlar, yaş bakımından küçük olanlar ve bekârları daha fazla maruz kaldığı belirtilmiştir (Demirkasımoğlu 2017).

2.1.1.2 İşyeri nezaketsizliğine neden olan faktörler

Kurumlarda işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkardığı olumsuz durumlar son zamanlarda araştırmacıları işyeri nezaketsizliğine neden olan faktörleri belirlemeye yönlendirmiştir. Nezaketsizlik konusunda yapılan araştırmalarda bireysel faktörler ve örgütsel faktörlerin işyeri nezaketsizliğine davranışları üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir (Delen 2010).

İşyeri nezaketsizliğine neden olan faktörler, bireysel ve örgütsel olarak gruplandırılmıştır:

2.1.1.2.1 Bireysel faktörler

İşyeri nezaketsizliğine neden olan etkenler; başlatanlar (nezaketsiz olan davranışlar için uygun ortam sağlayıcılar), motive ediciler (işyerinde nezaketsiz davranmayı ödüllendirici davranışlar) ve tetikleyiciler (işyerinde statü sırasının

değiştirilebilir olmasıyla ilgili olaylar) başlıkları altında toparlanabilir (Akçakavaklı 2019).

İşyeri nezaketsizliğinin kışkırtıcılarının davranışları arasında öfkeye tepki, korku ve hırs, rolleri arasında ise mevki ve bunun gereklilikleri, iş yükü sıralanabilir. Motive ediciler ise inançlar (beklenen çıkarlar, algılanan iş güvensizliği, tatminsizlik, saldırganlıkla ilgili tutumlar ve uygunsuz davranışlar için algılanan düşük maliyet) ve kişilikler (A tipi kişilik, saldırgan özellikler, düşmanlık, güç, ego ve nezaketsiz davranışlara yol açabilecek olumsuz kişilik özellikleri) olarak sıralanabilir. Diğer tetikleyiciler ise kabiliyet, işyeri ortamı ve demografik özellikler olarak sıralanabilir (Akçakavaklı 2019).

İşyeri nezaketsizliğine neden olan bireysel faktörler arasında, bireysel düzeyde yaşanan ayrımcılık, bireyler arasında var olan kişilik farklılıkları (uyumsuzluk, dürtü kontrolsüzlüğü vb.), yüksek mevkide çalışan bireylerin dominant olması veya gergin çalışma ortamında çatışma yönetiminin iyi uygulanamaması da sıralanabilir (Akçakavaklı 2019).

Nezaketsizliğin temelinde statülerin büyük bir önemi vardır. Yapılan araştırmalara göre daha çok güce sahip olanların, birçok alternatif yolla nezaketsiz tutumlar sergileyebileceği ve bundan kolayca sıyrılabileceği görülmüştür. Düşük mevkide çalışanlara uygulanan nezaketsizliğin niyeti kolayca gizlenebilmektedir. İşyeri nezaketsizliğinin kışkırtıcısının, hedefe göre daha yüksek bir mevki de olma olasılığı üç kat daha fazla olduğu bilinmektedir. Nezaketsizliğin yukarıdan aşağıya doğru hiyerarşik bir yol izlemesi, yaşanan olayların önemsiz gibi görülmesine sebep olabilir. Alt mevkideki çalışanların ise üstlerine veya daha güçlü bireyler olan kışkırtıcılara sorunlarını söylemeleri çok nadirdir. Bu durumda nezaketsizlik durumunun kışkırtıcısının pozisyonu, ona koruyucu bir kalkan olabilmektedir (Akçakavaklı 2019).

İşyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkmasında etkili olan faktörler arasında işyeri çerçevesinde gelişen sosyal etkileşimler, meslektaşların inançları, kişilerin bireysel ve örgüt olarak ruh sağlıkları, ahlaki olgunluk seviyeleri ve örgütle çalışan arasında gerçekleştirilen psikolojik sözleşmeye bağlı kalmaları faktörleri basitçe sıralanabilir. Ayrıca demografik değişkenlerin, informal örgüt yapıların ve güç-sosyal statü gibi kimlik algılarının işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkmasında etkili olduğu görülmüştür (Akçakavaklı 2019).

2.1.1.2.2 Örgütsel faktörler

Örgütteki çalışma saatlerinin, organizasyonel yapının, örgüt ikliminin, yetki ve sorumlulukların ve ast-üst arasındaki ilişkilerin de işgörenlerin nezaketsiz davranışlarda bulunmaları üzerinde bir tesiri olduğu ifade edilmektedir (Kumral 2017). Bu bakımdan, nezaketsizliğin ortaya çıkardığı bazı sonuçlar, öncüller olarak nezaketsizlik döngüsünün devam etmesine neden olabilir. Örneğin; stres, çalışanın nezaketsiz davranmasına sebep olabilir ve nezaketsiz davranılmak çalışanda daha çok stres yaratabilir, bu da gelecekteki nezaketsiz davranışlar için başlangıç olabilir. Bu gibi stresli iş ortamlarında, nezaketsizliğin ortaya çıkması öngörülebilir bir durum haline gelmektedir (Akçakavaklı 2019).

Örgütlerin personel sayılarını azaltması, işyeri nezaketsizliğinin nedenleri arasında sayılabilir. Bu durum örgütte kalan çalışanların daha üretken olmalarını sağlarken aynı zamanda algılanan iş güvensizliğinin artmasına ve bu sebeple işyerinde nezaketsizliğin artmasına olanak sağlayabilmektedir. Örgütsel nedenler arasında yeniden yapılanma, hiyerarşik yapılanma, yarı zamanlı çalışan çalıştırma, yönetsel değişim ve küreselleşme sıralanabilir (Akçakavaklı 2019).

Zor çalışma şartları ve endişe dolu iş ortamı, nezaketsizliğin ortaya çıkmasında önemli faktörlerdir. Örgütlerin teknoloji kullanımı ve çalışanların bunları aktif kullanmaları, nezaketsizliğin artmasına yol açabilir. Çalışanların sürekli iş ortamında bulunuyormuşçasına çalışması, işle ilgili sürekli ulaşılabilir olmaları büyük bir stres ve nezaketsizlik kaynağı olarak değerlendirilebilir (Akçakavaklı 2019).

Örgütlerdeki, sadece belirli bir üste bağlı olma ve belirli kişilerle iletişim halinde bulunma şeklinde yürüyen geleneksel yapılar artık ortadan kalkmış ve işgörenlerin birbirleriyle olan iletişimlerinin büyük bir önem taşıdığı yapılara doğru bir değişim yaşanmıştır. Bu durum kişilerin birbirlerinden daha fazla talepte bulunmalarını sağlamış, bununla birlikte iletişim zorlukları ve birbirlerinin söylemlerini yanlış yorumlamalar ortaya çıkmaya başlamıştır (Kumral 2017).

Bunların yanı sıra, resmiyete önem verilmeyen işyerlerinde, çalışanların birbirlerine saygısız davranmaları olasıdır. Çalışanların işyerine uygunsuz kıyafetlerle gelmesi, birbirlerine takma adlarla hitap etmesi, birbirlerinin kişisel sınırlarına müdahale etmeleri, örgütlerde resmi olmayan çalışma ortamına hazırlık sağlamaktadır. Resmi sınırların olmadığı bir örgütte, çalışanlar davranışlarını kontrol etmede güçlük çekeceklerdir, birbirlerine karşı profesyonel davranamayıp, tarafsız olamayacaklardır. Alanda yapılan araştırmalar, kuralların olmadığı örgütlerde daha

yoğun sapkın davranışların ve zorlayıcı eylemlerin gerçekleşebileceğini öngörmektedirler (Akçakavaklı 2019).

2.1.1.3 İşyerinde görülen nezaketsiz davranışlar

2.1.1.3.2 Mobbing

Mobbing, bir kurum içinde çalışanların, birbirlerine karşı olumsuz, rahatsız edici, ahlaka uygun olmayan ve sistematik söz ve davranışlarla taciz etmelerine, diğer çalışanlara karşı psikolojik bir baskı kurma sürecidir. Sebepsiz yere suçlama, ima etme, kinaye, yok sayma, lakap takma, statünün küçümsenmesi, taciz, istismar, uygunsuz şaka yapma, yersiz eleştirme ve şiddet uygulama gibi davranışlar sergileyerek çalışanın kurumdan uzaklaştırılmaya çalışıldığı art niyetli davranışlardır. Mobbing, davranışı gerçekleştirenin olduğu kadar kurumun kültürü ve yapısından da kaynaklanabilmektedir. Kar amacı gütmeyen kuruluşlarda örneğin, okullarda ve sağlık kuruluşlarında mobbinge maruz kalma durumları diğer kuruluşlara göre daha fazla olmaktadır (Tetik 2010).

2.1.1.3.2 Zorbalık

Çalışanın, yöneticileri ya da eş meslek grubu tarafından devamlı ve sistematik şekilde aşağılanması, azarlanması, kişiliğine yönelik hakaret ve tehditler edilmesi, aşırı iş yükü verilmesi gibi davranışlara zorbalık (bullying) denilmektedir. İş yeri zorbalığı, çalışan kişi üzerinde depresyon, işten ayrılma hatta intihara kadar sürükleyebilen ağır bir baskılı süreçtir. Bu davranışların haftada en az bir kez ve altı ay boyunca devam etmesi halinde çalışan üzerinde zorbalık uygulandığı kabul edilmektedir. Araştırmalara göre en sık yapılan zorbalık davranışları; kendini ifade etmeye yönelik saldırılar, sosyal ilişkilere yönelik saldırılar, itibarına yönelik saldırılar, kişinin yaşam ve mesleki kalitesine ve kişinin sağlığına yönelik saldırılar olarak belirlenmiştir (Yıldız 2009).

Tekmen' in çalışmasında bildirdiğine göre; Einarsen, yıkıcı ve uyuşmazlıkla ilgili zorbalık olmak üzere iki zorbalık türü olduğunu ifade etmektedir. Yıkıcı zorbalık, mağdurun, zorbalık yapan kişinin davranışına neden olabilecek kışkırtıcı hiçbir şey yapmadığında ortaya çıkar. Uyuşmazlıkla ilgili zorbalıkta ise iki veya daha fazla taraf arasındaki anlaşmazlıkların neden olduğu durumdan bahsedilmektedir (Tekmen 2020).

Zorbalık davranışı, nezaketsizliğe kıyasla daha uzun döneme yayılmış ve düzenli olarak çalışana taciz içeren davranışlar göstermekte ve zorbalık davranışında bulunan kişinin hedefi bunu kontrol etme arzusu taşımaktadır (Kızıloğlu 2019).

2.1.1.3.3 Cinsel taciz

Kurum düzeninde gerçekleşen cinsel taciz ve duygusal zorlamalar, birer psikolojik travma nedeni olup insanlarda depresyon, stres, öfke ve suçluluk gibi duygu bozukluklarına yol açmaktadır. İş yerinde cinsel içerikli şakalar, istenmeyen fiziksel dokunmalar, ret edilmesine rağmen sürekli flört teklifleri, pornografik fıkralar gibi cinsel tacizin temel örneklerindendir. Araştırmalarda genç, bekar ve güçsüz kadınların cinsel tacize daha fazla maruz kaldıkları belirlenmiştir. İş yerinde cinsel taciz durumunun kişi ve örgüt üzerinde olumsuz sonuçlarını bulunmaktadır. Kişi üzerinde benlik saygısında azalma, öfke, kin duyma, stres, utanma ve güven eksikliğine yol açabilmektedir. Örgütsel sonuçlar olarak da kurumun cinsel taciz olaylarına karşı sessiz kalması, iş memnuniyetini ve kuruma olan bağlılığı azaltacaktır. (Solmuş 2005).

2.1.1.4 Hemşirelikte işyeri nezaketsizliği

Sağlık hizmetinin önemli bir parçası olan ve sayıca en kalabalık grubu oluşturan hemşireler, hasta bakımında, sağlığın korunmasında ve rehabilitasyon hizmetlerinin sunulması gibi sağlığın her alanında görev almaktadırlar (Aysal 2018).

Hemşirelerin karşılaştığı işyeri nezaketsizliğine neden olan çok sayıda faktörler bulunmaktadır. Hastanelerin karmaşık yapısı, farklı özellikte hasta popülasyonu, iş yükünün fazlalığı ve işyerinde kişisel ilişkilerin bozulması nedeniyle işle ilgili stresi artmaktadır. Hemşirelik mesleğinde; hasta sayısının fazla olması, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek verme, aşırı iş yüküne karşın eksik ya da uygun olmayan elemanlarla çalışma, malzeme eksikliği, yöneticilerle, hekimlerle, meslektaşlarıyla ve diğer çalışma arkadaşlarıyla girdikleri çatışmalar, işyerinde yapılan ayrımcılık, hasta ve hasta yakınları ile yaşanan çatışmalar, yönetici desteğinin yetersizliği, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı olması, toplumda beklenen saygıyı görememe, ödüllendirilmenin olmaması gibi çok sayıdaki faktör yaşanan stresin kaynağını oluşturmaktadır (Aysal 2018).

2.1.1.5 İşyeri nezaketsizliğinin etkileri

İşyeri nezaketsizliği, çalışanlar arasında diğer muamele türlerine göre düşük şiddetli olanıdır. Fakat nezaketsizlik davranışlarının neden olacağı sonuçlar ve daha da ilerleyici bir nezaketsizlik ortamı oluşturması ciddi problemler doğuracaktır (Kızıloğlu 2019).

İşyeri nezaketsizliği örgütün gelişimi, iş görenlerin iş tatminini, işten ayrılma isteği gibi değişkenler üzerinden örgüte zarar verebilmektedir (Kutlu 2016). İşyeri nezaketsizliğinin sürekli devam etmesi çalışanlarda zaman içinde motivasyon kaybı, performans düşüklüğü, soyutlanma, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve sinizm gibi olumsuz davranışları tetikleyebilir. Örgütsel sinizm, çalışanların örgütün adaletten, dürüstlükten ve haktan uzak davranışlar içinde bulunduğunu hissederek karamsarlık, hayal kırıklığına uğramış davranışlarını temsil eder. İşyeri nezaketsizliğinin zaman içerisinde örgütsel sinizme yol açacağı kaçınılmazdır (Çoban 2018). Örgütsel sinizmin 3 aşamada ele alınmaktadır. Bunlar; “bilişsel aşama”, “duyuşsal aşama” ve “davranışsal aşama” olmak üzere üç bölümde değerlendirilmektedir. Bilişsel ya da inançsal boyut, kurumdaki çalışanların örgüte karşı dürüstlük olgusunun olmadığına dair inanışın olmasıdır. Sözü edilen dürüstlük kavramı karakterli olma, içten davranma, ahlaki kurallara uyma, adil olma ve içten olma gibi durumları kapsamaktadır. Duyuşsal boyut ise kurumlarda çalışanların duygu ve hislerini kendilerinin sorgulamasıdır. Genel olarak kurumda çalışan bireylerin iş çevresindeki örgütlere yönelik olumsuz duygu boyutu olarak da ifade edilebilmektedir. Çalışanların tüm zaman boyunca tecrübe ettikleri deneyimler, duyuşsal boyutta incelenmektedir. Davranışsal boyutta ise örgütü karşısına alarak, örgüte karşı hakaret ve ağır söylemlerde bulunma olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel sinizm yaşayan çalışanların iş doyumları azalma, gelecekte beklenenleri tükenme eğilimindedir. (Kurnaz 2020) Kurumda bireyler nezaketsiz davranışlara maruz kaldıklarında daha az yaratıcı olmakta, bitkin hissetmekte ve dahası istifa etmeyi bile düşünmektedirler. Bunu yanı sıra bu çalışanların yarısı bilinçli olarak iş performanslarını ciddi oranda azaltmakta ve iş kalitesini aşağıya çekmektedir (Kızıloğlu 2019).

Çalışanlarda iş memnuniyetinin azalması, iş doyumunun azalması, iş performansının azalması, konsantrasyon kaybı, örgüte bağlılığın azalması, işe bağlılığın azalması ve psikolojik durumlarını olumsuz etkileyerek stres, anksiyete, depresyon gibi duygu bozukluklarına neden olmaktadır. İşyeri nezaketsizliği, çalışanları olumsuz etkileyerek dolaylı yoldan örgütsel performans ve üretkenliğin

azalmasına da yol açmaktadır. İşletme açısından olumsuz bir sonuçlardan birisi de çalışan devridir. Nezaketsiz davranışlara maruz bırakılan çalışanlar uygun bir iş bulduklarında, işten ayrılmayı düşünmekte ve ayrılmaktadırlar (Demirsel 2019). Nezaketsiz davranışlar, örgüt içerisinde haksızlık algısı oluşmasına neden olmaktadır. Çalıştıkları kurumda haksızlık algısının oluşması, çalışanların o kurumda adaletin olmadığını düşünmesine kurum ile olan bağının kopmasına neden olmaktadır (Demirkasımoğlu 2017).

İşyeri nezaketsizliği davranışına maruz kalan bireylerin yanı sıra bu olaya tanıklık eden çalışanları da olumsuz etkileyerek, çalışanları duygusal ve davranışsal olarak etki etmektedir. Çünkü nezaketsizlik kurum içinde yayılmakta ve değerleri yok etmektedir (Kumral ve Çetin 2016).

İşyeri nezaketsizliği kurumlarda bu kadar olumsuz etki etmesine karşın; çoğu zaman yöneticiler tarafından göz ardı edilmektedir. İşyeri nezaketsizliği olgusuna önem vermeyen kurumlar, nezaketsizlik davranışları sebebi ile kurum içinde meydana gelen problemleri çözmek için ne kadar zaman ve kaynak harcadıklarının farkında bile değildirler. Nezaketsiz davranışlar, yöneticilerin bir senede yedi haftalık bir kaybına yol açmaktadır. Nezaketsizlik davranışları görmezden gelmeleri ve sorunu çözmeye yönelik adımlar atmadıkları sürece örgüt kültürü değerinin kaybetmesine neden olacaktır (Kumral ve Çetin 2016).

2.1.1.6 İşyeri nezaketsizliğini önleme yolları

Kurumlar, nezaketsizlik davranışlarının örgütsel ve bireysel olarak olumsuz sonuçlar doğurması nedeniyle üzerinde durmaları ve nezaketsizliği önlemenin yollarını aramalıdır (Erol 2018). Nezaketsizlik davranışlarını engellemek için çalışanlara uygun bir çalışma alanının sağlanması ve bu ortamın sağlıklı durumu sürekli şekilde devam ettirilmelidir. Kurumda nezaketsizlik içeren davranış türlerine karşı kesin bir tutum gösterilmesi, bu davranışlara karşı yaptırımların belli olması ve sürekli olarak vurgulanması gerekmektedir. Nezaketsizlik ile ilgili alınan kararlar kurumdan kuruma, kültürden kültüre farklılıklar göstermesine rağmen, her işyerinde çalışanların birbirlerine karşı saygı çerçevesinde olmasını sağlayan kuralları vardır. Kurumda çalışanların birbirlerine karşı nasıl davranmaları gerektiği ile ilgili kararlar alınmalı ve bunları anlatan göstergeler kullanılmalıdır (Gök 2019; Üstün 2020).

Kurumdaki yöneticiler örgüt içinde işyeri nezaketsizliğine dair ilk belirtileri görür görmez durumu tespit edip bu davranışın nedenlerini araştırılmalı ve çözüm

odaklı çalışma yapılmalıdır. Yöneticilerin bu nezaketsizlik davranışları görmezden gelmesi veya bu davranışları fark edememeleri durumunda nezaketsizlik sarmal bir etki gösterecek, örgütte kaba davranışları doğuracak ve çalışan ile örgüt arasındaki ilişkinin zayıflamasına neden olacaktır. İşyeri nezaketsizliğini önlemek için yöneticiler, işe başlaması planlanan çalışanları davranış ve tutum değerlendirmesini ölçen test programlarına dâhil etmelidirler. Bu testler sonucunda kaba davranışa yatkınlığı olan, nezaket kurallarını bilmeyen veya uygulamayan veya geçmişinde bu davranışları uygulamış olan bireyler kurumda görevlendirilmemelidir (Kızıloğlu 2019).

Polatçı ve Özçalık yapmış oldukları araştırmada kendilerini yapısal olarak güçlü hisseden bireylerin, işyeri nezaketsizlik davranışlarının daha az olduğunu tespit etmişlerdir (Polatçı ve Özçalık, 2016).

Pearson ve Porath kurumlarda nezaketsizlik davranışlarının azalması için örgütlere bazı önerilerde bulunmuştur (Pearson 2005):

✓ Beklentileri sıfır toleranslı kurun.

Yöneticilere bireyden bireye kabalağa ilişkin sıfır tolerans beklentileri belirlemenin önemini yinelemektedir. Bu tür beklentilerin organizasyonun tepesinden başlatılması gerektiğini ve hem sözlü hem de yazılı olarak düzenli olarak tekrarlanması gerektiğini çalışanlarına aktarmaktadırlar. Çalışanlar arasında sivil etkileşimlere ilişkin kuruluş çapında bir beklentiye ifade etmek gibi geniş kapsamlı bir norm tanımlamaktadır ve kuruluşların davranışları ölçüp düzeltebileceği bir temel oluşturmaktadır.

✓ Aynaya dürüst şekilde bakın.

Norm belirlendikten sonra, yöneticiler ve üstler bununla yaşamalıdır. Erken teşhis olarak, nezaketle ilgilenen organizasyonlardaki yöneticiler, kendilerinin ve meslektaşlarının astlarına ve birbirlerine karşı gerçekte nasıl davrandıklarını incelemelidirler. Derinlemesine ve samimi bakış açıları kazanmak için, bazı yöneticiler bunu akran geribildirim yoluyla yaparlar, diğerleri dikkatli değerlendirme için toplantılarını videoya kaydederler ve bazıları da danışmanlarla çalışmaktadırlar. Yöneticiler bu adımları atıyorlar. Çünkü rol modellemenin medeniyet konusunda diğer istenen örgütsel özelliklerden daha fazla etkisi olduğuna inanmaktadırlar.

✓ Örgüte kabulden önce sorunları ayıklayın.

Bir soru forumu sırasında anket yapılan yöneticiler, nezaketi teşvik etmenin ve pekiştirmenin en kolay yolunun sivil çalışanları işe almak olduğunu söylemektedirler. Yapılan araştırmalardan, alışılmış kışkırtıcıların saygısız davranışların fark edilebilir izlerini bırakma eğiliminde olduklarını ve tekrar eden suçluları belirlemede çalışanların fikir birliğinin güçlü olabileceğini bilinmektedir. Kışkırtıcıları işe almaktan kaçınmak için, iş adaylarının referansları, özellikle de adayın önemli bir organizasyon yapısına sahip olacağı durumlarda, iyice kontrol edilmelidir. Nihai adayların referanslarını kontrol etmek için tek kaynak kendisine emanet edilmemelidir. Benzer şekilde, bir referans kontrolü iş adayı tarafından sağlanan irtibat listesiyle sınırlı olmamalıdır. Bunun yerine, kurum içinden aday seçim sürecine dahil olanlar, adayın birlikte çalıştığı çeşitli organizasyonel seviyelerdeki kişisel temaslarla konuşmaya teşvik edilmelidir. Bu bağlantı kulağa zayıf gelse de, örgüt içinde kişisel bağlantılarla, az miktarda ekstra çaba ile yapılabilmektedir. Nezaketsizliği ciddiye alan şirketlere liderlik edenler, alışılmış kışkırtıcıları işe almaktan kaçınabilmeleri için referansları iyice taramayı değerli bir yatırım bulduklarını söylemektedirler.

✓ Nezaketi öğretin.

Nezaket eğitimi beceriye dayalıdır. Bazı durumlarda, çatışma çözümü, müzakere, zor insanlarla başa çıkma, stres yönetimi, dinleme ve koçluk gibi bireysel yetkinliklerin iyileştirilmesi nezaketsizliği azaltabilmektedir. Bu becerilerle ilgili beklentiler performansa ve kariyer gelişimine bağlanmaktadır. Bu tür beceriler aracılığıyla geliştirilen uzmanlık, iş arkadaşları ve müşterilerle günlük iş ilişkilerinin iyileştirilmesinde ve performansın artmasında ek olumlu etki sağlayabilmektedir.

✓ Çevrenizde olanların farkında olun ve dikkatlice dinleyin.

Nezaketsizliğin azaltılması, 360 derecelik geri bildirim gerekmektedir. Yöneticiler ve üstler, aşağıdan yukarıya girdi talep ederek, kışkırtıcılar hakkında samimi bakış açıları oluşturabilirler ve tekrar eden suçluları ortadan kaldırmak ve kışkırtıcıların sivil çalışanların kaba davranmasını engellemek için kabalık kalıplarını tespit edebilmektedirler. Kabalıktan endişe duyan yöneticiler, çalışanlar arası etkileşimler hakkında geri bildirim almalı ve ister insan ilişkileri kanalları, ister açık kapı politikaları yoluyla olsun, sorunların ortaya çıkma yolunu açmalıdır. Azmettiricilerin kaba davranışlarının raporları, bir çalışanın olumlu deneyimleriyle eşleşmediğinde, sorumlular muhakeme yapmamalı ve organizasyonun alt seviyelerinden ek bilgi toplanmalıdır.

- ✓ Nezaketsizlik davranışı oluştuğunda onu hemen yok edin.

Görmezden gelinen nezaketsizlik davranışları iltihaplanabilmektedir. Hoşgörülü kabalık, ister ilk kışkırtıcı (kendisinin bundan kurtulacağına inanan) ister başkaları (kışkırtıcıdan uzaklaşmasını izleyen) tarafından ek kabalık doğurabilmektedir. Örgütün en alt seviyelerinde bile, kabalıkla başa çıkma zamanı gelmeden veya art arda sıralanmadan önce hızla ele alınmalıdır. Yöneticiler, örgütün seçkin güçlerinden gelse bile yıkıcı davranışlara tahammül etmemelidir. Çünkü bu, güç ve kabalık arasında bir ilişki yaratabilir: yankıları olmadan gerçekleşen kabalığa tanık olan çalışanlar, bu tür davranışları organizasyonlarında ilerlemenin bir yolu olarak görmeye başlayabilmektedirler. Sinsi kışkırtıcılar, güçlerine veya özel becerilerine rağmen düzeltilmelidir. Genellikle, kabalık, yalnızca kışkırtıcıyı engelleme gücü çok az olan veya hiç olmayan bireylerin görüş alanında veya işitme mesafesinde meydana gelmektedir. Yöneticiler, daha az güçlü bir çalışanın ortaya çıkmasının ve daha yüksek statülü bir bireyi içeren medeni olmayan bir durumu ortaya çıkarmasının cesaret gerektirdiğini kabul etmelidir.

- ✓ Tehlike sinyallerine dikkat edin.

Nezaketsizlik, çalışanlardan gelen girdilerin bastırıldığı ortamlarda büyümektedir. Yöneticiler ve liderler, çalışanların olayları bildirmeye devam etmesini istiyorlarsa hedeflerin iddialarını dikkatlice tartmalıdırlar. Çalışanlar, herhangi bir kimsenin sorunu araştırmaya, düzeltmeye veya kısıtlamaya zahmet etmeyeceğini öğrendiklerinde, kısa süre sonra açıkça konuşarak kışkırtıcının tepkisi riskini artırabileceklerini fark ederler. Yapılan araştırmada, herhangi bir iyileştirici önlemin alınma olasılığı hakkındaki umutsuzluk, sorunu dile getirmek için gereken cesareten daha güçlü bir şekilde kışkırtıcıdan gelecek tepki korkusuyla birleştiğini belirtmektedir. Bu sessizlik döngüsünün yaygınlığı ve çalışanların kuruluşlarında kabalık bildirilmesi ile muhtemelen kariyer sorunları yaşayacaklardır.

- ✓ Güçlü araştırmalar için bahaneler üretmeyin.

Liderlerin, tüm kışkırtıcılarla doğru eleştirel geri bildirimlerle yüzleşmeleri ve güçlerine rağmen eylemlerinden sorumlu tutulmaları gerekmektedir. Ayrıca, yöneticiler kendilerine rapor veren azmettiricilerle ilgilenmekten sorumlu tutulmalıdır. Sonuçta, davranış belgelenmeli ve uygun disiplin önlemleri alınmalıdır. Liderlerin, alışılmış suçluları işten çıkarması gerekebilmektedir. Her şeyden önce, kışkırtıcılar başka yere yerleştirilmemelidir. Çünkü bu, örgütün diğer alanlarının istila edilmesine neden olabilir.

- ✓ İşten ayrılan çalışanlarla yapılan görüşmelere zaman ayırın.

Nezaketsizlik davranışına maruz kalan her sekiz çalışandan birinin işten çıkması muhtemeldir. İşleri daha da karmaşık hale getirmek için, kabalık nedeniyle ayrılanların çoğu, ayrılmalarının gerçek nedenini bildirmeyeceklerdir. Nezaketsizlik davranışına maruz kalan kurban da işten ayrılırken bu durumu bildirmemektedir. Çünkü örgütün umursamadığını düşünmektedir; diğerleri şikayet ederlerse seslerinin zayıf olacağından korkmaktadır. Birçoğu sessiz kaldıklarını çünkü organizasyonlarında olumsuz tepkiler olasılığının herhangi bir düzeltici eylem umudundan daha ağır bastığına inandıklarını bildirmektedir (Pearson ve Porath 2005).

2.2. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

2.2.1 Çalışan Memnuniyeti Tanımı ve Önemi

Yaşanılan durumlara sevinçle ve mutlulukla karşılık vermeye memnuniyet denir. Memnun olmanın farklı yorumları olsa da, kişiler hayatları boyunca her zaman memnun olmayı başaramasalar da memnun olmak için hayatı boyunca bir çaba göstermektedirler. Memnuniyet, yaşamın tüm süreçlerinden olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilenmektedir. Bir bedel karşılığında, başkasının yararına çaba gösteren bireye çalışan denir. Çalışan memnuniyeti, kişilerin işyeri ile ilgili yaşadığı durumlara karşılık bir duygusal değerlendirmesidir (Telman 2004).

Çalışan memnuniyeti, gözle görülmesi zor olduğu kadar tanımlanması da oldukça zor olan bir kavramdır. Çalışan memnuniyeti diğer bir ifadeyle iş tatmini kavramı ilk olarak, 1920'lerde karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde farklı ücret sistemlerinin geliştirilmesi çalışan memnuniyetine birtakım katkılar sağlamıştır (Demirbaş 2017). Çalışan memnuniyeti konusunda ilk araştırmacılardan biri olan Hoppock, çalışan memnuniyetini, iş görenin “İşimden memnunum” demesini sağlayacak içsel ve dışsal bir dizi koşulun bir kombinasyonu olarak tanımlamaktadır (Mohammed ve Eleswed 2013).

Becker ise, çalışan memnuniyetini çalışanın kendisini süregelen çalışmalara verme eğilimi olarak gösterir ve bunun nedeni olarak da bunu yapmamanın maliyetinin çalışan açısından yüksek olması olduğunu söyler. Bu maliyetler arasında, elde edilen hakların, kıdemin, iş değiştirmenin insan ilişkilerinde neden olacağı hasar ve yeni iş arama zorluğu gösterilmektedir (Duyar 2005).

Çalışanların örgütle uzun dönemli ilişkiler sürdürmesi ve nitelikli aday çalışanların örgüte çekilmesinde, çalışan memnuniyeti önem taşımaktadır. Çalışanların çalışmaktan memnun oldukları ve çevreye “Çalışılacak en iyi yer” mesajı verdikleri bir örgüt, aday çalışanların dikkatini çekebileceği gibi örgütün itibarını da artırabilecektir (Karataş 2008).

Çalışan memnuniyeti, performans, müşteri memnuniyeti, örgütsel vatandaşlık, devamsızlık, iş gücü devri, çatışma, tükenmişlik sendromu, yabancılaşma gibi birçok kavramla ilişkilidir ve sadece bireyi değil örgütü de doğrudan etkilediği ve yadsınamayacak bir önemi olduğu görülmektedir. Günümüzde çalışan memnuniyeti konusunun hala önemi korunmakta ve hatta önemi giderek artmaktadır (Serbest 2019).

Çalışan memnuniyetinin artması sonucu bireylerin yaptıkları işlerde daha istekli olmaları, çalışanların işletme kural ve kaidelerine bağlılığı ile uzun vadeli iş geliştirmede üretkenliği sağlarken; memnuniyetin düşük olması durumunda ise çalışanların işe olan bağlılığın azalması, çalışma ortamında yaşanan huzursuzlukla birlikte işten ayrılmalara neden olacaktır (Işık 2017).

Sağlık kuruluşlarının en büyük kaynağı, işgücünü oluşturan çalışanlarıdır. Çalışan memnuniyetinin kurumsal olarak değerlendirilmesi ve kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesi birbiriyle direkt ilişkilidir. Sağlık kurumlarında başarı, personel yönetimi ve memnuniyeti ile ilgilidir (Duran ve ark. 2012).

2.2.2 Çalışan Memnuniyetinde Rol Oynayan Faktörler

Çalışan memnuniyetine birçok faktör etki etmektedir. Bunlar bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki gruba ayrılır. Bireysel faktörler; kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, statü-ünvanı içermektedir. Örgütsel faktörler; işin kendisi, ücret, çalışma koşulları ve yönetimi içermektedir (Demirbaş 2017).

2.2.2.1 Bireysel faktörler

2.2.2.1.1 Kişilik özellikleri

Çalışan memnuniyeti üzerine yapılan birçok ampirik araştırma, kişilik özelliklerinin memnuniyeti belirleyen önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle 80’li yıllar ve sonrasında, çalışan memnuniyeti ile kişilik

özelliklerinin ilişkisi araştırılmaya başlanmıştır. Bu araştırmalar sonucunda, çalışanların yaptıkları işler ya da bulundukları pozisyonlar ne olursa, belirli tepkiler verdikleri ortaya konulmuştur. Kimi çalışanlar devamlı olarak işlerinden memnun kimilerinin ise işleriyle ilgili daima olumsuz duygular beslemekte, bu durum çalışanların işlerinin ya da pozisyonlarının değişmesinden çok da etkilenmemekte, memnuniyet seviyeleri nispeten istikrarlı olarak belli bir düzeyde kalmaktadır. Diğer taraftan belirli kişilik özelliklerine sahip çalışanlarında, kişilik ile ters çalışma koşulları ile karşılaşmaları durumunda, memnuniyet seviyelerinin düştüğü, kişilik özellikleri ve çalışan memnuniyeti ilişkisi açısından ortaya çıkartılan diğer bir sonuç olmuştur (Erken 2013).

2.2.2.1.2 Yaş

Yaş değişkeni çalışan memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Literatür verilerine bakıldığında yaş ile memnuniyet arasında bağlantı olduğu belirlenmiş, bu araştırmalardan elde edilen veriler kullanılarak üç temel sonuca ulaşılmıştır. Birinci sonuç, yaş arttıkça çalışan memnuniyetinin de arttığını ifade eden pozitif doğrusal ilişkidir. İkinci sonuç, U şekli modelidir. U şekli modeline göre genç yaş çalışanların kariyer süreçlerinin başında iş tatmini yüksek, orta dönemlerde düşük ve ileri yaş dönemlerinde yeniden yüksek olduğu belirtilmektedir. Üçüncü sonuç ise, ters U şekli modelidir. Bu modele göre memnuniyet düzeyi yaşla doğru orantılı olarak bir noktaya kadar artar, fakat ileri yaşlarda tekrar azalmaktadır (Serbest 2019). Ancak zaman içinde gerek beklentilerine cevap bulamaması halinde gerekse içinde bulunduğu koşulların rutinleşmesine bağlı olarak memnuniyet düzeyi düşebilir. Bu süreçteki bireyin tatminsizliğini yenmek için gerçekleştireceği uğraşlar, memnuniyet düzeyinin tekrar yükselmesini sağlayacaktır (Demirbaş 2017).

2.2.2.1.3 Cinsiyet ve medeni durum

Bir iş kadının karakterine uygun ise kadınların tatmin oranı yüksek olmaktadır. Bazı çalışmalarda cinsiyet ile çalışan memnuniyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Işık 2014). Fiziksel olarak yapılması güç işlerde erkekler kadınlara göre daha üstün başarı göstermektedir. Bazı ağır işlerde sadece erkeklerin çalıştıkları da bilinen bir gerçektir.

Medeni durum ile çalışan memnuniyeti açısından anlamlı bir ilişki her zaman var olmuştur. Evli olan bireylerin hayata bakış ve yaşayışları düzene girdiğinden çalışan

memnuniyetinin arttığı görülmekle beraber, iyi gitmeyen bir evliliklerin bazı çalışanlar açısından sorun teşkil ettiği de gözlemlenmektedir. Evli bireylerin bekâr çalışanlara göre memnuniyetleri daha ön plandadır (Işık 2014).

2.2.2.1.4 Eğitim düzeyi

Eğitim düzeyi, çalışanların toplumun eğitim gereksinimini sağlayan eğitim kurumlarından ne kadar ve hangi türde yararlandığını ifade eden bir değişkendir (Erken 2013). Eğitim düzeyinin yüksek olması, çalışanların işini daha iyi kabullenip kavramasını ve eğitim düzeyi düşük çalışana nazaran daha başarılı olmasını sağlayacağı düşünüldüğünde çalışan memnuniyeti ile arasında pozitif bir ilişki olduğu söylenebilir. Ayrıca eğitim düzeyi yüksek olanların üst pozisyonlarda görevlendirilebileceği, daha yüksek ücret alabileceği ve saygınlığının artabileceğinden eğitim düzeyinin çalışan memnuniyetini arttırabileceği düşünülmektedir. Fakat eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların düşük ücretlendirilmeye tabi tutulması da memnuniyetsizlik kaynağı olarak karşımıza çıkabilir (Serbest 2019).

2.2.2.1.5 Meslek

Mesleki düzey yükseldikçe, tatmin düzeyi de yükselmektedir. Farklı mesleki düzeylerin, farklı ihtiyaçların tatminini sağladığına yönelik bazı araştırmalar vardır. Örneğin, yüksek statülü işlerde çalışan kişilerin, işlerinde daha düşük konumlarda bulunanlardan daha fazla benlik tatmini sağladıkları bulunmuştur (Erken 2013).

2.2.2.1.6 Statü-Ünvan

Statü, bir kimseye toplumda başkalarının atfettiği değerlerden oluşan bir kavramdır. Kişi böyle bir değere sahip olmak için her türlü çabayı göstermekten çekinmeyecektir. Demirtaş'ın çalışmasında bildirdiğine göre, Oshagbemi, unvanın örgüt çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkisini araştırdığı ve İngiliz akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmasının neticesinde, unvanın iş doyumu ile pozitif ilişkili olduğunu saptamıştır; genel iş tatmin düzeyi alınan unvanlarla birlikte yükselmektedir (Demirbaş 2017).

2.2.2.2 Örgütsel faktörler

2.2.2.2.1 İşin kendisi

Sağlık çalışanlarının; vardiyalı çalışma düzeni, personel yetersizliği, düşük ücret, yoğun iş yükü ve malzeme eksiklikleri ve yönetsel sıkıntılar çalışanların çalışma hayatlarını olumsuz olarak etkileyen unsurlardandır. Bu durumların hepsi sağlık çalışanlarının stresli ve ağır olan iş hayatlarını daha da zorlaştırmaktadır (Timuroğlu 2018).

2.2.2.2.2 Ücret

Günümüz çalışma düzeninde ücret politikası, çalışan memnuniyetini etkileyen en önemli sebeplerdendir. Ücret tatmini çalışan memnuniyetini arttıran sebep olarak görülmektedir (Işık 2014).

2.2.2.2.3 Çalışma koşulları

Uygun çalışma koşulları da çalışan memnuniyetinde önemli koşullardandır. Çalışılan ortamın fiziki koşullarının uygunluğu memnuniyetin artmasında doğrudan etkilidir. Çalışanların rahatı ve saygınlığı açısından çalışma şartlarının iyileştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Çalışma saatlerinin değişik olduğu dönemlerde ve özellikle nöbet sistemleri ile çalışmaların olduğu yerlerde bireylerin tatmin oranı değişik şekilde etkilenmektedir. Bireylerin istemlerine bağlı olarak bu lehte veya istememelerine bağlı olarak aleyhte olabilir (Işık 2014).

2.2.2.2.4 Yönetim

Yönetim ve iş görenler arasında yeterli iletişim sağlanamadığı takdirde belirsizlik durumu ortaya çıkacaktır. Bu da söylenti, dedikodu vs. zeminini hazırlamakta ve belirsizlik arttıkça verimde o oranda düşmeye başlamaktadır. İş görenler, açık bir iletişim politikası izleyen işletmelerde daha mutlu çalışmaktadırlar. Açık iletişim ortamını yaratan yöneticiler çalışanları ile daima etkileşim halindedir ve bu şekilde iş birliği ve dayanışma da yaratılmış olmaktadır. Düşünceleri sağlıklı bir iletişim mekanizması çerçevesinde tartışabilme, kararlara katılabilme olanağı bulan kişi yaratıcılığı ile yaptığı işin kalitesine artılar katmaktadır (Demirbaş 2017).

Yöneticiler, çalışanlarını aynı takımın üyesi olduklarını hissettirmeli, onlara sevgiyle yaklaşmalı ve örgütsel amaçları gerçekleştirmede önemli olduklarını

hissettirebilmelidir. Önemsendiğini hisseden çalışanların ekip bağlılığı ve çalışan memnuniyet seviyesi yükselecektir (İleri ve Soylu 2010).

Çalışanların kurum işleyişi ile ilgili görüşlerinin dikkate alınması, kişilerin önemsendiğinin göstergesidir. Çalışanların kararlarda etkisinin hissettirilmesi, çalışanların üretim motivasyonunu yükseltmektedir. Çalışanların, mesleki gelişim programlara katılması ve mesleki donanımının önemsendiğinin hissettirilmesi de motivasyonu arttıran unsurlar olarak değerlendirilebilir (Işık 2014).

2.2.3 Çalışan Memnuniyetinin Etkileri

Çalışan memnuniyeti örgüte ve çalışanlara birtakım faydalar sağlamaktadır. Çalışan memnuniyeti örgütsel etkinliği artırdığından dolayı etkin örgütler kurumlarında çalışan memnuniyetini teşvik etmektedirler. Çalışanların meslektaşlarıyla yarattıkları iyi ilişki, yüksek ücret, iyi çalışma koşulları, eğitim ve kariyer fırsatları gibi faktörler çalışan memnuniyeti üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır. Artan memnuniyet sayesinde çalışanlar örgüte daha bağlı, verimli ve motivasyonu daha yüksek birer çalışan haline dönüşmektedirler (Korkmaz ve Erdoğan 2014).

Çalışanların çalıştıkları kurumun felsefesini benimsemeleri çalışanların motive olmaları ve hizmetten yararlanan hastaların memnuniyeti şeklinde kuruma dönecektir (Arcak ve Kasımoğlu 2006).

2.3 İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ İLİŞKİSİ

Çağımız iş yaşamının modernize olması ve çeşitliliklerin artması; iş ilişkilerini ve kişiler arası ilişkileri daha zorlu hale getirmiştir (Demirsel ve Erat 2019). Bu sebeple her alanda yaşanan değişimler bireyler arası ilişkileri olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, çalışanlar birbirlerine daha az saygı duyabilmekte, nezaketsiz davranışlar sergilemekten çekinmemekte ve örgütsel amaçlardan ziyade bireysel amaçlara ulaşmak için çabaladıkları görülebilmektedir (Kanten 2014). İşyeri nezaketsizliği kötü muamele şekli, açık bir çatışma ve şiddet değildir. Fakat bu olumsuzluklara zemin hazırladığı görülmektedir (Johnson ve Indvik 2001). Ayrıca çatışma veya herhangi bir şiddete dönüşme dahi, çalışanlar açısından rahatsızlık veren örgüt iklimini ve çalışma ahengini bozan memnuniyetsiz bir ortam

oluşturmaktadır (Delen 2010). Örgüt ve çalışanlar açısından pek çok olumsuz sonuca neden olan bu durum, çalışanın çalışma stresini, memnuniyetsizliğini, dikkatinin dağılmasını ve işini bırakma eğilimini de artırmaktadır (Demirkasımoğlu ve Arastaman 2017).

Alan yazında işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti ilişkisini inceleme konusu yapan bazı çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan öne çıkanlar şunlardır: Demirsel ve Erat' ın çalışmasında; Cortina ve Magley tarafından yapılan araştırma sonucunda, çalışanların maruz kaldıkları işyeri nezaketsizliği sonucunda kendilerini hüsrana uğramış, gücenmiş ve sinirli hissettiklerini ve yöneticiler ya da güçlü çalışanlar tarafından sık sık nezaketsizlik ile karşılaşan çalışanların, zayıf kişilerin nezaketsizlikleri ile değerlendirildiğinde daha kötü hissettikleri tespit edildiğini belirtmiştir. Demirsel ve Erat' ın çalışmasında; Penney ve Spector işyeri nezaketsizliğinin çalışanların çeşitli iş streslerine maruz kalmalarına neden olduğunu ve bu stresin memnuniyetlerini olumsuz bir ilişki içerisinde olduğunu tespit ettiği belirtilmiştir. Demirsel ve Erat' ın çalışmasında; Bunk ve Magley; çalışanların deneyimledikleri işyeri nezaketsizliğinin yöneticiler ve iş arkadaşları ile daha düşük memnuniyet seviyelerinde sonuçlandığını ileri sürdüğünü belirtmiştir. Sharma ve Singh işyeri nezaketsizliğinin çalışanların memnuniyetleri üzerinde belirgin bir olumsuz etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Demirsel ve Erat' ın çalışmasında; Pearson ve ark. tarafından yapılan çalışma sonucunda ise, işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyetinin düşüklüğü arasında güçlü bir bağlantı olduğu doğrulanmıştır (Demirsel ve Erat 2019).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışma, hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma durumları ve memnuniyet düzeylerine etkilerinin incelenmesi amacıyla yapıldı.

3.2 ARAŞTIRMANIN TİPİ

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel tiptedir.

3.3 ARAŞTIRMANIN YAPILDIĞI YER VE SÜRESİ

Araştırma Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi'nde Eylül-Aralık 2020 tarihleri arasında yürütüldü.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi adı ile 23.04.1994 tarihinde Sağlık Bakanlığı'ndan bir protokol ile devralınan Moris Şinasi Hastanesi'nin ek hizmet binasında 1995 tarihinde kurulmuştur. Hastanenin adı yöre halkının daha kolay benimseyeceği düşüncesiyle Manisa'nın 472 yıllık şifa dağıtma geleneğine atıfta bulunan Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi olarak değiştirilmiştir. Hastane 610 yatak kapasitelidir. Hastanede 470 hemşire çalışmaktadır.

3.4 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesine görev yapan hemşireler oluşturmaktadır (N=470). Evreni belli örneklem hesaplama formülü kullanılarak örneklemimiz 213 hemşire olarak belirlendi ve çalışma kapsamındaki Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesinde görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 313 hemşire veri toplama formlarını doldurdu. Hemşirelerin araştırmaya katılım oranı %66,6' dır.

Verilerin toplandığı dönemde raporlu, izinli, başka hastanelere görevlendirme yapılan ve araştırmaya katılmak istemeyen hemşireler araştırma kapsamı dışında kaldılar.

3.5 ARAŞTIRMA SORULARI

- Hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile kurum ve birim memnuniyet düzeyleri nedir?
- Hemşirelerin sosyodemografik değişkenleri ile işyeri nezaketsizliği arasında fark var mıdır?
- Hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyetleri arasında ilişki var mıdır?

3.6 BAĞIMLI VE BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER

Bağımsız değişkenler: Araştırmaya katılan hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, çalıştığı birim, çalışma yılı, kurumda çalışma yılı, birimde çalışma yılı, kurumdaki memnuniyeti ve birimden memnuniyet düzeyleri bağımsız değişkenlerdir.

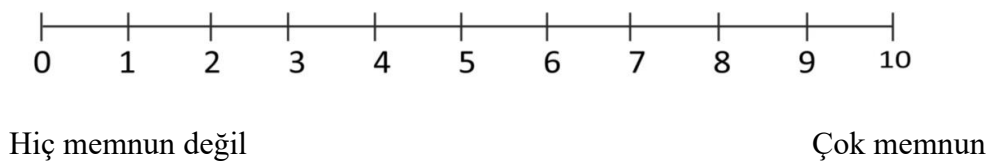
Bağımlı değişkenler: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği puan ortalamaları ve memnuniyet puanları bağımlı değişkenlerdir.

3.7 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmanın verileri, Hemşire Bilgi formu ve İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ile toplandı.

Bilgi Formu: Hemşirelerin sosyodemografik özelliklerini (yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, çalıştığı birim, çalışma yılı, kurumda çalışma yılı, birimde çalışma yılı) ve memnuniyet durumlarını sorgulayan 14 sorudan oluşmaktadır. Hemşirelerin memnuniyet durumlarını ölçmek için 0-10 indeksi kullanıldı.

Şekil 1. Vizual Analog Skala



İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği (İNÖ): Bu ölçek Cortina L. ve ark. tarafından işyeri nezaketsizliğini değerlendirmek için 2013 yılında geliştirilmiştir. Ölçek 12 maddeden oluşmaktadır. İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği iki bölümden oluşmaktadır. Ölçekte çalışanların amirleri ya da iş arkadaşları tarafından işyeri nezaketsizliği davranışlarına ne kadar sıklıkta maruz kaldıkları ölçülmektedir. Ölçek “Asla”, “bir ya da iki kez”, “bazen”, “sıklıkla” ve “çoğu zaman” şeklinde 5’li likert tipindedir. İNÖ’nün Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Kutlu ve Bilgin (2017) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,90 bulunmuştur. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 60, en düşük puan ise 12’ dir. Toplam puan hesaplanırken her madde için 1-5 arasında verilen puan kullanılmıştır. Puan arttıkça işyeri nezaketsizliği düzeyi artmaktadır (Kutlu, Bilgin 2017).

Bu çalışmada İNÖ Cronbach alfa değeri 0,93 bulundu.

3.8 VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde; araştırmaya katılanların demografik özelliklerini ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan 14 adet soru bulunmaktadır. İkinci bölümde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş 12 sorudan oluşan İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği kullanılmıştır.

3.9 VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırma verilerinin analizi SPSS 22,0 programında yapıldı. Verilerin analizinde; sosyodemografik özelliklerinin sayı-yüzde, ortalama, standart sapma ortancaları hesaplandı. Veriler normal dağılmadığı için, hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile ölçek puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek için; Benferroni düzeltme testi, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri yapıldı. Çalışan memnuniyeti ve İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği arasındaki ilişkinin belirlenmesi için de Spearman korelasyon analizi yapıldı.

3.10 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Veri toplama sürecinde Covid19 pandemisi nedeniyle idari izinli bulunan, doğum izninde olan, rahatsızlığı sebebiyle raporlu olan ve çalışmaya katılmak

istemeyen toplamda 247 hemşireye ulaşamadı. Bu çalışmanın sonuçları sadece Hafsa Sultan Hastanesinde çalışan hemşireleri kapsamaktadır.

3.11 ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Araştırma öncesinde İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği' nin Türkçe uyarlaması ve güvenilirliğini yapan Kutlu' dan ölçek kullanım izni e-posta yoluyla alındı (Ek-1). Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu' ndan Etik Kurul onayı (Ek-2) ve Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi'nden yazılı izin (Ek-3) alındı. Araştırmanın amacı açıklandıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelerden gönüllü olur alınarak veri toplama aşamasına başlandı.

3.12 ARAŞTIRMANIN SÜRECİ

İŞLEMLER	TARİH
Araştırma konusunun belirlenmesi	Aralık 2017
Tez önerisinin hazırlanması	Ocak 2018
Anket formunun oluşturulması	Ocak 2018
Etik kurul onayının alınması	Haziran 2018
MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesinden İzin Alınması	Aralık 2019
Araştırma verilerinin toplanması	Eylül – Aralık 2020
Verilerin analizi	Mart 2021
Tezin raporlanması	Nisan-Mayıs 2021

4. BULGULAR

Bu bölümde, hemşirelerin sosyodemografik özellikleri, memnuniyet düzeyleri işyeri nezaketsizliği puan ortalamaları, hemşirelerin demografik özellikleri ile ölçeğin puan ortalaması arasındaki ilişkiler ve memnuniyet ile işyeri nezaketsizliği ölçeği puan ortalamaları arasındaki korelasyonlar ele alındı.

4.1 HEMŞİRELERİN SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri

	n	%	Ort. ± S.s
Yaş Grupları			
29 yaş ve altı	165	52,7	29,78±6,24
30 yaş ve üstü	148	47,3	
Cinsiyet			
Erkek	66	21,1	
Kadın	247	78,9	
Medeni Durum			
Evli	182	58,1	
Bekar	131	41,9	
Eğitim Durumu			
Lise	87	27,8	
Önlisans	56	17,9	
Lisans	129	41,2	
Lisansüstü	41	13,1	
Çalıştığınız Birim			
Acil Servis	41	13,1	
Yoğun Bakım	90	28,8	
Servis	158	50,5	
Ameliyathane	17	5,4	

Diğer (Poliklinikler)	7	2,2	
Çalışma Yılı			
8 yıl ve altı	173	55,3	8,71±5,87
9 yıl ve üstü	140	44,7	
Kurumda Çalışma Yılı			
7 yıl ve altı	198	63,3	7,18±4,93
8 yıl ve üstü	115	36,7	
Birimde Çalışma Yılı			
4 yıl ve altı	186	59,4	4,44±3,63
5 yıl ve üstü	127	40,6	
Toplam	313	100,0	

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalaması 29,78±6,24, %78,9'si kadın (247) %21,1 (66)'i erkek olarak tespit edildi. Katılımcıların %58,1(182)'si evli, %41,9 (131)'i bekar katılımcılardan oluşmaktadır. Eğitim durumu ele alındığında; katılımcıların %27,8'i lise, %17,9'u ön lisans, %41,2'si lisans ve %13,1'i lisansüstü eğitim durumuna sahiptir. Katılımcıların çalıştığı birimler incelendiğinde, %50,5'inin serviste çalıştığı belirlendi. İş hayatında toplam çalışma süreleri incelendiğinde 8 yıl ve altında çalışan katılımcıların oranı %55,3 olarak bulunurken 9 yıl ve üstü çalışanlar %44,7 olarak tespit edildi. Şu anki kurumda çalışan katılımcıların ise %63,3'lük bir kısmı 7 yıl ve altında çalışan katılımcılardan meydana gelmektedir. Kurumda 5 yıl ve üzerinde çalışanların oranı %36,7 bulundu. (Tablo 1).

4.2 HEMŞİRELERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

Tablo 2. Hemşirelerin Memnuniyet Düzeyleri Ortalamaları

	Ort. ± S.s	Min	Maks
Kurum Memnuniyeti	7,49 ± 2,11	1,00	10,00
Birim Memnuniyeti	6,46 ± 2,09	1,00	10,00

Araştırmaya katılan hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması 7,49 ± 2,11; birim memnuniyet ortalaması ise 6,46 ± 2,09 olarak tespit edildi (Tablo 2).

4.3 İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİNİN TANIMLAYICI İSTATİSTİKLERİ

Tablo 3. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

	Ort.	SS	Min	Maks
Görüşlerinizi daha az önemseydiği ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?	2,21	1,01	1,00	5,00
Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?	1,97	0,96	1,00	5,00
Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri bir durum var mıydı?	1,69	0,96	1,00	5,00
Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?	1,68	0,97	1,00	5,00
Sözünüzü kestiği ya da sesinizi bastırdığı bir durum var mıydı?	1,73	0,97	1,00	5,00
Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği bir durum var mıydı?	1,75	0,97	1,00	5,00
Size küfredtiği ya da bağırdığı bir durum var mıydı?	1,26	0,67	1,00	5,00
Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği bir durum var mıydı?	1,26	0,69	1,00	5,00
Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı bir durum var mıydı?	1,56	0,83	1,00	5,00
Sizi beceriksizlikle suçladığı bir durum var mıydı?	1,39	0,80	1,00	5,00
Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı bir durum var mıydı?	1,30	0,69	1,00	5,00
Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?	1,24	0,58	1,00	5,00
Genel Ortalama	1,82	0,84	1,00	5,00

Tablo 3’de hemşirelerin İNÖ madde puan ortalamaları, minimum ve maksimum değerleri verildi. İNO ölçeği genel ortalaması $1,82 \pm 0,84$ olarak bulundu. “Görüşlerinizi daha az önemseydiği ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $2,21 \pm 1,01$ olarak tespit edildi. “Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,97 \pm 0,96$ olarak bulundu. ”Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,69 \pm 0,96$ olarak saptandı. “Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,68 \pm 0,97$ olarak

tespit edildi. “Sözünüzü kestiği ya da sesinizi bastırdığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,73\pm0,97$ olarak bulundu. “Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,75\pm0,97$ olarak belirlendi. “Size küfrettiği ya da bağırdığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,26\pm0,67$ olarak bulundu. “Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,26\pm0,69$ olarak saptandı. “Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,56\pm0,83$ olarak bulundu. “Sizi beceriksizlikle suçladığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,39\pm0,80$ olarak bulundu. “Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,30\pm0,69$ idi. “Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması $1,24\pm0,58$ olarak bulundu (Tablo 3).

4.4 HEMŞİRELERİN SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE İŞYERİ NEZAKETSİZLİK ÖLÇEĞİ PUAN ORTALAMALARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Tablo 4. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri ile İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Sosyodemografik Özellikler	n	İNÖ puan ortalaması	İstatistik değeri	p
Yaş	29 yaş ve altı	165	19,32±7,66	
Grupları	30 yaş ve üstü	148	18,87±7,85	Z=-0,587
	Erkek	66	19,10±8,12	
Cinsiyet	Kadın	247	19,11±7,65	Z=-0,471
Medeni Durum	Evli	182	19,69±8,01	Z=-2,135
	Bekar	131	18,29±7,31	0,033
Eğitim Durumu	Lise (a)	87	19,96±8,45	
	Ön lisans (b)	56	20,00±7,75	KW=
	Lisans (c)	129	17,82±7,24	11,355
	Lisansüstü (d)	41	20,12±7,36	d=a>b>c*
Çalıştığı z Birim	Acil Servis	41	17,61±5,18	
	Yoğun Bakım	90	18,38±7,55	
	Servis	158	20,88±8,63	KW=
	Ameliyathane	17	17,71±10,39	7,071
	Diğer(poliklinik)	7		
Çalışma Yılı	8 yıl ve altı	173	19,02±8,02	Z=-1,879
	9 yıl ve üstü	140	15,18±2,13	0,060
Kurum	7 yıl ve altı	198	19,16±8,18	
Çalışma Yılı	8 yıl ve üstü	115	15,86±2,73	Z=-1,184
				0,236
Birimde Çalışma Yılı	4 yıl ve altı	186	18,72±7,81	
	5 yıl ve üstü	127	19,11±8,08	Z=-0,630
				0,528

z: Mann Whitney U Testi, KW: Kruskal Wallis Testi. *Benferroni düzeltmesi yapıldı.

Tablo 4’de Hemşirelerin demografik özellikleri ile İNÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; Hemşirelerin yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği bulundu ($p=0,557$).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin cinsiyetlerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlendi($p=0,638$).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi ($p=0,033$).

Hemşirelerin eğitim durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi ($p=0,010$). Yapılan analizler sonucunda farkın önlisans ve lisans eğitimi arasında olduğu belirlendi.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin çalıştıkları birime göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulundu ($p=0,132$).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin çalışma yıllarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği saptandı ($p=0,060$).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin kurumdaki çalışma yıllarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulundu ($p=0,236$).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin birimdeki çalışma yıllarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği saptandı ($p=0,528$).

4.5 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİK ÖLÇEĞİ PUAN ORTALAMALARI İLE MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN NİN KARŞILAŞTIRILMASI

Tablo 5. Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Memnuniyet		n	İNÖ Ortalaması±ss	İstatistik değeri	p
Kurum	1-5 puan	105	22,72±9,55	Z= -5,676	0,000
Memnuniyeti	6-10 puan	208	17,28±5,88		
Birim	1-5 puan	62	26,90±10,12	Z= -8,127	0,000
Memnuniyeti	6-10 puan	251	17,18±5,57		

Hemşirelerin kurum memnuniyetlerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri karşılaştırıldı ve hemşirelerin memnuniyet durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi ($p<0,05$) (Tablo 5).

4.6 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİK ÖLÇEĞİ PUAN ORTALAMALARI İLE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Tablo 6. Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Kurum Memnuniyeti	Birim Memnuniyeti
Nezaketsizlik ölçeği	$r_s = -0,424^{**}$ $p = 0,000^*$	$r_s = -0,481^{**}$ $p = 0,000^*$

* $p<0,05$, ** r_s : Spearman Korelasyon Analizi.

Araştırmaya katılan hemşirelerin İNÖ toplam puan ortalaması ile birim memnuniyet puanları arasında negatif yönde, orta düzeyde istatistiksel anlamlı ilişki bulundu. Hemşirelerin İNO toplam puan ortalaması ile kurum memnuniyet puanları arasında da negatif yönde, orta düzeyde istatistiksel anlamlı ilişki bulundu (Tablo 6). Büyüköztürk'ün kitabındaki belirtilen r_s değer aralığına göre bulunan değer orta şiddette olarak değerlendirildi (Büyüköztürk 2012).

5. TARTIŞMA

Günümüz toplumunda, insanların iş ve sosyal hayatlarında çeşitli nedenlerden dolayı birbirleriyle anlaşma konusunda daha çok zorluk yaşadıkları görülmektedir (Demirsel ve Erat 2019). Bu sebeple her alanda yaşanan değişimler bireyler arası ilişkileri olumsuz yönde etkileyebilmektedir. İşyeri nezaketsizliği kötü muamele şekli, açık bir çatışma ve şiddet değildir. Fakat çalışma ortamında çeşitli olumsuzluklara zemin hazırladığı görülmektedir (Kanten 2014).

Bu bağlamda; Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesinde çalışan hemşirelerinin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma durumlarını ve bu durumun çalışan memnuniyetine etkilerini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada elde edilen bulgular literatürdeki çalışmalar doğrultusunda araştırma sırasındaki deneyimler ve gözlemler çerçevesinde tartışıldı.

5.1 HEMŞİRELERİN SOSYODEMOGRAFİK VE ÇALIŞMA ÖZELLİKLERİNİN TARTIŞILMASI

Araştırmamıza katılan hemşirelerin %52,7'si 29 yaş altındaydı. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada ortalama yaşı 30 yıl olarak bulmuşlardır. Layne ve ark. (2019) yapmış olduğu araştırmada katılımcıların %80'inin 25 ila 55 yaşları arasında olduğunu bildirmişlerdir. Kumral (2017)' in yapmış olduğu araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin %55,1'inin 38-46 yaş grubunda olduğu belirtilmiştir. Tsuno ve ark. (2017) yapmış olduğu araştırmada yaş ortalamasını 42,2 bulmuşlardır. Diğer çalışmalardaki yaş ortalamalarına bakıldığında, araştırma grubumuzun yaş ortalamasının daha düşük olduğu söylenebilir. Araştırmamıza katılan hemşirelerin %78,9'u kadındı. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin % 86,2' sinin kadın olduğu belirtilmiştir. Layne ve ark. (2019) yapmış olduğu araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin % 89,0' unu kadınlar oluşturmaktadır. Kumral (2017)' in yapmış olduğu araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin tamamının kadın olduğu belirtilmiştir. Araştırmamızın verileri diğer

araştırmaların verileriyle benzerlik göstermektedir. Hemşirelik mesleğinde kadın yoğunluğu olmakla birlikte; 2007 yılında çıkarılan kanunla hemşirelikte cinsiyet ayrımı ortadan kaldırılmasıyla erkek hemşire sayısının da giderek arttığı söylenebilir (Yıldırım 2008). Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada katılanların % 53,2'sinin evli olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada evli olanların oranı biraz daha yüksekti.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin %41,2' si lisans düzeyinde eğitim aldıklarını belirttiler. Lewis ve Malecha'nın (2011) yaptığı araştırmada araştırmaya katılanların %48' inin lisans derecesine sahip olduğu bulunmuştur. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada ise araştırmaya katılan hemşirelerin %77,0'sinin lisans derecesine sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmamıza katılan hemşirelerin %50,5' nin servis hemşireliği, %28,8'i yoğun bakım hemşireliği yaptıklarını belirttiler. Lewis ve Malecha'nın (2011) yapmış olduğu araştırmada araştırmaya katılan hemşirelerin %16' sı yoğun bakım ünitelerinde ve %6,6' sı acil servislerde çalıştıklarını, Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada hemşirelerin çalıştıkları servislerin dağılımı ise %5,0'inin Acil Servis, %16,6'sının yoğun bakım ünitelerinde çalıştıkları bildirmişlerdir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin %55,3'ü 8 yıl ve altında çalışma deneyimine sahipti. Kumral (2017)' in yaptığı araştırmada da araştırmaya katılan hemşirelerin %25,2' sinin 22-25 yıl arasında çalışma deneyimine sahip olduğu belirlenmiştir. Lewis ve Malecha'nın (2011) yaptığı araştırmada ise araştırmaya katılan hemşirelerin % 85,7' sinin 6 yıldan fazla deneyime sahipti olduğu bulunmuştur.

5.2 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ DÜZEYLERİNİN TARTIŞILMASI

Araştırmamıza katılan hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ortalaması $1,82 \pm 0,84$ olarak bulundu. Polatçı ve Özçalık'ın (2016) yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliği ortalaması $2,24 \pm 0,72$ olarak bulunmuştur. Demirsel (2019) yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliği ortalamasını $2,45 \pm 0,89$ bulmuştur. Özdemir ve Erdem'in (2021) Cortina ve arkadaşlarının yedi sorudan oluşan 5 'li likert ölçeğini kullanarak yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliği ortalaması $1,89 \pm 0,70$ olarak bulmuşlardır. Çoban ve Deniz'in (2021) otomotiv sektöründe çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliği ortalaması $2,65 \pm 0,90$ olarak bildirilmiştir. Özdemir (2020) yaptığı

araştırmada işyeri nezaketsizliği ortalamasını $1,82\pm0,81$ olarak bulmuştur. Akçakavaklı'nın (2019) Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanları ile yaptığı araştırmada, işyeri nezaketsizliği $1,70\pm0,74$ olarak elde etmiştir. Benzer araştırmalara göre araştırmamızda işyeri nezaketsizliği ortalaması düşük çıkmıştır. Bu sonuç çalışmaya katılan hemşirelerin nezaketsiz durumlarla daha az karşılaştığını göstermektedir. Bu durum sevindiricidir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin “Görüşlerinizi daha az önemseydi ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?” ifadesine puan ortalamaları $2,21\pm1,01$ olarak bulundu. Bu madde diğer ölçek maddelerine göre daha yüksek puan aldığı için en sık karşılaşılan nezaketsizlik durumu olduğunu söylemek mümkündür. Görüş ve fikirlerin önemsenmemesi daha sıklıkla karşılaşılan ve farkında olunmayan bir durumdur. Bu nedenle bu maddenin puan ortalaması daha yüksek çıkmış olabilir. Özdemir'in (2020) yaptığı araştırmada “Söylediklerinizi az önemseydi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdiği oldu mu?” ifadesinin puan ortalaması $2,31\pm1,06$ bulunmuştur. Demirkasımoğlu ve Arastaman'ın (2017) yaptığı araştırmada “Görüşlerinize önem verilmemesi ifadesinin puan ortalaması $1,97\pm1,01$ olarak bulunmuşlardır. Araştırmamız sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin “Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?” ifadesine puan ortalaması $1,97\pm0,96$ olarak bulundu. Gök' ün (2019) yaptığı araştırmada “Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?” ifadesinin puan ortalaması $1,69\pm 0,91$ olarak bulunmuştur. Özdemir'in (2020) yaptığı araştırmada “Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?” ifadesinin puan ortalaması $1,94\pm1,10$ olarak bulunmuştur. Araştırmamız sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin “Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?” ifadesine puan ortalaması $1,68\pm0,97$ olarak bulundu. Özdemir'in (2020) yaptığı araştırmada “Yalnızken ya da başkalarının yanında size profesyonel olmayan bir şekilde hitap etti mi?” ifadesinin puan ortalaması $1,83\pm1,14$ olarak bulunmuştur. Demirkasımoğlu ve Arastaman'ın (2017) yapmış olduğu araştırmada “Başkalarının yanında profesyonel ilişkilerle bağdaşmayacak şekilde hitap edilmesi” ifadesinin puan ortalaması $1,46\pm0,75$ olarak bulunmuştur. Bu araştırmanın sonuçları literatür verileriyle benzerlik

göstermekle birlikte bu araştırmanın işyeri nezaketsizlik davranışları puanları daha düşüktür. Yani bu araştırmaya katılan hemşirelerin nezaketsizlikle daha az karşılaştıklarını göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin “Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?” ifadesine puan ortalamaları $1,21 \pm 0,58$ olarak bulundu. Demirkasımoğlu ve Arastaman’ın (2017) yapmış olduğu araştırmada “Özel hayatınızla ilgili konularda yorum yapılması” ifadesinin puan ortalaması $1,47 \pm 0,68$ olarak bulunmuştur. Araştırmamız sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermektedir.

5.3 HEMŞİRELERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN TARTIŞILMASI

Araştırmamıza katılan hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması $7,49 \pm 2,11$; birim memnuniyet ortalaması ise $6,46 \pm 2,09$ olarak tespit edildi. Bu çalışmaya katılan hemşirelerin kurumsal memnuniyetleri ortalamanın üstündedir ve birim memnuniyetinden daha yüksektir. Bu farklılık sağlık çalışanlarının çalışmak istedikleri birimlerle ilgili isteklerinin göz önünde bulundurulmamasından kaynaklanıyor olabilir.

Vural ve arkadaşlarının Gölcük Devlet Hastanesindeki sağlık çalışanları ile yapmış olduğu araştırmada memnuniyet düzeyi %78,74 olarak bulunmuştur (Vural ve ark. 2012). Işık’ ın Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları hastanesinde görevli sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada, katılımcıların %66’ sı çalıştıkları kurumdan ayrılmak istemediklerini ifade etmişler ve bu durum kurumda çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmiştir (Işık 2014). Eryılmaz’ ın yapmış olduğu araştırmada hemşirelerin %67,2’ sinin ise mesleği sevmeye düzeyinin 0-10 indeksine göre 7 puan ve üzerinde olduğu saptandı. Bu oranın ortaya çıkmasında verilerin toplandığı dönemdeki pandemi organizasyonun sağlık çalışanları açısından işlevsel olması, çalışanlarının görev tanımlarının netleşmiş olması ve koruyucu ekipman sağlanmasını konusundaki eksikliklerin giderilmiş olması etkili olduğu düşünülmektedir.

5.4 SOSYODEMOGRAFİK VERİLER İLE İŞYERİ NEZAKETSİZLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TARTIŞILMASI

Araştırmamıza katılan hemşirelerin cinsiyetlerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulundu. Özdemir ve Erdem'in (2021) yaptığı çalışmada; İşyeri nezaketsizliğinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiş ve işyeri nezaketsizliği cinsiyete göre anlamlı fark gözlenmiştir. Akçakavaklı'nın (2019) yaptığı araştırmada çalışanların cinsiyete göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir. Kadın hemşirelerin erkek hemşirelere oranla daha fazla işyeri nezaketsizliğine maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Dirgar ve Tosun'un (2020) yaptığı araştırmada araştırmaya katılan erkek hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları bulunmuş ama istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Araştırmamızın sonuçları literatür verileriyle karşılaştırıldığında; Dirgar ve arkadaşlarıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri incelendiğinde, hemşirelerin medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi. Evli hemşirelerin işyerinde nezaketsizliğe maruz kalma oranları bekar hemşirelere oranla yüksektir. Özdemir'in (2020) yapmış olduğu araştırmada katılımcıların medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Akçakavaklı'nın (2019) yaptığı araştırmada çalışanların işyeri nezaketsizliği medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Evli hemşirelerin aile düzenini korumak amacıyla gece nöbeti tutmak istememeleri, doğum ve süt izinleri gibi birimden ayrı kalmasına neden olan durumlar olması ekip birliğini bozduğu düşünülmektedir. Bu nedenle evli hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe uğradıkları düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerine bakıldığında; hemşirelerin yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği bulundu. Özdemir'in (2020) yapmış olduğu araştırmada katılımcıların yaşlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmıştır. Akçakavaklı'nın (2019) Sosyal Güvenlik Kurumu

Çalışanları ile yaptığı araştırmada çalışanların yaşa göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermiştir. Dirgar ve Tosun'un (2020) yaptığı araştırmada araştırmaya katılan ve 30 yaş altındaki hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin eğitim durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi. Lisans eğitimi alan hemşirelerin iş yerindeki nezaketsizliğe maruz kalma durumları diğer eğitim düzeyindeki hemşirelere göre daha azdır. Bu farklılığın nedeninin işyeri nezaketsizlik leğindeki ortalamanın düşük olması ve araştırmamıza katılan hemşirelerin çoğunluğunu lisans mezunu hemşirelerin oluşturmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. zdemir'in (2020) yapmış olduğu araştırmada katılımcıların eğitim durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bildirilmiştir. Akçakavaklı'nın (2019) Sosyal Güvenlik Kurumu alışanları ile yaptığı araştırmada, çalışanların öğrenim durumuna göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin çalışma yıllarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri incelendiğinde; hemşirelerin çalışma yılları ile işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği tespit edildi. zdemir'in (2020) yapmış olduğu araştırmada katılımcıların meslekte toplam çalışma yılına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmaktadır. Akçakavaklı'nın (2019) Sosyal Güvenlik Kurumu alışanları ile yaptığı araştırmada çalışanların toplam çalışma süresine göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir. Dirgar ve Tosun'un (2020) yaptığı araştırmada araştırmaya katılan ve bir yıldan az deneyime sahip hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları bulunmuş ama istatistiksel olarak anlamlı bir farkı bulunmamıştır. Farklı sonuçlarında çıkmasında birim ve kurum çalışma şartlarının farklılığı, hastanemizdeki servislerde kıdemli hemşirenin ayırımının yapılmamasının etkisi olduğu düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin kurumda çalışma yıllarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri incelendiğinde; hemşirelerin kurumda çalışma yılları ile işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği tespit edildi. zdemir'in (2020) yapmış olduğu araştırmada katılımcıların bulunduğu kurumda çalışma yılına göre işyeri nezaketsizliğine maruz

kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmaktadır. Akçakavaklı'nın (2019) yaptığı araştırmada çalışanların şu anki kurumda çalışma süresine göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir.

5.5 HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİK DÜZEYLERİ VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TARTIŞILMASI

Yapmış olduğumuz araştırmada hemşirelerin İNÖ puan ortalamaları ile kurum memnuniyet düzeyleri arasında negatif yönde, orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edildi. Bu sonuçlarla işyeri nezaketsizlik düzeyi arttıkça çalışan memnuniyetinin azaldığı belirlendi. Aydın Göktepe (2018) 'ın akademisyen katılımcılarla yapmış olduğu araştırmada nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki bulunmuştur (Aydın Göktepe 2018). İşyeri nezaketsizliği arttıkça işten ayrılma eğilimi de artmaktadır. Demirsel'in (2019) yaptığı araştırmada; katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyeti algısı arasında istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki bulunmuştur.

Penney ve Spector (2005) işyeri nezaketsizliğinin çalışanların çeşitli iş streslerine maruz kalmalarına neden olduğunu ve bu stresin memnuniyetleri ile olumsuz bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir. Sharma ve Singh (2015) işyeri nezaketsizliğinin çalışanların memnuniyetleri üzerinde belirgin bir olumsuz etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Demirsel ve Erat'ın çalışmalarında bildirdiğine göre Pearson ve ark. (2000) tarafından yapılan çalışma sonucunda, işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyetinin düşüklüğü arasında güçlü bir bağlantı olduğu doğrulanmıştır (Demirsel ve Erat 2019). İşyerinde hemşirelerin nezaketsizliğe maruz kalmamaları, çalışma motivasyonu arttırdığı, işini severek yapmasını, yaptığı işten başarı hissi duymasını, işbirliğini arttırdığı ve kuruma bağlılığı arttırdığı düşünülmektedir. Hemşirelerin bu durumlar karşısında kurumdan ve birimden memnuniyet düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hemşirelerde işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmanın sonuçları şu şekilde ele alınabilir;

Hemşirelerin İNÖ puan ortalaması $1,82 \pm 0,84$ olarak bulundu. Ölçeğin alt ve üst sınır değerlerine göre işyeri nezaketsizliği puan ortalaması alt sınır değere daha yakındı. Yani çalışmayı yaptığımız kurumdaki hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma düzeyleri düşüktür.

Hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması $7,49 \pm 2,11$; birim memnuniyet ortalaması ise $6,46 \pm 2,09$ bulundu. Çalışmayı yaptığımız kurumdaki hemşirelerin kurum memnuniyetleri, birim memnuniyetine göre daha yüksektir ve 0-10 indeksinin memnuniyet düzeyleri üst sınıra daha yakın bulundu.

Hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile işyeri nezaketsizliği düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; medeni durum ve eğitim seviyeleri ile İNÖ puan ortalamaları bakımından anlamlı farklılıklar bulundu. Evli hemşirelerin ölçek puan ortalamaları bekar hemşirelere göre, lisansüstü eğitim düzeyindeki hemşirelerin lisans, önlisans ve lise düzeyine göre ölçek puan ortalamaları daha yüksekti.

Hemşirelerin işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinde yaş, cinsiyet, çalışılan birim, çalışma yılı değişkenleri bakımından bir farklılık bulunmadı.

Hemşirelerin İNÖ puan ortalamaları ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; hemşirelerin nezaketsizlik ölçeği toplam puanları ile birim ve kurum memnuniyeti puanları arasında negatif yönde, orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulundu.

Elde edilen sonuçlar çerçevesinde öneriler;

- Önemli sağlık ekibi üyeleri olan hemşirelere nezaketli çalışma ortamlarının sağlanması için çalışmalar planlanması;bu kapsamda; afiş, posterler kullanılabilir.

- Hemşirelere nezaket ile ilgili farkındalık oluşturacak eğitimlerin planlanması,

- Hemşirelerin görüş ve fikirlerinin değerli olduğuna ilişkin geribildirimlerin yöneticiler tarafından verilmesi,

- Hemşirelerin memnuniyet düzeylerinin artırılması için nezaketsiz tutum ve davranışların önlenmesi gerektiğinin bilincinde olunması,

- Çalışmanın daha genelleştirilebilir sonuçlara ulaşabilmek amacıyla daha geniş bir örneklem grubuna uygulanmasıve

- Konuya ilişkin değişkenler ve parametrelerin çeşitlendirilerek işyeri nezaketsizliği ve memnuniyet arasındaki ilişki daha ayrıntılı ele alınabilir.

7. KAYNAKLAR

Akçakavaklı H. İşyeri Nezaketsizliği İle Stres Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, (Danışman: Prof. Dr. S. GÖK), İstanbul, 2019.

Alshehry A.S, Alquwez N, Almazan J, Namis İ.M, Cruz J.P. Influence of workplace incivility on the quality of nursing care. Journal Of Clinical Nursing. 2019; 28: 4582–4594.

Anderson, L. M, Pearson C. M. Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. Academy of Management Review. 1999; 24(3): 452-471.

Arcak R, Kasımoğlu E. Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri. Dicle Tıp Dergisi.2006; 33(1):23-30.

Aydın Göktepe E, Keleş D. İşyeri Nezaketsizliği ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi; Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma. 2. Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Sempozyumu. 2018; 679-687.

Aysal B. Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Nezaket Kavramına İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, (Danışman: Prof. Dr. A. KARAHAN), İstanbul, 2018.

Bal Taştan S. İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin ve Sosyo - Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 2014;16(3):60-75.

Büyüköztürk Ş. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. 16. basım. Pegem Akademi: Ankara; 2012, s: 32.

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. 2001; 6(1): 64-80.

Çoban R, Deniz M. Çalışanların İşyeri Nezaketsizliği Ve Örgütsel Sinizm Algıları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik İmalat Sektörü Üzerinde Bir Araştırma. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı. Isparta, 2018; 286-296.

Demirbaş Z. Sağlık İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Çalışan Memnuniyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi (Danışman: Yrd. Doç. Dr. O. BAYRAKTAR), İstanbul, 2017.

Demirkasımoğlu N. Arastaman G. Öğretmenlerin Okulda Nezaketsizlik Olgusuna İlişkin Görüşleri. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2017; Cilt: 15, Sayı: 1.

Demirsel M.T, Erat L. Algılanan İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2019; 209-221.

Dion, M. J. The Impact of Workplace Incivility and Occupational Stress on the Job Satisfaction and Turnover Intention of Acute Care Nurses. Doctoral Dissertation. University Of Connecticut. 2006.

Dirgar E, Tosun B, Arslan S. Evaluation Of Turkish Nurses' Attitudes to Workplace Incivility. Cent Eur J Nurs Midw 2021;12(1):215–224.

Duran A, Ocak T, Yorgun S, Koç D. 112 Ambulans Servisinde Çalışan Memnuniyeti. Abant Medical Journal. 2012;1(3):144-148.

Duyar Ş. P. İlaç Sektöründe Çalışan Satış Elemanlarının İş Memnuniyet Süreçlerine Etki Eden Faktörler üzerine Bir Uygulama. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Y. GÜROL), İstanbul, 2005.

Erenler Tekmen E, Özkan Canbolat E, Sağlam F. İşyeri Zorbalığına Çatışma Perspektifinden Bakışın Doğrusal ve Bulanık Mantık Yöntemleriyle Değerlendirilmesi. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2020;10(1): 349-370.

Erken M. Çalışan Memnuniyeti Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi (Danışman: Doç. Dr. H. YILDIRIM), İstanbul, 2013.

Erol Y, Akay Karakoç G, Aydın N.C. İş Yeri Zorbalığı ve İş Yeri Nezaketsizliğinin Algılanan Stres Üzerine Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. 2nd International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress, Kapadokya, 2018; 968-979.

Gök S, Karatuna I, Başol O. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği' nin Türkçe' ye Uyarlanması. Türk Psikoloji Yazıları, Aralık 2019, 22(44), 106-115.

Güngör Delen M. Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, İstanbul, 2010.

Gürbüz S. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2006, Cilt:3, Yıl:2, Sayı:1, 3:48-75.

Hutton, S, Gates, D. Workplace Incivility and Productivity Losses among Direct Care Staff. Journal of American Association of Occupational Health Nurses. 2208; 56(4): 168-175.

Işık S. Çalışan Memnuniyetinin İşletme İçerisinde İnovatif Fikir Üretmeye Etkisi. Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek lisans Tezi (Danışman: Doç. Dr. H. E. ŞENER). Ankara, 2017.

Işıkkay Ç. İşyeri Nezaketsizliği ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerine Bir İnceleme. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 2019; 5(1): 51 -68.

Işıkkay Ç. 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. Doktora Tezi, (DANIŞMAN: Prof. Dr. S. TASLAK), Muğla, 2018.

İleri Y. Y, Soylu Y. Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Örneği. Konya Selçuk Üniversitesi.2010; 251-268.

Kanten P. İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2014; 6(1): 11-26.

Kaplan M, Tüm Kılıç Y, Karagöz A. İşyeri Nezaketsizliğinin Psikolojik İklim Üzerindeki Etkisi. 4 th International EMI Entrepreneurship and Social Sciences Congress. 2019; 29-30 November, İstanbul.

Karataş A. Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, (Danışman: Doç. Dr. S. DOĞAN). Niğde, 2008.

Kızıloğlu E. İşyeri Nezaketsizliğinin Bilgi Paylaşma Tutumu ve İş Çıktıları Üzerindeki Etkisi: Algılanan Etik İklimin Aracı Rolü. Selçuk Üniversitesi Sosyal

Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, (Danışman: Prof. Dr. T. AKGEMCİ) Konya, 2019.

Korkmaz O, Erdoğan E. İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi. Ege Akademik Bakış.2014; 14(4):541-557.

Kumral T, Çetin C. İşyeri Nezaketsizliğine İlişkin Bir Yazın İncelemesi. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2016; 1: 153-171.

Kumral T. İşyeri Nezaketsizliği ve Örgütsel Sessizlik İlişkisinde Örgütsel Dışlanmanın Aracı Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Prof. Dr. C. Çetin), İstanbul, 2017.

Kutlu A, Bilgin N. İşyeri Nezaketsizlik Ölçeğinin Hemşireler Üzerinde Türkçe Geçerlik ve Güvenirliliği Çalışması. Journal of Health Nursing Menagement. 2017;2(4): 56-62.

Layne D.M, Anderson E, Henderson S. Examining the Presence and Sources of Incivility within Nursing. J Nurs Manag. 2019;27:1505–1511.

Lewis P.S, Melecha A. The Impact of Workplace Incivility on the Work Environment, Manager Skill, and Productivity. The Journal of Nursing Administration. 2011; 41(1):41-47.

Mohammed F, Eleswed M. Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain. International Journal of Business, Humanities and Technology. 2013;3(5):43-53.

Özçaltık F, Polatçı S. Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. İşletme Bilim Dergisi. 2013; 1: 17-34.

Özdemir S, Erdem R. Yönetici Nezaketsizliği Sosyal Dışlanmayı Nasıl Etkiler: Yönetici Sosyotelizmi ve Yöneticiye Güvenin Rolü. İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi. 2021;6(14): 103-116.

Özdemir S. İşyeri Nezaketsizliği İle Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Arasındaki İlişkide Negatif Duygulanımın Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Prof. Dr. S. Gök), İstanbul, 2020.

Pamela R. Johnson, Julie I. Rudeness at Work: Impulse over Restraint. Public Personnel Management. 2001; 30(4):457-465.

Pearson C. M, Anderson, L. M, Judith W.W. When workers flout convention: study of workplace incivility. Human Relations. 2001; 54(11): 1387–1419.

Pearson C. M, Anderson, L. M, Porath C.I. Assessing and Attacking Workplace Incivility. Organizational Dynamics. 2000; 29(2); 123–137.

Penney, L.M, Spector, P.E. Job Stress Incivility and Counterproductive Work Behavior (Cwb): The Moderating Role of Negative Affectivity. Journal of Organizational Behavior. 2005; 26: 777-779.

Porath C, Pearson, C. (2009). How Toxic Colleagues Corrode Performance, Harvard Business Review. 2009; 87(4), 24.

Sarıtaç G. Örgütsel Bağlılık ve İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişkide Etik Lider Algısının Aracılık Rolü: Muğla Büyükşehir Belediyesi Örneği. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Doç. Dr. S. Taslak), Muğla, 2017.

Serbest L. Çalışan Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: SGK Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek lisans Tezi (Danışman: Prof. Dr. T. AKGEYİK). İstanbul, 2019.

Smith, L. M, Andrusyszyn, M.A, Laschinger, H.K.S. (2010). Effects of Workplace Incivility and Empowerment on Newly- Graduated Nurses' Organizational Commitment. Journal of Nursing Management. 2010; 18: 1004-1015.

Solmuş T. “İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 2005; 7(2):1-14.

Şentürk M. Hastanelerde Performans Uygulamalarının Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Doç. Dr. F. KAYA), İzmir, 2015.

Telman N. Ünsal P. Çalışan Memnuniyeti, İstanbul, Epsilon yayınları, 2004, s. 238.

Tetik S. Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 2010;12(18): 81-89.

Timuroğlu C. İş Güvenliğinin Çalışan Memnuniyeti ve Motivasyonu Üzerindeki Etkisi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi (Danışman: Yrd. Doç. Dr. A. KOVANCI). İstanbul, 2018.

Tsuno K, Kawakami N, Shimazu A, Shimada K, Inoue A, Leiter M. P. Workplace incivility in Japan: Reliability and Validity of the Japanese Version of the Modified Work Incivility Scale. J Occup Health 2017; 59: 237-246.

Üstün F, Ersolak Ş. Örgüt İkliminin İşyeri Nezaketsizliği Üzerine Etkisinde Makyavelist Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.2020; 34(2): 433-460.

Işık G. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Çalışan Memnuniyeti. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi (Danışman: Yrd. Doç. Dr. İ. YILDIZ). İstanbul, 2014.

Vural F, Dura A.A, Fil Ş, Çiftçi S. Torun S.D, Patan R. Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler. Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi, 2012; 1(3): 137-144.

Yüksel M. (2006). Otel İşletmelerinde İşyerinde Dışlama ve Sosyal Zeka İlişkisi. MANAS Sosyal Araştırma Dergisi. Cilt:6, Sayı:3.



8. EKLER

Ek-1:Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı Sağlık Bilimleri Etik Kurulu İzni

T.C.
Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu
Karar Formu

KARAR TARİH / NO	13 / 06 / 2018 / 20.478.486 -				
ARAŞTIRMANIN ADI	Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizliği İle Karşılaşma Durumları ve Memnuniyet Düzeylerine Etkileri				
SORUMLU ARAŞTIRMACI	Doç. Dr. Adalet KUTLU - MCBÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi				
ARAŞTIRMA EKİBİ	Yüksek lisans öğrenci Abdulkadir UTAR				
ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ	UZMANLIK TEZİ ☐	YÜKSEK LİSANS-DÖKTÖR TEZİ ☒	AKADEMİK AMAÇLI ☐		
DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	08 / 06 / 2018 / Tarih ve 27050 sayılı; araştırma dosyası				
KARAR BİLGİLERİ	Araştırma dosyası incelenmiş, bilimsel ve etik açıdan UYGUN olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.				
Unvanı/Adı/Soyadı	Araştırma ile İlgili Olan Üye	Toplantıya Katılmayan Üye	Unvanı/Adı/Soyadı	Araştırma ile İlgili Olan Üye	Toplantıya Katılmayan Üye
Prof. Dr. Zeki ARI Tıbbi Biyokimya AD	☐	☐	Doç. Dr. Serdar TOK Spor Bilimleri Fakültesi	☐	☐
Prof. Dr. Murat DEMET Psikiyatri AD	☐	☒	Dr. Öğr. Üyesi Selim ALTAN Tıbbi Etik AD	☐	☐
Prof. Dr. Betül ERSOY Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları AD	☐	☒	Dr. Öğr. Üyesi Nurgül Güngör TAVŞANLI Sağlık Bilimleri Fakültesi Ebelik Bölümü	☐	☒
Doç. Dr. Beyhan Cengiz ÖZYURT Halk Sağlığı AD	☐	☐	Mukadder YILMAZER Avukat	☐	☐
Doç. Dr. Tuğba ÇAVUŞOĞLU Farmakoloji AD	☐	☐	Sivil Üye Hüseyin TUNÇAY	☐	☐

Etik Kurulumuzun kararı yukarıda belirtilmiştir. Araştırmanız Her Hangi Bir Aşamada Etik Kurulumuzun "İzleme - Denetleme" Görevi Gereği Lüzumu Halinde Haberli / Habersiz Olarak Denetlenebilir. Araştırma Başvuru Formunun Taahhütname - Bölüm E kısmında belirtilmiş olan hususların dikkate alınarak istenilen bilgilerin Etik Kurulumuza zamanında iletilmesi konusunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Zeki ARI
Başkan

**Ek-2:Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi Araştırma
İzin Belgesi**

Evrak Tarih ve Sayısı: 05.12.2019-E.103620



T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
Hafsa Sultan Hastanesi Başhekimliği



Sayı : 24162305-100-
Konu : Hem.Abdülkadir Utar'ın çalışması hk.

HASTANE BAŞMÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 04/12/2019 tarihli ve 53859 sayılı yazı.

İlgi yazı ile gönderilen "Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizliği ile Karşılaşma Durumları ve Memnuniyet Düzeylerine Etkileri" isimli çalışmanız etik kurul onayı alınması kaydı ile Başhekimliğimiz tarafından uygun görülmüştür.
Gereğini rica ederim.

e-imzadır
Prof. Dr. Seyhun KÜRŞAT
Başhekim

Dağıtım:
Gereği:
Abdülkadir UTAR.

Bilgi:
Hastane Başmüdürlüğüne

Adres:Manisa Celal Bayar Üniversitesi Unsuzboddu Sağlık Kompleksi
Telefon:(0 236) 4444228 Faks:(0 236) 2338040
E-Posta:baskimlik@cbu.edu.tr Elektronik Ad:http://hastane.cbu.edu.tr



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek-3 İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği

Aşağıda işyeri nezaketsizliğinin durumunu belirlemek amacıyla hazırlanmış işyeri nezaketsizlik ölçeği bulunmaktadır. Sorular; asla, bir yada iki kez, bazen, sıklıkla, çoğu zaman şeklinde gruplandırılmıştır. Size uygun olan durumu (X) şeklinde işaretleyiniz.

İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Son bir yıl boyunca yöneticilerinizden ya da iş arkadaşlarınızdan herhangi birinin;	Asla	Bir ya da iki kez	Bazen	Sıklıkla	Çoğu zaman
1. Görüşlerinizi daha az önemseyen ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?					
2. Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?					
3. Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri bir durum var mıydı?					
4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?					
5. Sözüünüzü kestigi ya da sesinizi bastırdığı bir durum var mıydı?					
6. Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği bir durum var mıydı?					
7. Size küfredtiği ya da bağırarak bir durum var mıydı?					
8. Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği bir durum var mıydı?					
9. Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı bir durum var mıydı?					
10. Sizi beceriksizlikle suçladığı bir durum var mıydı?					
11. Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı bir durum var mıydı?					
12. Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?					

Ek-4 İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği İzin Yazısı

26.06.2021

Posta - kadir utar - Outlook

Re: İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği

Adalet Kutlu <...@yahoo.com>

6.06.2018 Çar 09:28

Kime: kadir utar <...@hotmail.com>

Sayın Kadir Utar,
İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği'ni kullanabilirsiniz.
İyi çalışmalar.

Doç. Dr. Adalet KUTLU

On Tuesday, June 05, 2018 04:24:49 PM, kadir utar <...@hotmail.com> wrote:

Merhabalar Hocam,
Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hemşirelik Fakültesinde Yüksek Lisans Öğrencisiyim. Danışman hocam ile birlikte 'Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizliği İle Karşılaşma Durumları ve Memnuniyet Düzeylerine Etkileri' konu başlığıyla bir çalışma yürütüyoruz. Çalışma ile ilgili verilerin toplanmasında sizlerin Nurcan BİLGİN ile yapmış olduğunuz 'İşyeri Nezaketsizlik Ölçeğinin Hemşireler Üzerinde Türkçe Geçerlik ve Güvenirliliği Çalışması'ndaki 'İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği'ni kullanmak konusunda izninizi istiyorum. Teşekkür ederim.

<https://outlook.live.com/mail/0/daQMkADAwATZlZmYAZC05OQSIWY0ODQpANCOwMAIMDAKAEYAAAOZWgNHNWpQeMOCapeIDrRSwBPaQ...> 1/1

Ek-5 Bilgi Formu

HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE KARŞILAŞMA DURUMLARI ve MEMNUNİYET DÜZEYLERİNE ETKİLERİ

Nezaket “bireylerin bir arada yaşayabilmek için nasıl davranmaları gerektiğini kültürel ve toplumsal farklılıkları esas alarak belirten yollar ve normlar” olarak tanımlanabilir.

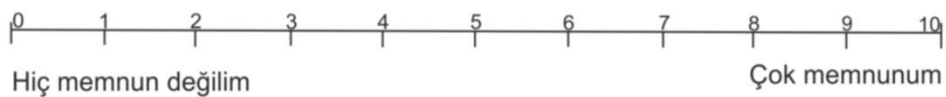
Bu araştırmanın amacı, hemşirelerin görüşlerine göre sağlık kurumlarında nezaketsizlik olgusunun kaynaklarını tespit etmek amacıyla yapılmaktadır.

Anket formu sosyodemografik özellikler ve işyeri nezaketsizlik ölçeğinin bulunduğu iki bölümden oluşmaktadır.

1. Yaşınız:
2. Cinsiyetiniz:
 - a) Erkek
 - b) Kadın
3. Medeni Durumunuz:
 - a) Evli
 - b) Bekar
4. Eğitim Durumunuz:
 - a) Lise
 - b) Ön lisans
 - c) lisans
 - d) lisansüstü
5. Çalıştığınız birim:
 - a) Acil Servis
 - b) Yoğun Bakım
 - c) Servis
 - d) Ameliyathane
 - e) Diğer:
6. Çalışma yılınız:..... (Ay/Yıl)
7. Bu kurumda çalışma yılınız:(Ay/Yıl)
8. Biriminizde çalışma yılınız:.....(Ay/Yıl)
9. Çalıştığınız kurumdan memnuniyet durumunuz:



10. Biriminizden memnuniyet durumunuz:



Ek-6 İntihal Raporu

T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Yüksek Lisans/Doktora Tez Çalışması Orijinallik Raporu
Hemşirelik Ana Bilim Dalı Başkanlığı'na

Tez Adı **HEMŞİRELERİN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE KARŞILAŞMA DURUMLARI VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİNE ETKİLERİ**

Tezime ilişkin 14/06/2021 tarihinde yapılan Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 24'dir..

Belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Tarih ve İmza
14/06/2021

Adı Soyadı : **Abdulkadir UTAR**
Öğrenci No : **151357003**
Anabilim Dalı : **Hemşirelik**
Programı : **Hemşirelikte Yönetim**

DANIŞMAN ONAYI
UYGUNDUR.
(Doç. Dr. Adalet KUTLU)

Açıklamalar

1-Tez Çalışması Orijinallik Raporu (TÇOR), TURNITIN İntihal Tespit Programı kullanımı için kişisel hesap alma hakkı bulunan tez danışmanları, Enstitülerde görevlendirilen personeller, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nda görevlendirilen kütüphanecler tarafından alınır.

2-Sayfa sayısı 400'den az olan tezler için tez savunmasından önce ve başarılı olması durumunda düzeltmelerden sonra olmak üzere 2 kez TÇOR alınır.(400 sayfadan fazla olan tezler 400 ve katları şeklinde bölünerek Turnitin veri tabanına yüklenmesi gerekmektedir. Bu gibi durumlarda benzerlik oranının hesaplanmasına ilişkin detaylı forma, kütüphane web sayfasında bulunan Turnitin kullanım kılavuzlarının altından erişilebilir.)

3-TÇOR, tezin yalnızca Kapak Sayfası, Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç bölümlerinden oluşan kısmının tek bir dosya olarak intihal tespit programına yüklenmesi ile alınır.

Programa yükleme yapılırken Dosya Başlığı (document title) olarak tez başlığının tamamı, Yazar Adı (author's first name) olarak öğrencinin adı, Yazar Soyadı (author's last name) olarak öğrencinin soyadı bilgisi yazılır.

4- TURNITIN İntihal tespit programına yüklenen dosyanın süreçlenmesinde, ilgili programdaki filtreleme seçenekleri aşağıdaki şekilde ayarlanır: - Kaynakça hariç, - Alıntılar hariç, - 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 5 words)

5-İsteğe bağlı ayarlar kısmından; "Ödevleri şuraya gönder?" seçeneği mutlaka **DEPO YOK** şeklinde işaretlenmesi gerekmektedir; aksi durumda aynı tezin ikinci kez yüklenmesi durumunda benzerlik %100 çıkacaktır ve depodan tezi silmek çok uzun süre gerektirecektir.

6- Raporlama işlemi tamamlandıktan sonra, kaydedilmiş olan ekranın görüntüsünü sağ üst köşesinde yüzdelik sayı olarak belirtilen "benzerlik oranı," raporlamaya tabi tutulmuş olan dosyanın "toplam sayfa sayısı" ve raporlama işleminin yapıldığı "tarih" bilgisi, "Yüksek Lisans/Doktora Tez Çalışması Orijinallik Raporu" formuna işlenir.

7- Benzerlik oranında tüm sorumluluk öğrenciye aittir.

8-Tez savunma sınavı sonrasında başarılı bulunan öğrenci, tez savunma sınavı tarihi sonrasında tezde yapılmış muhtemel değişiklikleri içeren dosya kullanılarak alınmış ikinci bir intihal raporundaki bilgiler kullanılarak hazırlanmış ve tez danışmanı tarafından onaylanarak imzalanmış ikinci bir "Yüksek Lisans/Doktora Tez Çalışması Orijinallik Raporu"nu Enstitüye teslim etmekle yükümlüdür.

9-Turnitin Hakkında Bilgiler: <http://kutuphane.cbu.edu.tr/turnitin.9370.tr.html>

9. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Abdulkadir	Soyadı	UTAR
Doğum Yeri		Doğum Tarihi	
Uyruğu	T.C	Tel	
E-Mail			

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Lisans	Muğla Üniversitesi Fethiye SYO	2011
Lise	Samsun Cumhuriyet Lisesi	2005

İş Deneyimi

GÖREVİ	KURUM	Süre (Yıl-Yıl)
Çocuk Yoğun Bakım Hemşiresi	Adıyaman Üniversitesi Hastanesi	2012-2014
Çocuk Acil Hemşiresi	Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi	2014- ...

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama	Konuşma	Yazma
İngilizce	Orta	Orta	Orta

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma Becerisi
Microsoft Office	İyi
Spss	İyi
Corel Draw	İyi