



**T.C.
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN İŞYERİ MANEVİYATINA
ETKİSİNDE BİLİNÇLİ FARKINDALIĞIN ROLÜ: SAĞLIK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

KÜBRA SAĞLAM GÖRKEN

İŞLETME ANABİLİM DALI

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. İbrahim BOZACI

KIRIKKALE-2023



**T.C.
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN İŞYERİ MANEVİYATINA
ETKİSİNDE BİLİNÇLİ FARKINDALIĞIN ROLÜ: SAĞLIK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**KÜBRA SAĞLAM GÖRKEN
İŞLETME ANABİLİM DALI**

DOKTORA TEZİ

**DANIŞMAN
Doç. Dr. İbrahim BOZACI**

KIRIKKALE-2023

Kübra SAĞLAM GÖRKEN tarafından hazırlanan “İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN İŞYERİ MANEVİYATINA ETKİSİNDE BİLİNÇLİ FARKINDALIĞIN ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. İbrahim BOZACI

İmza.....

Pazarlama, Kırıkkale
Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

Başkan : Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU

Üretim Yönetimi ve

İmza.....

Pazarlama, Yozgat

Bozok Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

Üye : Doç. Dr. İsmail GÖKDENİZ

İmza.....

Yönetim ve Organizasyon, Kırıkkale
Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

Üye : Doç. Dr. Cihat KARTAL

İmza.....

Pazarlama, Kırıkkale
Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

Üye : Dr. Öğr. Üy. Mehmet Fatih

Yozgat Bozok Üniversitesi

KANOĞLU Sağlık Yönetimi,

İmza.....

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

Tez Savunma Tarihi: 14/12/2023

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Doktora Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.....

Doç. Dr. Abdussamed YEŞİLDAĞ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYANI

Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Kübra SAĞLAM GÖRKEN

14.12.2023

ÖZET

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN İŞYERİ MANEVİYATINA ETKİSİNDE BİLİNÇLİ FARKINDALIĞIN ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Kırıkkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi
Danışman: Doç. Dr. İbrahim BOZACI
Aralık 2023, 163 sayfa

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği işyeri nezaketsizliğinin anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum alt boyutlarından oluşan işyeri maneviyatına etkisini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Buradaki sorunsal; sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkilemesi ve işe yönelik olumlu tutumlar geliştirmesini engellemesidir. Bu sebeple deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatı üzerindeki etkisi araştırmaya değer görülmüştür. Bununla birlikte bireyin işe yönelik olumlu tutumlar geliştirmesinin araçlarından biri olarak kabul edilen bilinçli farkındalığın değişkenler arası ilişkide aracılık rolünün olup olmadığını tespit etmek amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışma, Yozgat ve Kırıkkale illerinde bulunan Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsizliğin anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerinde negatif yönde ve zayıf düzeyde etkili olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda bilinçli farkındalık, sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsizlik ile anlamlı iş arasında, topluluk bilinci arasında ve iş değerleriyle uyum arasında aracılık rolüne sahiptir. Bununla birlikte araştırmada kullanılan değişkenlerin, katılımcıların demografik özelliklerine göre kısmen farklılaştığı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmacılara ve yöneticilere yönelik bazı öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar kelimeler: İşyeri Nezaketsizliği, İşyeri Maneviyatı, Bilinçli Farkındalık.

ABSTRACT

THE ROLE OF MINDFULNESS IN THE IMPACT OF WORKPLACE INCIVILITY ON WORKPLACE SPIRITUALITY: A STUDY ON HEALTHCARE WORKERS

Kırıkkale University

Graduate School of Social Sciences

Department of Business Administration, PhD Thesis

Supervisor: Assoc. Dr. Ibrahim BOZACI

December 2023, 163 pages

This study was conducted to determine the effect of workplace incivility experienced by healthcare professionals from colleagues, managers and patients/patients relatives on workplace spirituality, which consists of the sub-dimensions of meaningful work, community and harmony with work values. The problem here is that the uncivil behavior experienced by healthcare professionals from colleagues, managers and patients/patients relatives negatively affects the physical and psychological health of employees and prevents them from developing positive attitudes towards work. For this reason, the effect of experienced workplace incivility on workplace spirituality was deemed worth investigating. In addition, it was aimed to determine whether mindfulness, which is considered one of the tools for the individual to develop positive attitudes towards work, has a mediating role in the relationship between variables. In this context, the study was carried out with healthcare professionals working in Research and Application Hospitals in Yozgat and Kırıkkale provinces. The results show that the incivility experienced by healthcare professionals from colleagues, managers and patients/patients relatives has a negative and weak impact on meaningful work, community and compliance with work values. At the same time, mindfulness has a mediating role between the incivility experienced by healthcare professionals from colleagues, managers, and patients/patients relatives, and meaningful work, community, and alignment with work values. However, it was determined that the variables used in the research differed partially depending on the demographic characteristics of the participants. In line with the findings, some suggestions have been developed for researchers and managers.

Key Words: Workplace Incivility, Workplace Spirituality, Mindfulness.

TEŞEKKÜR

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği işyeri nezaketsizliğinin anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum alt boyutlarından oluşan işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolünü tespit etmek amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın tasarlanmasından sonuçlanması aşamasına kadar geçen süreçte bilgi ve tecrübesiyle bana yön gösteren, çalışma tarzı ve ilkeleri ile örnek aldığım danışmanım Doç. Dr. İbrahim BOZACI' ya teşekkürü bir borç bilirim.

Tezin yürütülmesi esnasında önerileri ile katkı sunan, hatalarımı gösteren ve sürekli yeni bilgiler öğrendiğim değerli hocam Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU' na, olumlu tutumu ile bu süreçte bana destek olan değerli hocam Doç. Dr. İsmail GÖKDENİZ' e, zaman ayırarak fikir ve görüşlerini paylaşan Doç. Dr. Cihat KARTAL'a, Doç. Dr. Gökçen AYDIN AKBUĞA' ya, Dr. Öğr. Üy. Mehmet ERTEM'e, Dr. Öğr. Üy. Mehmet Fatih KANOĞLU' na ve veri toplama sürecinde gerekli izinleri veren kurumlara teşekkür ederim.

Doktora eğitimim süresince ortaya çıkan engeller ve zorluklar karşısında verdiği destek, motivasyon ve günlük hayat içinde yaptıklarım ya da yapamadıklarım için gösterdiği anlayış, ilgi ve sevgi için eşim Mahmut GÖRKEN' e sonsuz teşekkür ederim. Henüz karnımda iken bu sürece dahil olan ve varlığıyla bana güç veren biricik oğluma teşekkür ederim. Son olarak bu süreçte bana inanan ve destek olan ailem ve tüm arkadaşlarıma teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	III
ABSTRACT	IV
İÇİNDEKİLER	VI
TABLolar DİZİNİ	X
ŞEKİLLER DİZİNİ	XII
KISALTMALAR DİZİNİ	XIII
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	5
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ	5
1.1. Nezaket ve Nezaketsizlik Kavramları	5
1.2. İşyeri Nezaketsizliği	6
1.2.1. Düşük Yoğunluklu Şiddete Sahip Olma	7
1.2.2. Zarar Verme Niyetinin Belirsiz Olması	8
1.2.3. Örgütsel Normların İhlali	8
1.3. İşyeri Nezaketsizliğinin Tarihsel Süreci	9
1.4. İşyeri Nezaketsizliğinin Benzer Kavramlarla İlişkisi.....	11
1.5. İşyeri Nezaketsizliğinin Öncülleri.....	13
1.5.1. İşyeri Nezaketsizliğinin Bireysel Öncülleri	14
1.5.2. İşyeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Öncülleri	17
1.6. İşyeri Nezaketsizliğinin Sonuçları	20
1.6.1. İşyeri Nezaketsizliğinin Bireysel Sonuçları	21

1.6.2. İşyeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Sonuçları.....	23
1.7. İşyeri Nezaketsizliği Süreci.....	26
1.8. İşyeri Nezaketsizliğinin Önlenmesi İçin Yapılması Gerekenler	29
1.8.1. Bireysel Yöntemler	31
1.8.2. Örgütsel Yöntemler	32
İKİNCİ BÖLÜM	35
İŞYERİ MANEVİYATI	35
2.1. Maneviyat Kavramı ve Tanımı.....	35
2.2. İşyeri Maneviyatı Kavramı ve Tanımı	40
2.3. İşyeri Maneviyatının Boyutları.....	42
2.3.1. Anlamlı İş.....	44
2.3.2. Topluluk Bilinci	45
2.3.3. İş Değerleriyle Uyum.....	46
2.4. İşyeri Maneviyatı Kavramı ile İlgili Yapılmış Çalışmalar	47
2.5. İşyeri Maneviyatına Yönelik Eleştiriler	51
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	55
BİLİNÇLİ FARKINDALIK.....	55
3.1. Bilinçli Farkındalık Kavramı.....	56
3.2. Bilinçli Farkındalığın Kuramsal Temelleri.....	58
3.2.1. Bilişsel Davranışçı Terapi	58
3.2.2. Gestalt Psikoloji	59
3.2.3. Psikodinamik Psikoterapi.....	59
3.2.4. İnsancıl Psikoterapi	59
3.2.5. Varoluşçu Psikoterapi	60
3.3. Bilinçli Farkındalık ile İlgili Kavramlar	60
3.3.1. Farkındalıksızlık	60
3.3.2. Otomatik Pilot.....	61

3.3.3. Ruminatif Düşünme Biçimi	62
3.3.4. Zihin Uçuşması	62
3.3.5. Öz farkındalık	62
3.3.6. Üstbiliş	62
3.4. Bilinçli Farkındalık Tutumları.....	63
3.4.1. Yargıları Fark Etmek	64
3.4.2. Sabır	64
3.4.3. Acemi Zihni	64
3.4.4. Güven.....	65
3.4.5. Çabasızlık.....	65
3.4.6. Kabul.....	65
3.5. Bilinçli Farkındalık Faydaları	66
3.5.1. Bireysel Faydaları	66
3.5.2. Örgütsel Faydaları.....	67
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	71
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN İŞYERİ MANEVİYATINA ETKİSİNDE BİLİNÇLİ FARKINDALIĞIN ROLÜNÜ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR UYGULAMA.....	71
4.1. Araştırmanın Amacı	71
4.2. Araştırmanın Önemi	71
4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	73
4.4. Araştırmanın Varsayımları	75
4.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	75
4.6. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	76
4.6.1. Nezaketsizlik ile Anlamlı İş İlişkisi.....	79
4.6.2. Nezaketsizlik ile Topluluk Bilinci İlişkisi	80
4.6.3. Nezaketsizlik ile İş Değerleriyle Uyum İlişkisi.....	82
4.6.4. İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Maneviyatına Etkisinde Bilinçli	

Farkındalığın Aracılık Rolü	84
4.6.5. İşyeri Nezaketsizliği ve Katılımcıların Demografik Özellikleri	87
4.6.6. İşyeri Maneviyatı ve Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	88
4.6.7. Bilinçli farkındalık ve Katılımcıların Demografik Özellikleri	88
4.7. Araştırmadaki Veri Toplama Aracı ve Ölçekler.....	88
4.7.1. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği	89
4.7.2. İşyeri Maneviyatı Ölçeği.....	89
4.7.3.Bilinçli Farkındalık Ölçeği	90
4.8. Araştırmanın Güvenilirliği	90
4.9. Araştırma Bulgularının Analiz Edilmesi ve Yorumlanması.....	92
4.9.1. Regresyon Analizi Bulguları.....	94
4.9.2. Aracılık Analizi Bulguları.....	97
4.9.3. Fark Analizi Bulguları	107
TARTIŞMA	116
SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	123
KAYNAKLAR.....	127
EKLER.....	141
Ek 1: Çalışmada Kullanılan Anket Formu	141
Ek 2: Çalışmada Kullanılan Anket Formu İçin Etik Kurul İzin Belgesi . Hata! Yer işareti tanımlanmamış.	
Ek 3: Yozgat Bozok Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Veri Toplama İzin Yazısı.....	144
Ek 4: Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Veri Toplama İzin Yazısı	145

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1.1 İşyeri nezaketsizliği ile ilgili örnekler.....	8
Tablo 2.1 Literatürde yer alan başlıca maneviyat tanımları	36
Tablo 2.2 Din ve maneviyat arasındaki fark konusunda bilim adamlarının farklı görüşleri	38
Tablo 2.3 Literatürde işyeri maneviyatına yönelik yer alan tanımlar.....	41
Tablo 2.4 Maneviyatın organizasyonlara dahil edilmesine yönelik başlıca sorunlar ve öneriler	52
Tablo 4.1 Normal dağılım analiz sonuçları	91
Tablo 4.2. Ölçeklere ait Cronbach's alpha güvenirlik katsayısı değerleri.....	91
Tablo 4.3 Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler.....	92
Tablo 4.4 Ölçeklere ilişkin tanımlayıcı istatistikler	93
Tablo 4.5 Meslektaş nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi sonuçları	94
Tablo 4.6 Yönetici nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi sonuçları.....	94
Tablo 4.7 Hasta nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi sonuçları	95
Tablo 4.8 Meslektaş nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi sonuçları	95
Tablo 4.9 Yönetici nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi sonuçları.....	95
Tablo 4.10 Hasta nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi sonuçları	96
Tablo 4.11 Meslektaş Nezaketsizliği ve İş Değerleriyle Uyum Regresyon Analizi Sonuçları.....	96
Tablo 4.12 Yönetici Nezaketsizliği ve İş Değerleriyle Uyum Regresyon Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 4.13 Hasta Nezaketsizliği ve İş Değerleriyle Uyum Regresyon Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 4.14 İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	99
Tablo 4.15 Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	100
Tablo 4.16 Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	100
Tablo 4.17 Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları.....	101
Tablo 4.18 Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları.....	102

Tablo 4.19 Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	103
Tablo 4.20 Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	104
Tablo 4.21 Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	104
Tablo 4.22 Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	105
Tablo 4.23 Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları	106
Tablo 4.24 Yaş dağılımına göre Anova sonuçları.....	107
Tablo 4.25 Cinsiyete göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları	108
Tablo 4.26 Medeni duruma göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları	108
Tablo 4.27 Eğitim durumuna göre Anova sonuçları.....	109
Tablo 4.28 Yaş dağılımına göre Anova sonuçları.....	109
Tablo 4.29 Cinsiyete göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları	110
Tablo 4.30 Medeni duruma göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları	111
Tablo 4.31 Eğitim durumuna göre Anova sonuçları.....	111
Tablo 4.32 Yaş dağılımına göre Anova sonuçları.....	112
Tablo 4.33 Cinsiyete göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları	112
Tablo 4.34 Medine duruma göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları.....	113
Tablo 4.35 Eğitim durumuna göre Anova sonuçları.....	113
Tablo 4.36 Çalışmada ileri sürülen hipotezlerin nihai durumu.....	114

ŞEKİLLER DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1.1 Örgütlerde nezaketsizlik ve diğer kötü muamele biçimleri	12
Şekil 1.2 İşyeri nezaketsizliğinin öncülleri	14
Şekil 1.3 İşyeri nezaketsizliğinin sonuçları	21
Şekil 1.4 İşyeri nezaketsizliğinin öncülleri ve sonuçları	26
Şekil 1.5 Nezaketsizlik sarmalı modeli	28
Şekil 2.1 İşyeri maneviyatının boyutları	43
Şekil 3.1 Bilinçli farkındalık tutumları	63
Şekil 3.2.Farkındalığı işyeri sonuçlarıyla ilişkilendiren bütünleştirici çerçeve	69
Şekil 4.1 Çalışmanın ana modeli	77
Şekil 4.2 Çalışmanın alt modeli	78
Şekil 4.3 İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü	98

KISALTMALAR DİZİNİ

AIÖ	Anlamlı İş Ölçeği
BFÖ	Bilinçli Farkındalık Ölçeği
HNÖ	Hasta Nezaketsizliği Ölçeği
İDUÖ	İş Değerleriyle Uyum Ölçeği
İMÖ	İşyeri Maneviyatı
İNÖ	İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği
MNÖ	Meslektaş Nezaketsizliği Ölçeği
TBIÖ	Topluluk Bilinci Ölçeği
YNÖ	Yönetici Nezaketsizliği Ölçeği

GİRİŞ

Çalışma yaşamı bireyin hayatının büyük bir kısmını geçirdiği önemli yaşam alanlarından biridir. Bireyler uzun saatler geçirdikleri iş yerlerinde huzurlu ve mutlu olmak ister. Bir işyerindeki huzurlu ve mutlu çalışma ortamı ise iyi bir iletişimin olduğu örgüt kültürü, iş süreçleri ile ilgili belirlenmiş standartlar ve çalışanları arası iyi ilişkiler ile mümkündür. İşyerlerinde böyle bir çalışma ortamının oluşturulması başta üst yönetim olmak üzere tüm çalışanların sorumluluğundadır. Bu kapsamda üst yönetimin çalışanlar arasında unvan, kıdem vb. faktörlere göre ayırım gözetmeksizin tüm çalışanlara saygılı, nazik ve adaletli davranması çalışanların ise işyerinde belirlenen kural ve politikalara uyması gerekir. Özellikle nezaket kurallarının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi ve buna uygun davranılması oldukça önemlidir. Nezaket, bireyin karşısındaki kişiye gösterdiği saygıdır. İnsana, insan olduğu için değer vermektir. “İncelik”, “Hoşgörü”, “Anlayış” gibi kelimelerle akılda yer eden nezaket kavramı çalışanların refahı, başarısı ve mutluluğu açısından işyerleri için ayrıca öneme sahiptir. İşyerinde nezaket kurallarına uymaya çalışan bir birey diğerleriyle kurduğu iletişimde teşekkür etmeyi, selam vermeyi, özür dilemeyi, rica etmeyi, etkin dinlemeyi, karşısındakinin duygularını anlamayı ve uygun üslup ile konuşmayı önemser. Dolayısıyla bu kişiler işyerinde iyi ilişkiler geliştirebilir, sorunlarını çözebilir ve daha verimli çalışabilir. Tam tersi olarak nezaketsiz bireyler ise gürültü yapmak, selam vermemek, uygun bir üslup benimsememek, karşısındakini önemsememek gibi bazı tutum ve davranışlar sergilerler.

İşyeri nezaketi, işyerinde karşılıklı saygı normlarının korunmasıdır. Tüm çalışanların daha önceden belirlenmiş kural ve ilkelere uymayı kabul etmesi ile mümkündür. İşyeri nezaketsizliği ise örgüt normlarının karşılıklı ihlal edildiği, zarar verme niyeti belirsiz ve nispeten düşük yoğunluklu şiddet içeren davranışlardır. Nezaketsiz davranışlar sahip olduğu bu özellikler nedeniyle çoğu zaman göz ardı edilmiş ve önemsiz görülmüştür. İşyerinde nezaketsiz davranışlar bir örgütün başarısının ya da başarısızlığının doğrudan belirleyicisi olmayabilir ancak iyi ilişkilerin olduğu, insanların birbirine saygı duyduğu bir çalışma ortamı örgütteki tüm bireyler için

faydalı olabilir. Bu noktada işyerinde nezaketsiz davranışların önemli olup olmadığının tartışılmasından ziyade aynı amaç etrafında bir araya gelen bireylerin olduğu bir örgütteki temel soru “Hepimiz anlaşabilir miyiz?” olmalıdır (Crampton ve Hodge, 2008: 46).

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

İşyeri nezaketsizliği birçok sektörde yaşanabileceği gibi en sık yaşandığı sektörlerden biri sağlık sektörüdür. Yoğun iş yükü, zaman kısıtı ve yapılan işin önemi açısından bakıldığında sağlık çalışanları, yönetici, meslektaş ve hasta/hasta yakınlarından zaman zaman nezaketsiz davranışlara maruz kalabilmektedir. Bu durum sağlık çalışanlarını, sunduğu hizmet kalitesinden fiziksel ve psikolojik sağlığına kadar birçok açıdan olumsuz etkileyebilmektedir (Reio ve Ghosh, 2009: 24; El-Guindy, Rashed, El Salam, Maiz, 2022: 1406; Miner, Settles, Pratt- Hyatt, Brady, 2012: 346). Bununla birlikte sürekli nezaketsiz davranışlara maruz kalmak sağlık çalışanlarının iş tatminini, işe bağlılığını ve işte bulduğu anlamı olumsuz etkilemektedir. Bu durum çalışanların tükenmesine, olumsuz duygulara kapılmasına, özsaygısını kaybetmesine neden olabilir (Pearson, Andersson ve Wegner, 2001: 1404; Kabat-Farr, Cortina, Marchiondo, 2018: 113). Sonuç olarak nezaketsiz davranışlara tepki gösterme isteği doğabilir ve nezaketsiz davranışlar sergileme eğilimi artabilir. Literatürde nezaketsizlik sarmalı olarak ifade edilen bu durum işyerinde tüm çalışanları etkileyerek örgüt kültürünü olumsuz etkileyebilir (Andersson ve Pearson, 1999: 460). Bir çalışan tarafından başlatılan sarmal etki tüm çalışanları etkileyebilir. Bu nedenle işyeri nezaketsizliği daha ciddi örgütsel sapma davranışları olan saldırganlık ve şiddet gibi eylemlerin ortaya çıkmasına neden olabilir (Pearson, Andersson ve Porath, 2000: 123).

Nezaket kurallarının yok sayıldığı ya da ihlal edildiği bir işyerinde ise çalışanların yaptığı işten memnun olması, olumlu duygulara sahip olması, işte anlam ve amaç bulması, işin değerleriyle kendi değerleri arasında uyum bulması, diğerleriyle iyi

ilişkiler geliştirmesi ve işbirliği yapması pek mümkün olmayacaktır.

Bu tez çalışmasının amacı, sağlık çalışanlarının yönetici, meslektaş ve/veya hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum boyutlarından oluşan işyeri maneviyatına etkisini ortaya koymak ve bilinçli farkındalığın aracılık rolüne sahip olup olmadığını tespit etmektir. Yoğun iş yükü, zaman baskısı, sunulan hizmetin önemi göz önüne alındığında sağlık çalışanlarının nezaketsiz davranışlarla sık sık karşı karşıya kaldığı düşünülmektedir. Buna göre hem sağlık çalışanlarının işteki anlam ve amacını kapsayan işyeri maneviyatı ile ilişkisini tespit etmek hem de sağlık çalışanlarının nezaketsiz davranışlarla başa ıkabilmesinde yardımcı olabilecek bir araç olarak bilinçli farkındalığın aracılık rolünü tespit etmek oldukça önemlidir. Literatür incelendiğinde, işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolünü inceleyen başka bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda konu araştırmaya değer görülmüş ve araştırmanın uygulama kısmında detaylı temellendirilen ana hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

“Sağlık alışanlarının yönetici, meslektaş ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsizliğin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır”

Tez alışması, Yozgat ve Kırıkkale illerinde bulunan Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde yrtlmştir. Hastanelerdeki yetkili kişilerden alınan bilgiye göre bu hastanelerdeki toplam çalışan sayısı 982’ dir. Örneklem grubunu belirlemek için Taro Yarmane tarafından 1973 yılında geliştirilen formül kullanılmıştır (Thummakul, Kaeodumkoeng, Prasertsin, Sinjindawong, Makmee, 2012: 529). Buna göre ulaşılması gereken örneklem büyüklüğü 285 olarak hesaplanmıştır. Güvenilir sonuçlara ulaşmak için 400 sağlık çalışanına anket uygulanmış ancak 367 anket geçerli kabul edilmiştir. Anket formu demografik bilgiler, işyeri nezaketsizliği, işyeri maneviyatı ve bilinçli farkındalık olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır. İşyeri nezaketsizliğini ölçmek üzere Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen ölçek, işyeri maneviyatını ölçmek üzere Ashmos ve Duchon (2000) tarafından geliştirilen ölçek ve bilinçli farkındalığı ölçmek üzere Feldman, Hayes, Kumar, Greeson ve Laurenceau (2007) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistik paket programına aktarılarak regresyon, aracılık, Anova, t-testi analizlerine tabi tutulmuştur.

Tez çalışmasının birinci bölümünde işyeri nezaketsizliği kavramı, tanımı, özellikleri, tarihsel süreci, benzer kavramlarla ilişkisi, süreci, öncülleri, sonuçları ve önlenmesi için yapılması gerekenler açıklanmıştır. Tez çalışmasının ikinci bölümünde işyeri maneviyatı kavramı, tanımı, ortaya çıkışı, boyutları, işyeri maneviyatı ile ilgili yapılmış çalışmalar ve işyeri maneviyatına yönelik eleştiriler açıklanmıştır. Tez çalışmasının üçüncü bölümünde bilinçli farkındalık kavramı, tanımı, bilinçli farkındalık ile benzer kavramlar, kuramsal temelleri, bilinçli farkındalık tutumları, bireysel ve örgütsel faydaları açıklanmıştır. Tez çalışmasının dördüncü bölümünde ise araştırmanın amacı, önemi, kapsam ve sınırlılıkları, evren ve örnekleme, varsayımları, modeli ve hipotezleri, güvenilirlik ve geçerliliği, veri toplama araçları ile bulguları açıklanmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda hipotezler yorumlanmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ

Bu bölümde nezaket, nezaketsizlik, işyeri nezaketsizliği, işyeri nezaketsizliğinin önem kazanmasına neden olan gelişmeler, işyeri nezaketsizliğini etkileyen faktörler, işyeri nezaketsizliğinin sonuçları, işyerlerinde nezaketsiz davranışları önlemek için yapılması gerekenler gibi araştırma konusunun temelini oluşturan konu başlıkları açıklanmaktadır.

1.1. Nezaket ve Nezaketsizlik Kavramları

İşyeri nezaketsizliği kavramını açıklamadan önce nezaket ve nezaketsizlik kavramlarını açıklamanın konuyu daha anlaşılır kılacağı düşünülmüştür. TDK'ya göre nezaket; “başkalarına karşı saygılı ve incelikli davranma, incelik, naziklik” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). Nezaket kelimesi, topluluk veya şehir anlamına gelen Latince 'civilitas' kelimesinden türetilmiştir. Birçok araştırmacı tarafından bireyin içinde bulunduğu toplum ve kültür ile ilgili bir kavram olarak ele alınmıştır. Bu bağlamda insanların birbirine karşı borçlu olduğu, hayatlarımızı yaşama şeklimizi ve diğer insanlara davranış biçimimizi belirleyen ahlaki bir görev olarak tanımlanmaktadır (Linvill, 2008:16).

Andersson ve Pearson' a göre (1999: 452) “toplumda ahlaki standartlar bakımından bir erdem” olarak ifade edilen nezaket bireylerin birbirine karşı yükümlülüklerini bireylere hatırlatan sosyal sorumluluk ve ahlaki bir zorunluluktur (Linvill, 2008: 16). Nezaket kavramı başkalarına karşı haysiyetli davranmayı, başkalarının duygu düşüncelerini dikkate almayı ve bireylerarası ilişkilerde saygı için sosyal normları korumayı içermektedir (Dion, 2006: 11).

Brown ve Levinson (1987: 317) nezaket kavramını iletişimdeki bireylerin imaj oluşturma aracı olarak ele almaktadır. Buna göre nezaket kavramı olumlu ve olumsuz nezaket olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Olumlu nezaket, iletişimdeki kişilerin beğenilme, onaylanma gibi ihtiyaçlarına göre bir tutum sergilenmesi, böylelikle

olumlu bir imaj oluşturulmasını ifade ederken olumsuz nezaket, itiraz etme, eleştirme, suçlama gibi olumlu imajı zedeleyecek bir tutum sergilenmesini ifade eder. Buradan hareketle nezaket, olumlu ve olumsuz imaj oluşturmak için kullanılan bir teknik olarak açıklanmaktadır.

Nezaket kısaca diğerk insanlara karşı nazik ve dűřünceli davranış olarak tanımlanmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 454). Nezaketin temelinde bireylerin birbirine saygı göstermesi yer almaktadır. Nezaket kavramının karşıtı nezaketsizlik ise saygı normlarını ihlal edecek şekilde başkalarına aldırış etmeme, kaba davranma olarak tanımlanmaktadır (Pearson ve Porath, 2005: 8).

Nezaketsizlik, başkalarına karşı kaba davranmak, başkalarının duygu ve dűřüncelerini umursamamak ve bireylerarası ilişkilerde sosyal normları ihlal etmek olarak ifade edilmektedir. Nezaketsiz davranışlar; başkalarına bağırmak, başkalarını aşağılamak ve azarlamak, karşılıklı saygı normlarını ihlal etmek olarak örneklendirilmektedir (Dion, 2006: 11). Nezaketsizlik, bireyler arası iletişim kopukluğuna, ilişkilerin bozulmasına ve empatinin aşınmasına neden olabilecek kötü muameledir (Pearson, Andersson ve Porath, 2000: 125).

1.2. İşyeri Nezaketsizliğı

İşyeri nezaketsizliğı kavramı ilk kez 1999 yılında Anderson ve Pearson tarafından hazırlanan “Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace” başlıklı yazı ile ele alınmıştır. Bu yazıda iř yeri nezaketsizliğı “işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan dűřk yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış” olarak tanımlanmıştır. Buna göre kaba davranışlar, başkalarına karşı saygısızlık içeren karakteristik olarak kaba ve nezaketsiz davranışlar olarak ifade edilmektedir (Anderson ve Pearson 1999: 457). Pearson, Andersson ve Wegner’ a göre (2001: 1392) işyeri nezaketsizliğı, işyerindeki diğerk kişilere karşı kaba, duyarsız veya saygısız davranışlar olarak ele alınmıştır.

İşyeri nezaketsizliğı, işyerinde kabalık ve başkalarına karşı saygısızlık anlamına gelmektedir. İşyerinde ilişki ve iletişimin bozulmasına, empatinin azalmasına sebep olabilecek davranışları ifade eder. İş birliğı ve motivasyonu büyük lde engelleyen ve karşılıklı saygı için normların ihlal edilmesini gerekli kılan bir süreçtir (Pearson, Andersson, Porath, 2000: 125). Erdaş (2016: 18) nezaketsizliğı, işyerinde herkes tarafından kabul edilen sosyal normların dışına çıkılması, benimsenen sosyal

normlardan sapma olarak ifade etmektedir.

İşyeri nezaketsizliği kendini özellikle saygısızlık, küçümseme, aşağılama ve benzeri şekillerde göstermektedir (Milam, Spitzmueller, Penney, 2009: 58). Bazı araştırmacılar nezaketsizliğin gülümsemeye karşılık vermemek kadar basit bir davranıştan kişinin duygularını kasten incitmeye kadar geniş bir yelpazedeki davranışları içerdiğini ifade etmektedir (Ambrose, Huston ve Normon, 2005: 815). Sözün kesilmesi, küçümseyici bir ses tonunun kullanılması ve profesyonel olmayan hitap biçimleri işyerinde nezaketsiz davranışlara örnek gösterilebilir (Cortina ve Magley, 2009: 272). Bununla birlikte işyerinde bir davranışın nezaketsizlik olarak nitelendirilmesi için herhangi bir zararlı niyet ve ilgili taraflardan biri veya daha fazlası için belirsiz olması gerekmektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 456).

İşyeri nezaketsizliğinin tanımlanmasıyla ilgili alan yazın incelendiğinde Anderson ve Pearson (1999: 457) tarafından yapılan işyeri nezaketsizliği tanımının ortak bir temel oluşturduğu görülmektedir. Bu nedenle hem ortak paydada buluşmak hem de en çok kabul gören tanım olduğu için bu çalışmada da hareket noktası olarak kullanılmıştır. Bu tanıma göre işyeri nezaketsizliğinin ilk özelliği, düşük yoğunlukta davranışlardır. İkinci özelliği, belirsiz niyettir. Üçüncü özelliği ise örgütsel normları ihlal etmektir. Bu özellikler aşağıda açıklanmıştır.

1.2.1. Düşük Yoğunluklu Şiddete Sahip Olma

Nezaketsizlik fiziksel saldırı gerektirmez, dolayısıyla iş yerindeki şiddet, taciz veya zorbalık gibi davranışlarla kıyaslandığında daha düşük etkiye sahiptir. Bazı araştırmacılar düşük yoğunluk kavramını gücün büyüklüğünün ve ortaya çıkan negatifliğin daha düşük düzeyde olması olarak açıklamaktadır. Ancak bu açıklama belirsizlik içermektedir (Pearson, Andersson ve Wegner, 2001: 1401). Çünkü davranışın yoğunluğu, nezaketsizliği sergileyenin, mağdurun ya da görgü tanığının bakış açısına göre değişiklik gösterebilir. Ayrıca farklı kültürlerdeki insanlar aynı davranışın yoğunluğunu farklı algılayabilirler. Bu nedenle, bu kavramı işler hale getirirken kültürel normların dikkatle değerlendirilmesi oldukça önemlidir (Vagharseyyedin, 2015: 118).

1.2.2. Zarar Verme Niyetinin Belirsiz Olması

İşyeri nezaketsizliğinin ikinci temel özelliği, zarar verme niyetinin belirsizliğidir. Hedef veya tanıklar kışkırtıcının zararlı ya da kötü amaçlara sahip olduğunun farkında değildir. Kışkırtıcının bu amacı açıkça belirtilmemiştir (Cortina ve Magley, 2009: 273). Başka birine açıkça zarar verme niyetinin belirtildiği veya gösterildiği durumlar işyeri saldırganlığı olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle, çoğu durumda, nezaketsiz davranışın, proaktif nitelikteki bir eylemden ziyade bir tepki olarak ortaya çıktığı söylenmektedir (Vagharseyyedin, 2015: 118).

1.2.3. Örgütsel Normların İhlali

Her örgüt aynı şekilde çalışmaz ancak her örgütün çalışanlar arasında kabul edilebilir kendi normları ve beklentileri vardır. Bu norm ve beklentiler örgüt içinde işbirliğine izin verir. Nezaketsiz davranışlar buna engel olur ve örgütün esenliğini bozar (Andersson ve Pearson, 1999: 454; Tarraf, 2012: 13).

İşyerinde nezaketsiz davranışlara örnek olabilecek davranışlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1.1 İşyeri nezaketsizliği ile ilgili örnekler (Felblinger, 2008: 236)

Önemli iş faaliyetlerinden dışlama	Bağırma, çığlık atma, sözlü saldırılar
Diğerlerinin çalışmalarının verilerini almak	Duygusal azarlar, öfke patlamaları
İş birliği içinde çalışmayı reddetmek	Aşırıya kaçan öfke nöbetleri
Sözünü kesmek	Dedikodu
Toplantıları bozmak	Alay etmek için isim (lakap) takma
Diğerlerinden verileri saklamak	Küçümseyici konuşmalar, kabalık
Çalışanları e-posta üzerinden azarlamak	Söylenti yayma
Ortak çalışma için gerekli verileri paylaşmama	Empati yapma konusunda yetersizlik
Önemli bilgileri alıkoyma, elinde tutma	Kötü etkisi olan iş arkadaşının itibarı

İşyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan tanımlamalar ve açıklamalardan yola çıkarak işyeri nezaketsizliğini; işyerinde ortaya çıkan ve yerleşik normları ihlal eden, olumsuz örgütsel çıktıları sebebiyle fiziksel şiddet gibi olumsuz örgütsel davranışlara zemin hazırlayan kaba, saygısız ve önlenmesi gereken davranışlar olarak tanımlamak mümkündür.

1.3. İşyeri Nezaketsizliğinin Tarihsel Süreci

İşyeri nezaketsizliği kavramı, ilk kez 1999 yılında Andersson ve Pearson tarafından ele alınsa da nezaket kurallarının evrensel olduğunu ve temellerinin toplumsal yaşam kadar eskiye dayandığını söylemek mümkündür. Toplumsal yaşamın önemli parametrelerinden biri olan nezaket kuralları ortaya çıktığı toplumun kültürünü, yaşam tarzını, adalet anlayışını yansıtmaktadır. Dolayısıyla nezaket kurallarının sosyoloji ve psikoloji bilim dallarıyla yakın ilişkili olmasının yanı sıra üç büyük dinin kutsal kitabında da değinilen konulardan biri olduğu görülmektedir (Kızıloğlu, 2019: 8).

Kur'an-ı Kerim'de konuyla ilgili bazı ayetler şunlardır; *“Küçümseyerek surat asıp insanlardan yüz çevirme ve yeryüzünde böbürlenerek yürüme! Çünkü Allah hiçbir kibirleneni, övüngeyi sevmez.”* (Lokman, 31/18-19), *“Size bir selâm verildiği zaman, ondan daha güzeliyle veya aynı selamla karşılık verin. Şüphesiz Allah her şeyin hesabını gereği gibi yapandır.”* (Nisâ 4/86), *“İyi sayılan bir söz ve bir bağışlama, arkasından eziyetle gelen bir sadakadan daha iyidir. Allah zengindir, halîmdir.”* (Bakara, 2/ 263), *“Ey iman edenler! Zannın birçoğundan sakının. Çünkü zannın bir kısmı günahıdır. Birbirinizin kusurlarını ve mahremiyetlerini araştırmayın. Birbirinizin gıybetini yapmayın.”* (Hucurat, 49/12). Bu ayetlere bakıldığında İslam dininde nezaket kurallarının temelini oluşturan temel öğretilerin öğütlendiği görülmektedir (<https://kuran.diyanet.gov.tr/tefsir/>).

Hristiyanlık dininin kutsal kitabı İncil de nezaket kuralları olarak ifade edebileceğimiz iyilik yapmak, kin tutmamak, dostane yaklaşım, selam vermek gibi konular çeşitli ayetlerde yer almaktadır (İncil;10:5-6; 6:27-28; 12:17-21). Yahudilik dininin kutsal kitabı Tevrat'ta ise hoş sözlü olmak (Süleyman'ın Özdeyişleri, 16:24), kibirli olmamak (Süleyman'ın Özdeyişleri, 21:4), kin beslememek (Levililer, 19:18) gibi nezaket kurallarının temelini oluşturan temel öğretiler yer almaktadır (<https://kutsalkitap.info.tr/?q=>).

Sosyoloji, Psikoloji ve Din gibi farklı bilim dallarıyla yakın ilişkili bir kavram olan nezaketsizlik; çalışma yaşamında meydana gelen değişimler, artan zaman baskısı, örgüt kültürü ve yönetim şekline bağlı olarak son yıllarda işyerlerinde de artış göstermiştir (Andersson ve Pearson, 1999: 453). Özellikle yoğun ve stresli çalışma ortamına sahip sektörlerde (sağlık, akademi) işyeri nezaketsizliğinin yayıldığı ve arttığı görülmektedir (Ciocco, 2017: 18-19).

İşyeri nezaketsizliği diğer olumsuz örgütsel davranış biçimlerinden ayrılarak ilk kez Andersson ve Pearson (1999: 452) tarafından ele alınmıştır. Sonraki yıllarda yapılan çalışmalarla işyeri nezaketsizliği kapsamlı olarak incelenmiş ve nezaketsizliğin yaygınlaşma nedenleri sosyal ve örgütsel faktörler olmak üzere iki alt başlıkta ele alınmıştır.

Gonthier ve Morrissey'e göre (2002) daha fazla para kazanma isteği, tüketim bağımlılığı, aşırı zenginlikten kaynaklanan pervasız tutumlar gibi toplumda meydana gelen çeşitli sosyal değişikliklerin kabalığa neden olduğu ileri sürülmektedir. Giovinella ise 1960'lı yıllarda hüküm süren kaotik dönemin nezaketsizliğe neden olduğunu ifade etmiştir. Hükümet tarafından bu dönemde söylenen yalanlar genç nesillerin güvenini sarsmış ve bu bireylerin topluma olan kızgınlıkları ebeveyn olduklarında dahi geçmemiştir. Böylelikle kabalık toplumda giderek yayılmıştır. Nezaketsizliğe neden olan örgütsel ve çevresel birçok faktörle birlikte özellikle sosyal faktörlerin de dikkate alınması oldukça önemlidir. Çünkü işyeri dışındaki normlardaki değişiklikler (artan nüfus, aile hayatındaki değişimler gibi) ofislere ve fabrikalara yansımaktadır (Shim, 2010: 14-15).

Nezaketsizliğin yaygınlaşmasına neden olan faktörlerden bir diğeri örgütsel faktörlerdir. Farklı araştırmacılar bu konuyla ilgili çeşitli varsayımlarda bulunmuştur. Baron ve Neuman (1996: 161), işyerinde şiddet ve saldırganlığın nedenlerine dair kanıtları incelediği araştırmasında son yıllarda işyerlerinde meydana gelen şiddetin fiziksel, doğrudan ve aktif olmaktan ziyade sözlü, dolaylı ve pasif olduğunu belirtmektedir. Yanı sıra birçok işyerinde meydana gelen küçülme, iş gücü çeşitliliğinin artması gibi değişikliklerin bu tür davranışların ortaya çıkmasına katkıda bulunabilecek koşullar oluşturduğunu belirtmiştir. Johnson ve Indvik (2001: 707-709) ise işyeri nezaketsizliğinin nedenlerini öfke, stres, fazla çalışma kategorileri altında açıklamışlardır. Aynı zamanda işyerlerinde bireylerin fazla meşgul, fazla hedefe odaklı olduğunu bu sebeple nezaketin genellikle zaman kaybı olarak algılandığını ve bunun yerine yapılacak daha iyi işlerin olduğundan bahsetmektedir.

İşyeri nezaketsizliğine olan ilginin son yıllarda artmasının sebebi olarak nezaketsizliğin her yerde bulunması gösterilmektedir. Bazı araştırmacılar tarafından yapılan tahminler neredeyse herkesin çalışma hayatlarının bir noktasında nezaketsizlik yaşadığını göstermektedir. Nitekim Porath ve Pearson (2013: 114) tarafından yürütülen bir çalışmada çalışanların % 98'nin iş başında nezaketsizlikle karşılaştığı,

%50'sine haftada en az bir kez nezaketsiz davranıldığı tespit edilmiştir.

Literatürde, hemşirelik ve sağlık bakım ortamlarında nezaketsiz davranışlara ilişkin çok sayıda çalışma bulunmaktadır (Laschinger, Leiter, Day, Gılin, 2009: 303). U.S. News and World Report tarafından yapılan bir ankette, yanıt verenlerin %89'u nezaketsizliğin ciddi bir sorun olduğunu bildirmiş ve % 78'i bunun son 10 yılda daha da kötüleştiğini ifade etmiştir (Pearson, Andersson, Wegner, 2001: 1390).

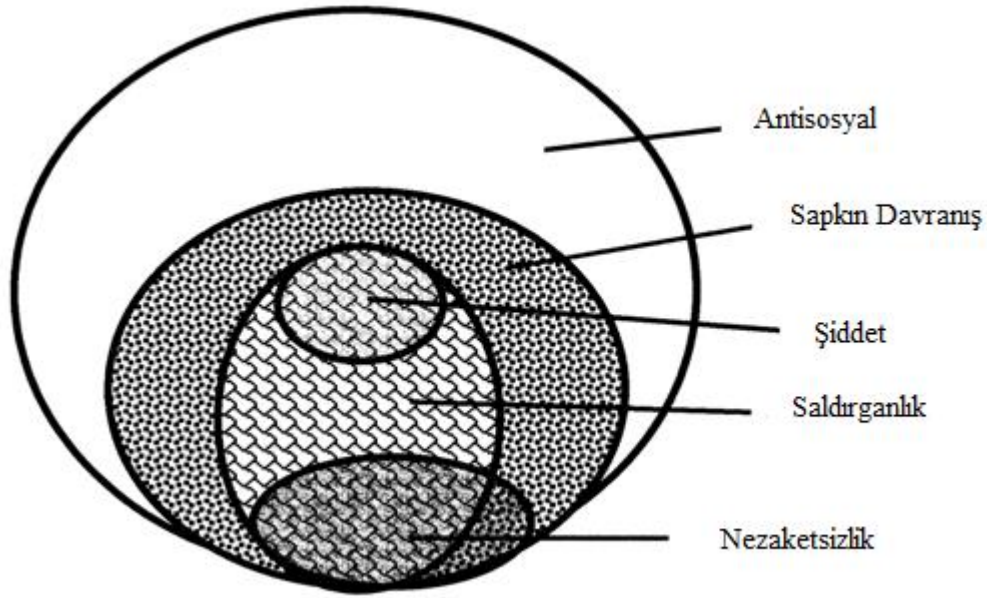
1.4. İşyeri Nezaketsizliğinin Benzer Kavramlarla İlişkisi

Nezaketsizlik son zamanlarda işyerinde kötü muamele biçimleri ile ilgili literatürde en çok çalışılan değişkenlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Pearson, Andersson, Porath, 2000: 123; Blau, Andersson, 2005: 595; Cortina, 2008: 55; Milam vd., 2009: 58).

Nezaketsizlik, diğer antisosyal çalışma davranışlarıyla ilişkili olduğu kadar bazı noktalarda onlardan ayrılmaktadır. Nezaketsizlik, genellikle bir güç dengesizliği olarak tanımlanan ve haftada en az bir kez meydana gelen zorbalıktan daha geniş bir yapıdır (Cortina ve Magley, 2009: 272).

Örgütsel davranış literatürüne bakıldığında işyerinde kötü muamele biçimlerinin mobbing, işyeri saldırganlığı, sapkın davranış ve antisosyal davranış gibi farklı isimlerle incelendiği görülmektedir. Bu kavramlar birbiriyle benzer gibi görülse de anlam bakımından birbirinden farklıdır. Nezaketsizlik bu kavramlar arasında en düşük yoğunlukta olan davranışları ifade etmektedir (Keçeci, 2017: 7). İşyeri nezaketsizliğinin diğer olumsuz kişilerarası işyeri davranış yapılarından ayırt edilmesine yardımcı olan önemli tanımlayıcı unsurları, düşük yoğunluklu (saldırganlık, şiddet ve zorbalık daha şiddetlidir) ve muğlak (açık veya açıkça teşhis edilebilir olmaktan ziyade) zarar verme niyetidir (Schilpzand, DePater, Erez, 2016: 57). Örneğin; azmettirici, davranışın cehaletinden veya kendi ihmalinden kaynaklandığını iddia edebilir veya hedefi mevcut davranışı yanlış anlamakla veya aşırı hassas olmakla suçlayabilir.

Anderson ve Pearson (1999: 456) tarafından geliştirilen modele göre işyerinde kötü muamele biçimleri antisosyal davranışlar, sapkın davranışlar, zorbalık, saldırganlık ve nezaketsizlik olmak üzere beş farklı kategoriye ayrılmaktadır.



Şekil 1.1 Örgütlerde nezaketsizlik ve diğer kötü muamele biçimleri (Andersson ve Pearson, 1999: 456)

Nezaketsizliğin işyerindeki diğer kötü muamele biçimlerinin bazılarından farklı ve örtüşen yönlerini yukarıdaki görselde görmek mümkündür. Buna göre; antisosyal davranışlar, kuruma, paydaşlara ve çalışanlara zarar veren her tür davranışı ifade eder. Sapkın davranış ise davranış normlarını ihlal eden antisosyal davranışlardır (Andersson ve Pearson, 1999: 456). Antisosyal davranış ve sapkın davranış, işyerinde saldırganlık, işyerinde şiddet ve nezaketsizliği içeren iki geniş kavramdır (Keçeci, 2017: 10). İşyerinde saldırganlık, işyerinde şiddeti ve nezaketsizliği içinde barındıran zarar verme niyetiyle ortaya çıkan sapkın davranışları ifade etmektedir. İşyeri şiddeti, yüksek yoğunlukta ve fiziksel olarak zarar verme niyeti olan saldırgan davranışlardır. Nezaketsizlik ise düşük yoğunlukta ve belirsiz zarar verme niyetiyle ortaya çıkan sapkın davranışlardır (Andersson ve Pearson, 1999: 456).

İşyeri nezaketsizliği ile benzer örgütsel kötü muamele değişkenlerinden bazıları mobbing, örgütsel uygunsuz davranış, üretkenlik karşıtı davranış şeklinde sıralanabilir. Psikolojik terör olarak da tanımlanan mobbing, işyerinde bir ya da birkaç kişinin bir kişiye yönelik sistemli olarak sürdürdüğü düşmanca ve etik dışı davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1990: 120). Örgütsel uygunsuz davranışlar, örgütsel normların, toplumsal değerlerin ve standartların kuruluşlar tarafından ihlal edilmesine bağlı olarak bu kuruluşlarda çalışanlar tarafından gerçekleştirilen her tür kasıtlı eylemlerdir (Vardi ve Wiener, 1996: 153). Üretkenlik karşıtı davranış ise

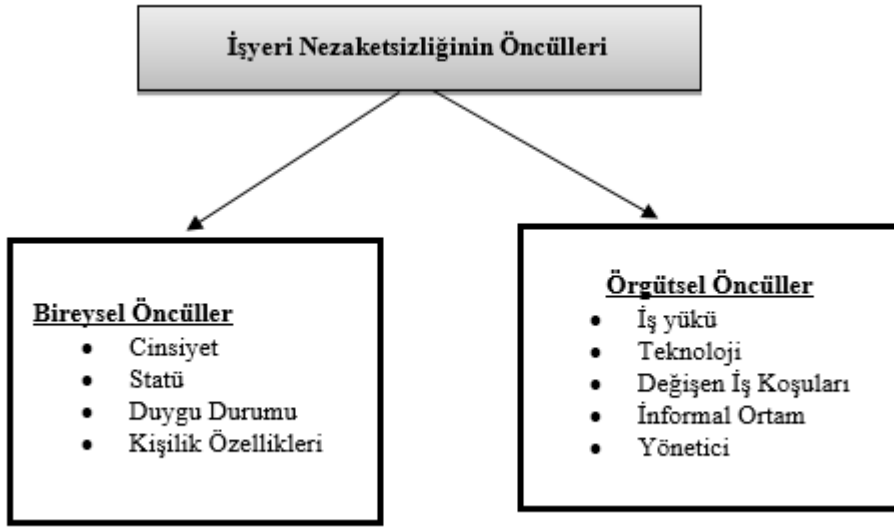
Çalışanların kuruma veya diğerk çalışanlara bilerek zarar vermesidir. İşyerinde hırsızlık, işyeri malzemelerine zarar vermek, diğerk çalışanlara hakaret etmek, devamsızlık üretkenlik karşıtı davranışlara örnek gösterilebilir (Marcus ve Schuler, 2004: 647).

İşyeri nezaketsizliğinin diğerk örgütsel kötü muameleler ile benzer ve farklı yönlerinin incelendiğiki bu kısımda işyeri nezaketsizliğı ve diğerk kavramlar tanımlanarak benzerlik ve farklılıklar ortaya konmaya çalışılmıştır. Üretkenlik karşıtı davranışlar ve kişilerarası saldırganlık gibi diğerk örgütsel kötü muamele biçimleri (kesin olarak) bir başkasına zarar verme niyetiyle işlenen davranışlar olarak tanımlanırken, nezaketsizlik mutlaka kasıtlı veya kötü niyetli değildir (Milam vd., 2009: 58-59). Aynı zamanda işyeri nezaketsizliğinin diğerk kavramlardan farklı olarak düşük yoğunlukta olduğu ve zarar verme niyetinin belirsiz olduğu belirtilmektedir. İşyeri nezaketsizliğinin diğerk kavramlarla benzer yönleri ise normların ihlal edilmesi ve örgüte zarar veren davranışları içermesidir.

İşyeri nezaketsizliğinin diğerk örgütsel kötü muamele biçimlerine göre düşük yoğunlukta olduğu belirtilse de fark edilmediğiki veya gerekli önlemler alınmadığında saldırganlık, şiddet, sapkın davranış ve antisosyal davranışlara zemin hazırlama potansiyeli vardır. Çeşitli araştırmalarla işyeri nezaketsizliğinin daha agresif şiddet davranışlarına yol açabilecek bir nc olduğu bulunmuştur (Tiberius ve Flak, 1999: 4; Glendinning, 2001: 275; Pearson, Anderson ve Wegner, 2001: 1415).

1.5. İşyeri Nezaketsizliğinin nclleri

İşyeri nezaketsizliğı ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde işyeri nezaketsizliğine neden olan faktörlerin bireysel ve örgütsel öncüller (faktörler) olmak üzere iki şekilde ele alındığı görülmektedir. Bireysel ncller; cinsiyet, statü, duygu durumu (fke, stres), kişilik zellikleri (Cortina, Magley, Williams, Langhout, 2001: 65-66; Pearson ve Porath, 2005: 11; Milam vd., 2009: 59; Miner ve Cortina, 2016: 2) iken örgütsel öncüller; iş yükü, teknoloji, değikişen iş koşulları, informal ortam ve yönetici değikişkenlerinden oluşmaktadır (Işıkay, 2018: 31).



Şekil 1.2 İşyeri nezaketsizliğinin öncülleri

1.5.1. İşyeri Nezaketsizliğinin Bireysel Öncülleri

İşyerinde nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına neden olabilecek bireysel öncüller; cinsiyet, statü, duygu durumu, kişilik özellikleri olarak kategorize edilmektedir. Bu öncüller aşağıda detaylı olarak açıklanmaktadır.

İşyeri nezaketsizliğinin bireysel öncüllerinden ilki cinsiyettir. Gerek iş yaşamında gerek özel yaşamda birbirinden farklı duygu, düşünce ve davranış kalıplarına sahip olan kadın ve erkeklerin nezaketsizliği algılama biçiminin de birbirinden farklılık göstermesi beklenmektedir. Konuyla ilgili yapılan çalışmalar kadın ve erkeklerin kişilerarası iletişimde farklı tarzlara sahip olduğunu, kadınların erkeklere göre daha duygusal, duyarlı ve empatik olduğunu göstermektedir (Montgomery, Kane ve Vance, 2004: 251-252). Kadınların sahip olduğu bu özellikler nezaketsiz davranışları algılama düzeylerinin erkeklerden daha fazla olmasına neden olmaktadır (Montgomery vd., 2004: 260; Blau ve Anderson, 2005; 609). Bununla birlikte çeşitli araştırmalarda kadınların erkeklere göre nezaketsiz davranışlara daha fazla maruz kaldığı belirtilmektedir (Cortina, 2008: 65; Cortina, Kabat-Far, Leskinen, Huerta ve Magley, 2013: 1582; Zurbrugg ve Miner, 2016: 3; Miner ve Cortina, 2016: 1).

Bu çalışmalara göre işyeri nezaketsizliği ve cinsiyet arasındaki ilişkide kadınlar dezavantajlı gibi görünse de Pearson ve Poarth (2005: 11) tarafından yapılan çalışma nezaketsizliğin hem kadın hem erkekler üzerinde etkili olduğunu ve cinsiyete dayalı

ayrım yapılamayacağını ifade etmektedir. Bununla birlikte cinsiyete göre ayrımın nezaketsizliğe gösterilen tepkide ortaya çıktığını belirtmektedir. Nezaketsizlik meydana geldiğinde erkek hedeflerin kışkırtıcıya karşı doğrudan, açık bir misillemede bulunma olasılıkları daha yüksek iken kadın hedeflerin kışkırtıcıdan kaçınmaya çalıştığı veya tam olarak kaçınmanın mümkün olmadığı durumlarda kışkırtıcıdan uzak durmayı tercih ettiği tespit edilmiştir (Pearson ve Poarth, 2005: 12). Cortina (2008: 71) tarafından işyeri nezaketsizliği ile cinsiyetçilik literatürü birlikte ele alınarak ileri sürülen seçici nezaketsizlik teorisi, nezaketsizliği bireylerarası ayrımcılık bağlamında ele alan ilk teoridir. Buna göre avukatlar, üniversite öğretim üyeleri ve mahkeme çalışanları üzerine yapılan araştırmalar çalışan kadınların ayırt edici bir biçimde nezaketsizliğe maruz kaldığını göstermektedir. Örneklem gruplarının her birinde kadınlar erkek çalışanlara göre daha yüksek oranda nezaketsiz davranış tanımlamışlardır (Cortina vd., 2013: 1581). Amerika’da kamu sektöründe yapılan bir araştırma, işyeri nezaketsizliğinin, 1662 katılımcının 1180’i üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ortaya koymakla birlikte özellikle kadın çalışanların işyeri nezaketsizliğinden erkeklere göre daha fazla etkilendiğini göstermektedir (Cortina, vd., 2001, 66-67).

İşyeri nezaketsizliğinin bireysel öncüllerinden ikincisi statüdür. Nezaketsizlik doğası gereği statüden etkilenir. İşyerindeki bazı çalışanlar daha fazla güce veya statüye sahip olduğunda nezaketsiz davranışlar sergileme eğiliminde olabilmektedir. Bu davranışlar; toplantı düzenini bozmak, küçümseyici üslup ve söylem, başkasının konuşmasını kesmek şeklindedir (Pearson, Porath, 2005: 11). Nezaketsiz davranışlara maruz kalma veya bu davranışları sergileme bireyin statüsüne göre değişebilmektedir. Kamu çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmaya göre hiyerarşik olarak alt kademede veya statüde bulunan çalışanların üst kademede veya statüde bulunan çalışanlara göre daha fazla nezaketsiz davranışlara maruz kaldığı tespit edilmiştir (Baran, 2019: 31). Ayrıca daha fazla güce sahip olanların nezaketsiz davranmak ve bu durumdan kurtulmak için daha fazla seçeneğinin olduğu ifade edilmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 11). Cortina ve Magley (2009: 272) tarafından yürütülen ve işyerinde nezaketsizliğe yönelik gösterilen tepki kalıplarının ele alındığı başka bir çalışmada ise geliştirilen başa çıkma stratejilerinin hem hedefin hem de kışkırtanın örgütsel konumuna ve gücüne bağlı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte statüsü gereği diğerlerini denetleme yetkisi olan ve gücü elinde bulunduran çalışanların nezaketsiz

davranışlar sergileme eğilimlerinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Cortina ve Magley, 2009: 285).

İşyeri nezaketsizliğinin bireysel öncüllerinden üçüncüsü duygu durumudur. Duygular bireyin düşünce ve davranışlarını etkileyen en önemli yapı taşlarını oluşturmaktadır. Çeşitli kriterlere göre sınıflandırılrsa da genellikle olumlu ve olumsuz duygular olmak üzere iki şekilde ele alındığı görülmektedir. Olumlu ve olumsuz duygular bireylerin nezaketsizliği algılama ve nezaketsiz davranışlarda bulunma eğilimlerini doğrudan etkileyebilmektedir. Olumsuz duygulara sahip bireylerin farkında olarak veya farkında olmaksızın nezaketsiz davranışlar sergileme olasılığı daha yüksektir. Yüksek düzeyde olumsuz duygulara sahip bireylerin bu konuda daha hassas olacağı ve karşılık vermek için nezaketsiz davranışlar sergileyebileceği bilinmektedir (Reio ve Ghosh, 2009: 257). Bununla birlikte olumlu duygulara sahip bireylerin çevresel stres faktörlerine karşı daha duyarsız olduğunu söylemek mümkündür. Hem nezaketsiz davranışları algılama hem de nezaketsiz davranışları sergileme potansiyelinin olumlu duygulara sahip bireylerde daha düşük olduğu ifade edilmektedir (Sliter, Withrow ve Jex, 2015: 29). Duygular ve nezaketsizliği ele alan çalışmalar incelendiğinde nezaketsiz davranışların olumsuz duygulara ve duygusal tükenmeye yol açtığı belirtilmektedir (Penney ve Spector, 2005: 791; Van Jaarsveld, Walker ve Skarlicki 2010: 1; Bunk ve Magley, 2013: 87).

Örgütler iç ve dış çevre unsurları ile kaynak alışverişi içinde faaliyetlerini sürdürür. Bu çevre unsurlarından biri olan müşterilerden nezaketsiz davranışlara maruz kalmak çalışanları olumsuz etkileyebilir. Sık sık deneyimlenen nezaketsiz davranışlar tükenmişliğe yol açan önemli bir sosyal stres unsurudur (Kern ve Grandey, 2009: 46). Bunk ve Magley (2013: 87) tarafından 522 çalışan ile yapılan bir araştırmada ise işyerindeki nezaketsizlik deneyimlerine verilen bilişsel/duygusal tepkilerde bireyler arası bazı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

İşyeri nezaketsizliğinin bireysel öncüllerinin dördüncüsü ise kişilik özellikleridir. Bir işyerinde nezaketsizliğe maruz kalan da bu davranışları sergileyen de çalışanlar olduğuna göre çalışanların kişilik özellikleri nezaketsizliğin ortaya çıkmasında oldukça önemli bir yere sahiptir. Kişilik özelliklerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada çalışanların sahip olduğu uyumluluk ve duygusal dengesiz kişilik özelliklerinin nezaketsizliğe uğrama düzeyini etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre düşük uyumluluk düzeyine sahip ve duygusal

olarak dengesiz çalışanların daha fazla nezaketsiz davranışlara maruz kaldığı tespit edilmiştir. Uyumluluk düzeyi düşük olan kişiler, uyumluluk düzeyi yüksek olanlara göre daha fazla nezaketsizlik yaşamaktadırlar (Milam vd., 2009: 63). Aynı şekilde sosyal becerileri gelişmemiş bazı bireylerin nezaketsiz davranışlara maruz kalma olasılığı özellikle altı çizilen konulardan biri olmuştur. Bununla birlikte A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin nezaketsiz davranışlar sergileme eğiliminde olduğu belirtilmektedir (Cortina vd., 2001: 66). Nezaketsiz davranışlara maruz kalan bireyler nezaketsizliği kişisel eksikliklerine bağlayabilir ve bu da özgüvenini azaltabilir (Kabat-Far, Cortina, Marchiondo, 2018: 113). Dolayısıyla bu kişilerin sosyal beceri eksikliği nezaketsiz davranışlara maruz kalma olasılığını artırabilir. Lata ve Chaudhary (2020a: 1) tarafından yapılan başka bir araştırmaya göre nezaketsiz davranışları tetikleyen en önemli faktörlerden bir diğeri ise makyavelist kişilik özelliğine sahip olmaktır.

Sonuç itibariyle bireyin içinde bulunduğu çevresel koşulları değerlendirebilmesini sağlayan cinsiyet, statü, duygu durumu ve kişilik özellikleri gibi unsurlar nezaketsizliği algılama ve nezaketsiz davranışlar sergileme durumunu etkilemektedir. Bu bağlamda işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan değerlendirmelerde bu unsurlar göz ardı edilmemelidir.

1.5.2. İşyeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Öncülleri

Bazı araştırmacılar çalışma yaşamında meydana gelen değişim ve dönüşümlerin, hızlı teknolojik gelişmelerin, artan zaman baskısı ve iş yükünün bireylerarası ilişkilerde saygının azalmasına neden olabileceğini, böylelikle nezaketsiz davranışları teşvik edebileceğini ileri sürmektedir (Pearson ve Porath 2005: 7). Bu kısımda işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkmasında etkili olabilecek örgütsel öncüller ele alınmıştır.

İşyeri nezaketsizliğinin örgütsel öncüllerinden ilki iş yüküdür. Birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanlardan beklentiler ve buna bağlı olarak çalışanların iş yükü artış göstermektedir. Özellikle yoğun ve stresli çalışma ortamına sahip sağlık çalışanlarının artan iş yükü stres gibi olumsuz duyguların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Dion, 2006: 42). Artan iş yüküyle ortaya çıkan olumsuz duygular nezaketsiz bir örgüt kültürü oluşturmaktadır. Nitekim Taylor ve Kluemper (2012: 322) tarafından yürütülen çalışmada iş yükü ile nezaketsiz davranışlar arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Artan iş yükünün nezaketsiz örgüt kültürünün oluşmasına ve çalışanlarda tükenmişliğe neden olduğu bu doğrultuda özellikle

hemşirelerin gelecekte bu işi yapmak istemedikleri bazı araştırmalarda tespit edilmiştir (Dion, 2006: 42).

İşyeri nezaketsizliğinin örgütsel öncüllerinden ikincisi teknolojidir. Teknolojiyle birlikte hızlı bir değişim ve dönüşümün gerçekleşmesi iş yaşamında bireylerarası ilişkilerin de değişime uğramasına neden olmuştur. Birçok alanda yüz yüze iletişimin yerini çeşitli teknolojik araçlar vasıtasıyla kurulan iletişim almıştır. Bu durum nezaketsizliği dolaylı olarak etkilemektedir. Yüz yüze gelemeyen bireyler birbirlerine karşı daha hiddetli davranabilmektedir (Pearson, Andderson, Porath, 2000: 128). Bazı araştırmacılar teknoloji ile birlikte hızlanan iletişimin işyerinde ilişkileri bozduğu, örgütleri karmaşık hale getirdiği ve bunun da nezaketsizliği beslediğini ifade etmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 7).

İşyeri nezaketsizliğinin önemli örgütsel öncüllerinden bir diğeri ise değişen iş koşullarıdır. Değişen iş koşulları iş yapma süreçlerinin, metotlarının, işi yapan çalışanların ve işin niteliğinin farklılaşması anlamına gelmektedir. Yaşanan bu hızlı ve köklü değişim çalışanların örgüte bağlılıklarını ve dikkat sürelerini azaltmakta ve nezaketsiz davranışların ortaya çıkması kolaylaşmaktadır. Daha fazla üretkenlik veya daha kaliteli hizmet amacına odaklanarak çalışanlar üzerinde baskı kurulması çalışanların nazik davranabilmek için zaman bulamamasına neden olmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 453; Pearson vd., 2000: 129). Böyle bir çalışma ortamında nazik davranmak zaman kaybı olarak görülmektedir (Johnson ve Indvik, 2001: 707).

İşyeri nezaketsizliğine neden olabilecek örgütsel öncüllerin bir diğeri informal örgüt yapısıdır. Bir örgütün formal veya informal örgüt yapısından hangisini benimsediğine bakılarak o örgütte nezaketsizliğin var olup olmadığı anlaşılabilir. Formal yani resmi örgüt yapısına sahip örgütlerde çalışanlar söylem ve davranışlarını resmi kurallara göre düzenlemek durumundadır. Bu durum çalışanların konuşmadan veya harekete geçmeden önce durup düşünmesini sağladığı gibi kaba davranışlar sergilemesini de engellemektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 464-465; Pearson vd., 2000: 129). Dolayısıyla örgütlerde nezaket normlarına dayalı örgütsel iklimin çalışanlar arasında nezaketsiz davranışları azaltacağı söylenebilir (Walsh, Magley, Reeves, Davies-Schrils, Marmet ve Gallus 2012: 415).

İşyeri nezaketsizliğinin örgütsel öncülleri arasında yer alan bir diğer unsur yöneticinin kendisidir. Özellikle yöneticinin örgütte otoriteye sahip tek kişi olduğu örgütsel yapılarda yönetici, nezaketsizliğin desteklendiği bir örgüt ortamı oluşturabilir (Bartlett, Bartlett, Reio, 2008: 5). Bununla birlikte yetkisi ve yeterli bilgisi olmayan yöneticiler nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilir (Bartlett vd., 2008: 3). Ayrıca nezaketsiz davranışlar sergileyen yönetici olumsuz bir örnek oluşturarak örgüt içerisinde bu davranışların yayılmasına neden olabilir. Aynı zamanda olumlu nezaket normlarının teşvik edilmesi güçleşebilir (Walsh vd., 2012: 417). Örgüt içerisinde olumlu nezaket normlarının yayılmasını sağlamak ve nezaketsiz davranışların önüne geçmek yönetici tutum ve davranışlarına bağlıdır. Yönetici nezaket kurallarına aykırı davranışların neler olduğunu belirlemeli ve sonuçlarının neler olacağı çeşitli kanallar ile çalışanlara açıkça anlatılmalıdır (Anderson ve Pearson, 1999: 456-458).

Çalışanlar örgüt içinde birbiri ve çevre ile etkileşim halindedir. Çalışma ortamındaki etkileşim yokluğu örgütsel başarısızlığın ana sebeplerindendir. Böyle bir ortamda çalışanlar zaman içinde örgüte bağlılık duygularını kaybederler. Tek bir çalışan ile başlayabilen bu süreç diğer çalışanları da etkileyebilir. Çünkü işteki güvensizlik, saygısızlık ve tatminsizlik bulaşıcıdır (Johnson ve Indvik, 2001: 707). Özellikle nezaketsiz davranışların rutin olarak meydana geldiği ve gerekli tepkilerin gelmediği durumlarda kurum genelinde adaletsizlik algısının yayılabileceği ifade edilir. Çalışanlar, kişilerarası etkileşime ilişkin beklentilerinin yanı sıra, bu beklentilerin sürdürülmesinde kurumun/yöneticinin sorumluluklarını yerine getirmediğini hissedebilirler. Sonuç olarak, artan düzeyde olumsuz duygulanım ve güvensizlik ortaya çıkabilir (Pearson, Andersson ve Wegner, 2001: 25). Örgütsel yaşam için güven özellikle işlerin iyi gitmediği ekonomik kriz zamanlarında örgütün geleceği için son derece önemli bir konudur. Yönetici ile çalışanlar arasındaki güven örgüt içi birçok sorunu çözebilir. Güvensizlik ise örgüt içi iletişim sorunlarına, şüpheli tutuma ve samimi olmayan ilişkilerin gelişmesine neden olur. Çalışanlar ile yöneticiler arasındaki işbirliği bozulur ve örgütsel performans olumsuz etkilenir (Burack, 1999: 283). Özellikle herşeyin hızla değiştiği günümüz dünyasında değişimin ortaya çıkardığı belirsizlikle mücadele edebilmek bireysel değerlerimize ve diğerleriyle kurduğumuz ilişkiye bağlıdır (Kriger ve Hanson, 1999: 307).

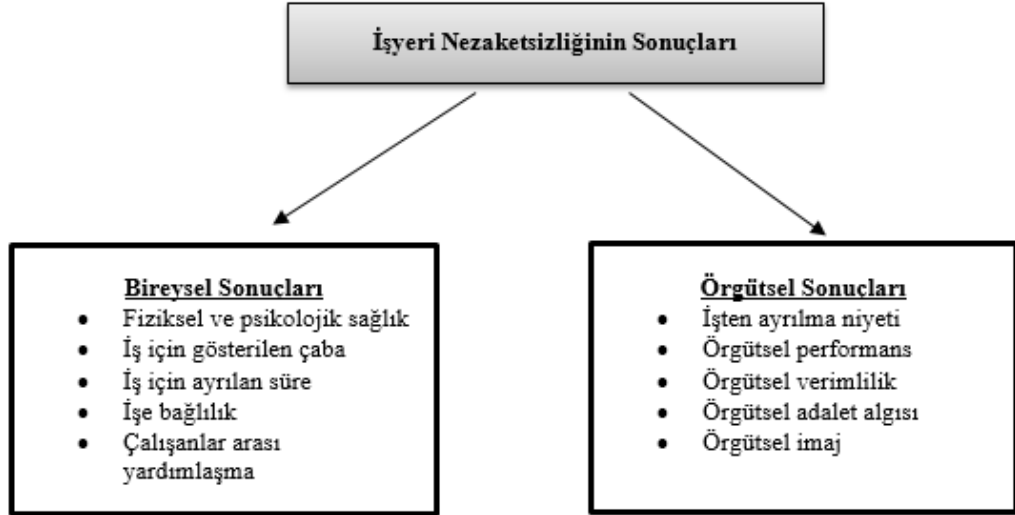
1.6. İşyeri Nezaketsizliğinin Sonuçları

İşyeri nezaketsizliği diğer örgütsel sapma davranışlarına göre daha az zararlı olsa da uzun vadede bakıldığında hem birey hem örgüt üzerinde ciddi olumsuz etkileri olduğu görülür. Özellikle olumsuz duygulanım, duygusal tükenme, güven ortamının bozulması, iş tatminin azalması gibi sorunlar ortaya çıkabilir (Pierre, 2019: 7-8).

İşyeri nezaketsizliğinin işe gösterilen çabanın kasıtlı olarak azaltılması, zaman kaybı, performans düşüklüğü gibi geniş kapsamlı olumsuz etkileri vardır (Bar-David, 2018: 2). Örgütlerde sık karşılaşılan ve genellikle zararsız gibi görünen bu davranışların hem çalışanlar hem örgüt üzerinde birçok olumsuz etkisinin olduğu yapılan çalışmalarla bilinmektedir. Son yıllarda yukarıda bahsedilen nedenlere dayanarak artan nezaketsiz örgüt kültürünün neden olduğu stres çoğu zaman iyi çalışanların işten ayrılması ile sonuçlanmaktadır (Johnson ve Indvick, 2001: 707).

İşyeri nezaketsizliğinin tüm sektörlerde görüldüğünü söylemek mümkündür. Yıllar süren araştırmalar sonucunda çalışanların %96'sı işyerinde nezaketsizlik yaşadıklarını bildirmiş, %99'u ise buna tanık olduğunu belirtmiştir. Yanı sıra yöneticiler toplam çalışma sürelerinin %13'ünü (yılda yedi hafta) çalışanlarla ilişkileri düzeltmek ve nezaketsizliğin sonuçlarıyla uğraşmak için harcamaktadırlar. Bu durum yöneticilerin daha önemli konulara zaman ayıramamasına sebep olmaktadır (Porath ve Pearson, 2010: 64-66). Bu istatistikler nezaketsizliğin başta yöneticiler olmak üzere birçok çalışanı etkilediğini ve örgütler üzerinde büyük bir mali etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca işyeri nezaketsizliğine maruz kalan çalışanların katlandığı insani maliyetler de oldukça ağırdır. Bu durumdaki çalışanlar endişe, korku, kaygı gibi olumsuz duygular yaşayabilir, kışkırtıcıdan kaçınmaya çalışabilir, işten geri çekilebilir ve hatta hayal kırıklıklarını müşterilerden çıkarabilirler (Schilpzand, DePater, Erez, 2016: 58).

Bu başlık altında işyerinde nezaketsiz davranışların bireysel ve örgütsel sonuçlarına değinilecektir. Herhangi bir kasıt veya amaç etrafında ortaya çıkmasa da nezaketsiz davranışlar çalışma ortamındaki huzuru, iletişimi ve normları bozan bir etkiye sahiptir (Keçeci, 2017: 4).



Şekil 1.3 İşyeri nezaketsizliğinin sonuçları

1.6.1. İşyeri Nezaketsizliğinin Bireysel Sonuçları

İşyeri nezaketsizliğinin bireysel sonuçlarına ilişkin birçok çalışma yer almaktadır. Bu çalışmalar yakından incelendiğinde işyeri nezaketsizliğinin üretkenlik karşıtı davranış, işe bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık ve olumsuz duygulanım, fiziksel ve psikolojik sağlık gibi hem bireyler hem örgütler üzerinde etkili olabilecek önemli çıktıları olduğu görülmektedir (Cortina vd., 2001: 64; Cortina vd., 2002: 235; Pearson ve Porath, 2005: 7; Dion, 2006:114; Porath ve Erez, 2007:1181; Reio ve Ghosh, 2009: 237; Doğan ve Kılıç, 2014: 103; Kaya, 2015: 56; Işıkkay, 2018: 8).

Nazik olmayan davranışların sergilendiği bir işyerinde çalışmak, dikkat dağınıklığı ve hoşnutsuzluğu da beraberinde getirmektedir. Buna bağlı olarak çalışanların iş performansı ve verimliliği olumsuz etkilenmektedir (Tarraf, 2012: 4). Nezaketsizliğin verimliliği olumsuz yönde nasıl etkilediğine daha yakından bakıldığında konuyu dört unsurla sıralamak mümkündür (Kızıloğlu, 2019: 27):

1. Nezaketsiz davranışları sergileyenler ile aynı ortamda bulunmanın verdiği gerginlik ve bunu düşünerek zaman kaybetmek,
2. Örgütsel bağlılığın bilinçli olarak azalması,
3. Dikkatini toparlayamama sonucu kendini işe verememek,
4. Örgüte ve diğer çalışanlara katkı sunmamak.

Porath ve Pearson (2013: 117-118) tarafından 17 farklı sektörde 800 çalışan üzerinde yapılan bir araştırmada deneyimlenen nezaketsizliğin iş performansının azalması (%48), işte harcanan sürenin azalması (%47), çalışma kalitesinin düşmesi (%38), olumsuz duygulara kapılarak zaman kaybetme (%80), performans düşüklüğü (%66), örgütsel bağlılığın düşmesi (%78), işten ayrılmanın tercih edilmesi (%12) gibi olumsuz sonuçları olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Pearson ve Porath (2005: 7) tarafından 2400 kişilik geniş bir örneklem grubu üzerinde çeşitli yöntemlerle analiz ettiği başka bir çalışmada ise deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin iş için gösterilen çabayı, iş için ayrılan süreyi, verimliliği ve performansı azalttığı tespit edilmiştir.

İşyeri nezaketsizliği yalnız bireyi değil bireyin diğer yaşam alanlarında etkileşimde olduğu bireyleri de dolaylı olarak etkilemektedir. Konuyla ilgili yapılan araştırmalar işyeri nezaketsizliği yaşayan bireylerin yaşadığı olumsuz duyguları diğer yaşam alanlarına yansıttığını, buna bağlı olarak iş aile yaşam alanlarında çatışma yaşadıklarını göstermektedir (Dion, 2006: 88; Lim ve Lee, 2011: 101). Ferguson (2012: 583) nezaketsizliğe maruz kalan çalışanların yaşadıkları stresi iş yerinde bırakmadığını aksine nezaketsizliğin neden olduğu stresi eşleriyle olan ilişkilerine yansıttıklarını tespit etmiştir. Yönetici ve meslektaşları tarafından nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanların eşlerine karşı saldırgan olabileceği de çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Pearson ve Porath, 2005: 12).

Bireyin başta aile yaşamı olmak üzere diğer yaşam alanlarını olumsuz etkileyebilecek potansiyele sahip olan işyeri nezaketsizliğinin aynı zamanda çalışanlar arasında yardımlaşma, bilgi paylaşma ve ekip çalışmasını da olumsuz etkilediği çeşitli araştırmalarda belirtilmektedir (İsmail, 2011: 12-16; Porath ve Pearson, 2010: 66-67). Nezaketsiz davranışların tekrarlanması halinde ise ekip çalışması olumsuz etkilenecek çalışanlar arası ilişkiler bozulmaktadır (Ricciotti, 2016: 3).

Torres, Niekerk ve Orlowski (2017: 48) yürüttükleri araştırmada konaklama endüstrisindeki müşteri ve çalışanların nezaketsiz davranışlarla karşılaştıklarında ne hissettikleri ve hangi başa çıkma stratejilerini geliştirdiklerini ele almışlardır. Buna göre çalışanlar müşteri nezaketsizliğinin olumsuz duygular, müşteriye karşı nezaketsizlik, çalışandan çalışana nezaketsizlik ve çalışanların nezaketsiz davranışlara karşı duyarlı hale gelmesi gibi etkileri olduğu belirlenmiştir. Çalışandan çalışana nezaketsizliğin etkileri ise müşteri saldırganlığının ve olumsuz duyguların artması,

ancak nezaketsiz davranışlara karşı duyarlılığın azalması olarak tespit edilmiştir.

İşyerinde nezaketsiz davranışların çalışanlar üzerindeki psikolojik etkisi de göz ardı edilmemelidir. Nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanlar psikolojik olarak yüksek manevi bedeller ödemektedir. Öfke, korku ve işyerinde yerinden edilme endişesi çalışanları intikam, saldırganlık, devamsızlık, geri çekilme ve işten ayrılma gibi eylemlere yöneltmektedir. Elde edilen bu sonuçlar, işyerlerinin ve çalışanlarının işyeri nezaketsizliğinin neden olduğu doğrudan ve dolaylı maliyetlerden kaçınabilmeleri için nezaket yönetimi yapmaları gerektiğini vurgulamaktadır (Porath ve Pearson, 2012: 347).

Bazı çalışanlar ise nezaketsiz davranışlara maruz kalmanın kişisel eksikliklerinden kaynaklandığını düşünebilir. Bu durum çalışanların özgüvenlerinin azaltabilir. Dolayısıyla nezaketsizliğin olumsuz duygular aracılığıyla öz saygıyı ve özgüveni olumsuz etkilediği söylenebilir (Kabat-Farr, Cortina, Marchiondo, 2018: 113).

Son olarak işyeri nezaketsizliğinin çalışanların fiziksel sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerinden bahsetmekte yarar görülmektedir. Psikolojik olarak yaşanan stres, korku ve endişe bireyin fizyolojik sağlığının olumsuz etkilenmesine neden olmakta ve çarpıntı, migren, ülser gibi sağlık sorunları ortaya çıkabilmektedir (Hershcovis, 2011: 508). Miner vd., (2012: 346) işyeri nezaketsizliğine maruz kalan ve örgütsel destek göremeyen çalışanların fiziksel sağlıklarının bozulduğunu ve yaşam doyumlarının düştüğünü belirtmektedir.

1.6.2. İşyeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Sonuçları

İşyeri nezaketsizliğinin bireyler üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra örgütsel düzeyde de birçok olumsuz etkisinin olduğu çeşitli araştırmalarla keşfedilmiştir (Lim, Cortina ve Magley, 2008: 95). İşyeri nezaketsizliği özellikle örgütsel bağlılık, algılanan örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık, örgütsel güven ve performans gibi değişkenleri negatif yönde etkilemektedir. Yanı sıra personel devir hızını ise pozitif yönde etkilemektedir (Pearson vd., 2000: 130; Porath ve Erez, 2007: 1182; Hutton ve Gates, 2008: 168; Lim ve Teo, 2009: 419; Porath ve Pearson, 2010: 65-66; Giumetti, Hatfield, Scisco, Schroeder, Muth, Kowalski, 2013: 304).

İşyeri nezaketsizliği kavramını uzun yıllar araştıran araştırmacılardan Porath ve Pearson (2010: 114), nezaketsizliğin örgütler için yöneticilerin tahmin

edebileceğinden çok daha fazla olumsuz çıktıları olduğunu ifade etmektedir. Bu çıktılardan birisi de çalışanların işten ayrılma niyetidir. Lim ve arkadaşları (2008: 104) tarafından yapılan araştırma nezaketsiz davranışların arttığı örgütlerde çalışanların iş memnuniyetinin azaldığını ve bu durumun işten ayrılma niyetini artırdığını ortaya koymaktadır. Başka bir ifadeyle iş memnuniyeti nezaketsizliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine aracılık etmektedir. Sağlık çalışanı olarak hemşireler üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise yönetici ve meslektaş nezaketsizliğinin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Spence Laschinger, Leiter, Day, Gilin, 2009: 302). Örgütlerde işten ayrılma niyetinin artması örgütler için ciddi maliyet artışı anlamına gelmektedir. Özellikle nitelikli ve örgüt içinde önemli görevleri olan çalışanların işten ayrılması, ayrılan kişinin yerine yeni bir çalışan bulmak, eğitmek ve işe uyumunu sağlamak süreçlerinin tekrar yaşanması anlamına gelmektedir. Bu durum zaman ve kaynaklar açısından artan maliyetler olarak karşımıza çıkmaktadır (Delen, 2010: 54).

İşyeri nezaketsizliğinin önemli örgütsel sonuçlarından diğeri ise örgütsel performansın ve verimliliğin düşmesidir (Porath ve Erez, 2007; Hutton ve Gates, 2008; Sprung, Sliter ve Jex, 2012; Giumetti vd., 2013). Nezaketsizliğin çalışan üretkenliğini etkilemesinin dört yolu vardır. Bunlar (Crampton ve Hodge, 2008: 43):

1. Kışkırtıcı olay veya kışkırtıcıyla gelecekteki etkileşimler hakkında endişelenerek zaman harcamak ya da kışkırtıcıdan kaçınmaya çalışarak zaman harcamak,
2. Kasıtlı olarak kararsız kalmak,
3. İş dışındaki görevlere dahil olamamak ve sorumluluklarını yerine getirmek için daha az çaba harcamak,
4. Başkalarına yardım etmeye daha az istekli olmak ve başkalarının kuruma olan katkısını azaltmak.

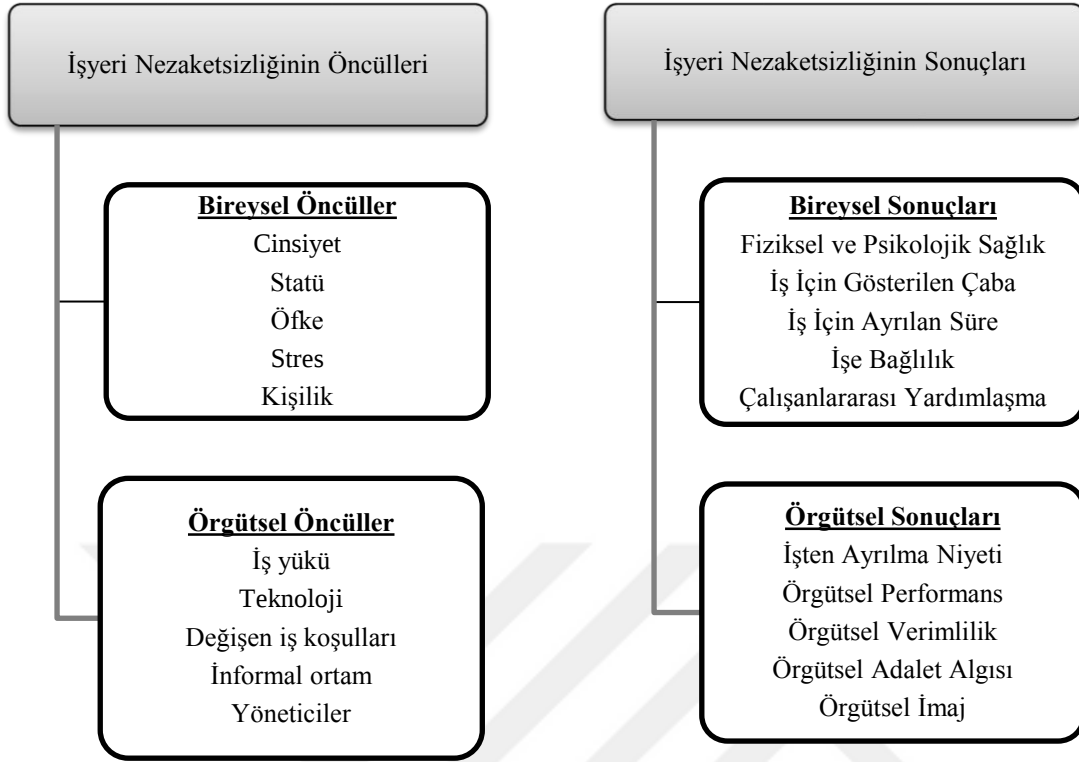
Pearson ve Porath (2005: 11) tarafından yapılan araştırmaya göre nezaketsiz davranışlara maruz kalan yönetici ve çalışanların %66'sının iş performansının azaldığı tespit edilmiştir. Başka bir çalışma bu bulguyu destekler niteliktedir. Buna göre nezaketsiz davranışlara maruz kalan kişi yaptığı işe yeni bir fikir katmak için gösterdiği çabayı azaltmakta ve nezaketsiz davranışları sergileyen kişilerle karşılaşmamak için işe devamsızlık yapmakta ya da kasıtlı olarak işte daha az zaman

geçirmek için çabalamaktadır (Pearson vd., 2000: 130).

Çalışanların işten ayrılma niyeti ve performansı üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra işyeri nezaketsizliği çalışanların örgütsel adalet algısını da etkilemektedir. Hem meslektaş hem yönetici tarafından sergilenen nezaketsiz davranışların çalışanların örgütsel adalet algısını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Lim ve Lee, 2011: 101). Van Jaarsveld vd. (2010: 1486) tarafından yürütülen kesitsel araştırmada müşterilerden yüksek düzeyde nezaketsiz davranışlara maruz kaldığını belirten çalışanların yaşadığı duygusal tükenme sebebiyle müşterilere karşı daha yüksek düzeyde nezaketsiz davranışlar gösterdiği görülmüştür.

İşyeri nezaketsizliğinin örgütsel imaj açısından da olumsuz etkileri bulunmaktadır. Örgütte nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanlar bu durumu sosyal çevresi ile paylaşmakta örgüte olan bakış açısı buna göre şekillenmektedir (Dion, 2006: 32). İnsanların, nezaketsiz davranış kendilerine yönelik olmasa bile, nezaketsiz olarak nitelendirdikleri bir çalışanı olan işletmeden satın alma olasılığı daha düşüktür. Nezaketsiz davranışa tanık olmak, müşterinin ürün, hizmet veya işyeri hakkında genelleme yapmasına ve işyerine yönelik olumsuz bir tutum geliştirmesine neden olmaktadır (Porath ve Pearson, 2013: 119).

Sonuç olarak literatürde 2010 ve sonrası başta olmak üzere oldukça yakın bir zamanda ele alınan işyeri nezaketsizliğinin gerek çalışanlar gerek örgüt üzerinde oldukça önemli çıktıları olduğu görülmektedir. İşyeri nezaketsizliğine neden olan faktörler (öncüller) ve işyeri nezaketsizliğinin sonuçları (ardıllar) bütün olarak aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 1.4 İşyeri nezaketsizliğinin öncülleri ve sonuçları

1.7. İşyeri Nezaketsizliği Süreci

Konunun daha iyi anlaşılabilmesini sağlamak amacıyla bu kısımda işyeri nezaketsizliği sürecinde yer alan taraflar tanımlanmaya ve nezaketsizliğin aşamaları ortaya konmaya çalışılmıştır. İşyeri nezaketsizliğinin çoğu zaman müşteriler ile çalışanlar arasında yaşandığı düşünülmekte çalışanlar arası nezaketsizlik göz ardı edilmektedir. Ancak nezaketsiz davranışlar müşteriler, diğer çalışanlar veya yöneticiler tarafından da sergilenebilir (Bar-David, 2018: 1). Bu doğrultuda işyeri nezaketsizliği sürecini oluşturan taraflar; kışkırtıcı, hedef, tanıklar olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Aujla, 2010: 8-9). Bunlar aşağıda açıklanmıştır.

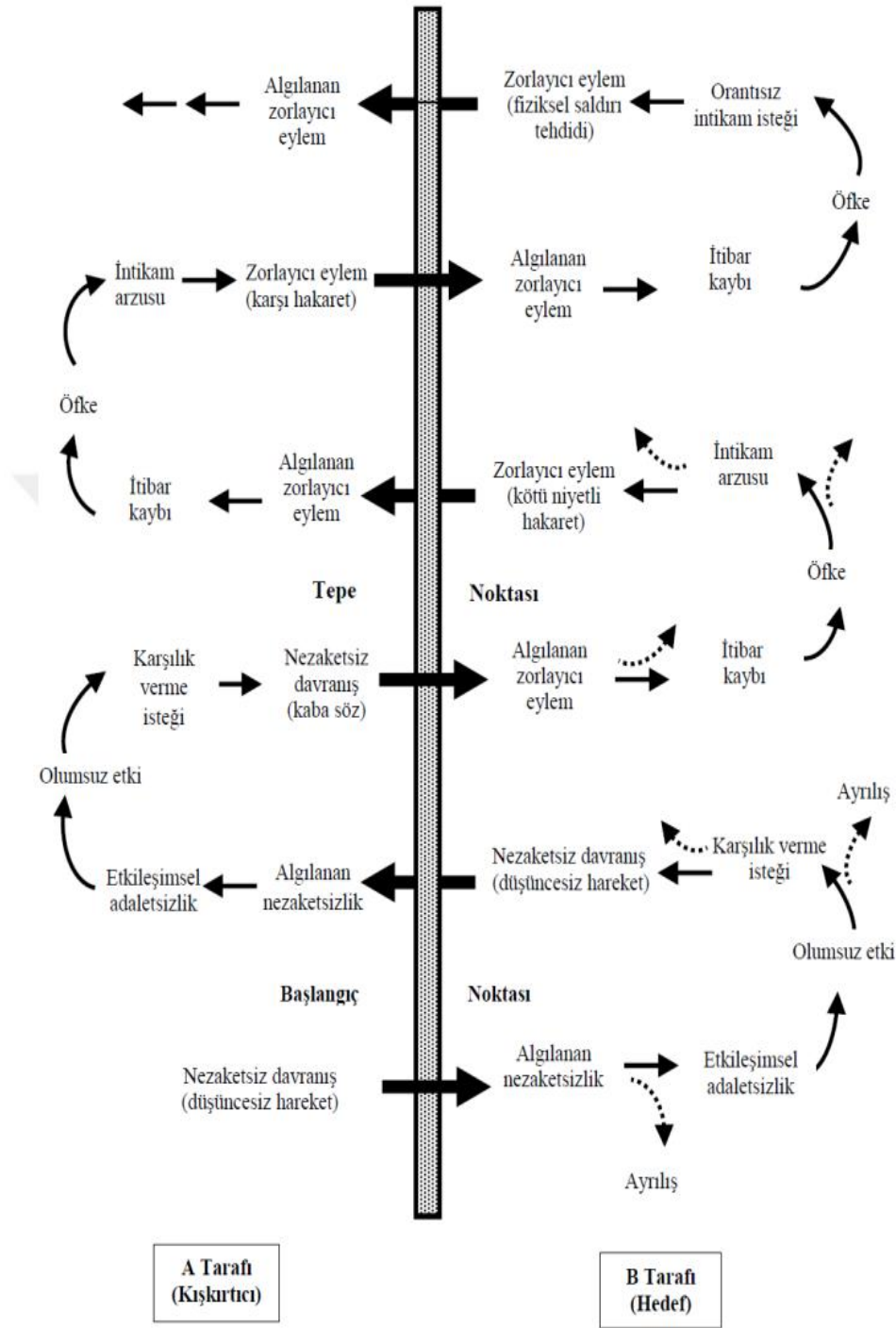
Nezaketsizlik süreci kışkırtıcının nezaketsiz davranışıyla başlamaktadır. Kasten veya kasıt olmadan nezaketsiz davranışları sergileyerek örgütteki diğer çalışanları hedef almaktadır. Nezaketsizlik sürecini başlatan taraf genellikle nezaketsiz davranışların hedefi olan tarafa göre yüksek statüye sahiptir. Bununla birlikte bu kişilerin örgüt içinde sahip olduğu beceri ve yetenekler, gösterdikleri performans sergiledikleri

nezaketsiz davranışların üzerine örtmekte ve diğer çalışanlar rahatsız olsalar dahi çoğu zaman dile getirmemektedirler (Pearson vd., 2000: 127-128). Bu durumun nezaketsiz davranışların normalleşmesi ve yayılmasında etkili olduğu söylenebilir.

İşyeri nezaketsizliğini deneyimleyen taraf hedef olarak ifade edilmektedir. Hedef kişiler statüleri gereği kaba davranışları görmezden gelme eğilimindedir. Gerek statüsü gerek eylemleri gereği kışkırtıcıya karşı zayıf görünmek nezaketsizliğin hedefi olma ihtimalini artırmaktadır (Linvill, 2008: 23).

Nezaketsizlik sürecine şahitlik eden ve bundan etkilenen bireyler ise tanık olarak ifade edilmektedir. Bu kişiler nezaketsiz davranışlara direkt maruz kalmasalar da şahit oldukları davranış karşısında farklı tepkiler gösterebilmektedirler. Tanıklar, zaman kaybı ya da hedef olma korkusu gibi çeşitli sebeplerle şahit oldukları nezaketsizliği görmezden gelme eğiliminde olabilirler (Pearson ve Porath, 2004: 413-414). Ayrıca nezaketsizliğe şahit olanların işe odaklanamama, düşük enerji, düşük performans, hedef olma korkusu gibi sorunlar yaşadığı belirtilmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 11).

İşyeri nezaketsizliği süreci ile ilgili ele alınması gereken bir diğer konu ise nezaketsizlik modelleridir. Bunlardan ilki Anderson ve Pearson (1999: 457-463) tarafından ileri sürülen ve aşağıda görseli bulunan Nezaketsizlik Sarmalı Modeli'dir.



Şekil 1.5 Nezaketsizlik sarmalı modeli (Andersson ve Pearson, 1999: 460)

Bu model işyeri nezaketsizliğinin belirli aşamalardan sonra şiddetinin giderek nasıl değişeceğini ve bir sarmal haline gelerek ilerleyebileceğini göstermektedir. Nezaketsizlik sürecinde yer alan taraflardan biri (kışkırtıcı) nezaketsiz davranış sergilediğinde karşı taraf bunu algılar. Bu aşama nezaketsizliğin başlangıç aşamasıdır. Bu aşamada nezaketsizliğe maruz kalan tarafta (hedef) adaletsizlik algısı meydana

gelir. Adaletsizlik algısı, nezaketsizliğe maruz kalan tarafta (hedef) karşılık verme isteği uyandırır ve bu istek bireyi nezaketsiz davranışa yönlendirir. Sonrasında nezaketsizliği başlatan taraf (kışkırtıcı) bunu nezaketsiz davranış olarak algılar, karşılık verme isteği uyanır ve nezaketsiz davranış sergiler. Tekrar nezaketsiz davranışla karşı karşıya kalan hedef artık bunu bir kimlik tehdidi olarak algılar ve daha yüksek şiddetli olumsuz davranış sergilemeye yönelir. Sarmal halinde devam eden bu süreçte davranış şiddeti giderek artar.

Sarmal etki çeşitli yollarla sona erebilir. Taraflardan biri nezaketsiz davranışları sebebiyle özür dileyebilir, düşük yoğunlukta davranışlar olduğundan görmezden gelebilir, nezaketsizliğin nedenleri ile ilgili açıklama yaparak sarmal etki sürecinden çıkılabilir. Şekil 1.5’de kesik oklar sarmal dan ayrılışı göstermektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 460).

İşyeri nezaketsizliği ile ilgili diğer modeller; nezaketsizliğin sabit değişim modeli, nezaketsizliğin artan sarmalı ve nezaketsizliğin kademeli modeli olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bu modeller nezaketsizlik sarmalı ışığında geliştirildiği için çalışmada kısaca yer verilmiştir.

Nezaketsizliğin sabit değişim modeli; nezaketsizliğin taraflar arasında dairesel bir döngüde ilerlediğini ve olumsuz etkinin zamanla birikerek ortaya çıktığını ileri sürmektedir. Nezaketsizliğin artan sarmalı; nezaketsizliğin şiddetinin belli bir aşamadan sonra değil taraflar arası her etkileşimden sonra arttığını ileri sürmektedir. Nezaketsizliğin kademeli modeli ise nezaketsizlik sürecinin diğer çalışanlara etkisi ve sonuçları ile ilgilenir (Pearson vd., 2000: 131).

1.8. İşyeri Nezaketsizliğinin Önlenmesi İçin Yapılması Gerekenler

Nezaketsiz davranışların önlenemediği işyerlerinde iş doyumu ve örgütsel sadakat azalır (Pearson, Proth, 2005: 7; Reio, Ghosh, 2009: 237). Özellikle nezaketsizlik konusunda bir örgütsel farkındalığın oluşmaması halinde bu sonuçlar kaçınılmazdır. Bu noktada nezaketsizliğin nedenlerini ve sonuçlarını açıklamanın yanı sıra kışkırtıcıları tanımak ve bu davranışlarla başa çıkmak için çözüm yolları bulmak, çalışandan çalışana nezaketsiz davranışları azaltmak ve düzeltmek oldukça önemlidir (Pearson ve Proth, 2005: 7).

Örgütlerde sağlıklı çalışma ortamının oluşturulması ve sürdürülebilmesi nezaketsiz davranışların tespit edilmesini ve çeşitli tedbirlerin alınmasını gerekli kılmaktadır. Bu ise örgütte çeşitli kural ve standartların belirlenmesine bağlıdır. Belirlenen kural ve standartların çalışanların tümünü kapsamaması ve yaptırımdan ziyade samimiyet içermesi kural ve standartların amacına ulaşması için oldukça önemlidir. Bu durum hem nezaketsiz davranışların önlenmesini hem de örgütsel bağlılığın artmasını sağlar (Hornstein, 2003). Buna rağmen örgütlerde bu tür girişimlerin yetersiz olduğu bilinmektedir. İşyerinde nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların bu durumdan memnun olmadıklarını belirtmelerine rağmen çeşitli kaygılarla örgütte resmi yollara başvurmamaktadırlar. Bununla birlikte nezaketsizlik sürecine tanık olanlarda da memnuniyetsizlik olduğu belirtilmektedir (Pearson vd., 2000: 133; Pearson ve Porath, 2005: 12). Çoğu zaman önemsiz gibi görülen ancak fark edilmediği ve gerekli önlemler alınmadığı takdirde daha büyük sapma ve anti-sosyal davranışlara dönüşebilen nezaketsiz davranışlar bireyde öfke, kin ve intikam duyguları uyandırdığı için birey nezaketsiz davranışları sergileme eğilimi gösterebilir. Nitekim konuyla ilgili bir araştırmada nezaketsizlik olarak ifade edilen pasif agresif davranışların şiddet olaylarını nasıl etkilediğinin araştırılması gerektiğini önerilmektedir (Shafran-Tikva, Zvi, Chinitz, 2012: 1).

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

İşyerinde nezaketsiz davranışların önlenmesi örgütsel imaj açısından oldukça önemlidir. Müşteriler nezaketsiz davranışın tarafı olmasalar dahi örgüte ve markaya karşı olumsuz tutum geliştirebilir, bu tür davranışlar sergileyen çalışanlardan alışveriş yapmak istemeyebilirler (Kızıloğlu, 2019: 33). Araştırmalar, örgütsel nezaket gösterilen çalışanların, görev başarıları konusunda daha motive olduklarını ve bu tür

nezaketin gösterilmediği örgütlere göre %86 daha üretken olduklarını ortaya koymaktadır (Jurkiewicz ve Giacalone, 2004: 132).

İşyerinde nezaketsizliğin önlenmesinde yöneticinin üzerine düşünmesi gereken en önemli konulardan biri kendisini analiz etmek ve nezaketsizliğin kendisinden kaynaklanmadığından emin olmaktır. Bir araştırmada katılımcıların %89'unun işyerlerinde kabalığın ciddi bir sorun olduğunu belirtmesine karşın %99'u kendi davranışlarının kabul edilebilir olduğunu ifade etmiştir. Bu durum nezaketsizlik konusunda herkesin kendi davranışlarına karşı bir miktar duyarsız olduğu sonucunu vermektedir. Özellikle yöneticilerin kendi davranışlarını analiz ederken dikkate alması gereken bazı öneriler ileri sürülmüştür. Bunlar;

1. Çalışanlarla ilişkilerde kişisel olmayan, iş için bir araya gelindiğini gösteren profesyonel bir tutum takınmak,
2. İstenen iş davranışlarını övmek ve daha az istenenleri cezalandırmak için, çalışanların davranışlarını takip etmek,
3. Uyumun sağlanması ve istenenlerin yapılması için kurallar oluşturmak,
4. Çalışanları karar alma sürecine dahil etmek,
5. Mevcut performansın çeşitli yöntemlerle takip edildiğini göstermek ve gelecek hakkındaki beklentileri açıkça belirtmek (Crapton ve Hodge, 2008: 44).

Yöneticilerin biz ve onlar anlayışıyla yaptığı ayırım ve bu anlayışı sürdürecekt politik ve prosedürler işyerinde diğer çalışanlar arasında yayılarak nezaketsizliği teşvik edebilir. Bunun yerine işyerindeki tüm çalışanları bir bütünün parçası olarak görmek ve bu doğrultuda katılımcı politika ve prosedürler benimsemek biz ve onlar anlayışının etkilerini azaltabilir. Biz ve onlar anlayışının bölen ve yabancılaştıran bir yapısı vardır. Nezaket kurallarının egemen olduğu bir işyerinde böyle bir anlayış yoktur. Aksine katılımı teşvik eden ve herkese eşit fırsat sunan politika ve prosedürler vardır (Hornstein, 2003).

İşyerinde nezaketsizliği önlemek için yapılması gerekenler bireysel ve örgütsel yöntemler olmak üzere iki alt başlıkta aşağıda ele alınmıştır.

1.8.1. Bireysel Yöntemler

Çalışanların işyeri nezaketsizliğine nasıl tepki gösterdikleri örgüt kültürü, yasal zemin ve benzeri kriterlere göre değişiklik göstermektedir. İşyeri nezaketsizliğine maruz

kalanların gösterdiği tepkileri belirlemek üzere yapılan bir araştırmada hedefin nezaketsiz davranışı sergileyen tarafı (kışkırtıcı) görmezden gelmek, ondan kaçmak, ona olumsuz tepki vermek, göz ardı etmek, affetmek, başka birinden destek istemek, başka bir kişiye tepki göstermek gibi tutum ve yöntemler geliştirdikleri tespit edilmiştir (Beattie ve Griffin, 2014: 633; Bar-David, 2018: 1; Bartlett, Bartlett, Reio, 2008: 1; Işıkkay ve Taslak, 2021: 525; Kumral ve Çetin, 2016: 169; Mete, 2022: 153).

Green (2018: 1-7) tarafından yürütülen araştırmada işyerinde yaşanan nezaketsiz davranışlarla başa çıkmak için farkındalık temelli tekniklerin kullanılabileceğinden bahsedilmektedir. Stresi azaltmak, kendi duygusal, fiziksel ve ruhsal sağlığını korumak ve sunulan bakım hizmeti kalitesini korumak gibi birçok kazanım sağlayan farkındalık temelli eğitimlerin önemli ve gerekli olduğu belirtilmektedir. Kabat-Zin (1982: 33) tarafından yapılan araştırmada fiziksel ağrı şikayeti olan hastalara öz düzenleme becerileri kazandırmak ve ağrının kaynağı ile baş edebilmek için farkındalık temelli eğitimler verilmiştir. Eğitim sonunda bu kişilerin ağrılarında azalma görüldüğü gibi öz düzenleme becerilerinde de gelişmeler gözlenmiştir. Aynı zamanda duygu durum bozuklukları ve psikiyatrik rahatsızlıklarında da azalma görülmüştür. Brown ve Ryan (2003: 822) tarafından farkındalığın psikolojik iyi oluştaki rolünün incelendiği araştırmada farkındalığın olumlu duygusal durumları yordadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca kanser hastaları ile yapılan farkındalık çalışmalarında zaman içinde farkındalıktaki artışın, duygudurum bozuklukları ve strese azalmayı sağladığı görülmüştür.

1.8.2. Örgütsel Yöntemler

İşyerinde nezaketsiz davranışların sergilenmesini önlemek ve olumlu örgüt iklimi oluşturmak amacıyla örgütsel düzeyde yapılması gerekenler şu şekilde sıralanmıştır (Pearson vd., 2000: 133-135).

İşyerinde nezaketsiz davranışların sergilenmesini önlemek ve olumlu örgüt iklimi oluşturmak amacıyla örgütsel düzeyde atılması gereken ilk adım beklentileri belirlemektir. Beklentileri ortadan kaldırmak ya da en az seviyeye indirmek için öncelikli olarak kural ve standartları tanımlanmış iyi bir örgüt kültürü oluşturmak gerekmektedir. Hangi davranışların nezaketsizlik olarak tanımlanacağı ve bu davranışlara uygulanacak yaptırımlar açıkça ortaya konarak çeşitli iletişim kanalları ile çalışanlarla paylaşılmalıdır (Pearson vd., 2000: 133; Pearson ve Porath, 2005: 12; Porath ve Pearson, 2010: 67; Porath ve Pearson, 2013: 120). Yapılan bir araştırmada

nezaketsiz davrandığını kabul eden yöneticilerin yaklaşık %25' i kendi yöneticilerini örnek aldıklarını ifade etmişlerdir. Elde edilen bu sonuç nezaketsizliği önlemek amacıyla iyi bir örgüt kültürünün oluşturulmasında öncelikli görevin yöneticilere düştüğünü göstermektedir. Buna göre yöneticiler çalışanları etkin dinlemek, toplantı anında telefonu kapatmak, takdir etmek, ses tonuna dikkat etmek gibi nezaket kurallarına başta kendileri dikkat etmelidir (Pearson ve Porath, 2005: 13; Porath ve Pearson, 2013: 118-119).

İşyerinde nezaketsizliği önlemek işe alım ve seçim süreciyle de bağlantılıdır. Özellikle adayların referanslarının dikkatli incelenmesi ve geçmişte çalıştığı kurumlardaki ilgili kişilerden görüş alınması zaman açısından maliyetli görünse de daha sonra karşılaşılabilecek sorunların önüne geçmektedir. Bunun yanı sıra oluşturulan olumlu örgüt kültürü zarar görmeyecek ve nazik adayların seçilmesiyle işyerinde nezaketsizlik başlamadan önlenmiş olacaktır (Pearson ve Porath, 2005: 13).

İşyerinde nezaketsiz davranışların sergilenmesini önlemek ve olumlu örgüt iklimi oluşturmak amacıyla örgütsel düzeyde dikkate alınması gereken bir diğer husus oryantasyon ve eğitimidir. Çünkü nezaket çeşitli yöntemlerle öğrenilebilir bir kavramdır. Dolayısıyla işyerlerinde bu tür davranışları önlemek amacıyla çeşitli eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi göz ardı edilmemelidir. Çalışanların birbirine nasıl davranacağı ya da nezaketsiz davranışın sonuçları bilinmiyor ise işyeri nezaketsizliğini önlemek çok kolay olmayacaktır. Bu sebeple dinleme, çatışma yönetimi, müzakere yöntemleri, zor insanlarla iletişim gibi konularda verilecek eğitimlerle işyerlerinde nezaketsiz davranışlar önlenebilir (Pearson ve Porath, 2005: 13; Porath ve Pearson, 2010: 68).

İşyerinde nezaketsizliği önlemek, nezaketsiz davranışlarla ilgili süreci doğru bir biçimde anlamak ve yönetebilmek için bu süreçte yer alan her kademedeki çalışandan geri bildirim alınması gerekmektedir. Bu durum nezaketsiz davranış sergileyenleri yönetimin desteğini alarak daha güçlü hale getirmemek için oldukça önemlidir (Pearson vd., 2000: 134-135). Geri bildirimlerle elde edilen bilgiler doğrultusunda problemlerin tespit edilmesi, çeşitli yollarla iletişime geçilmesi ve bu sürecin hızlı bir şekilde yapılması da dikkat edilmesi gereken hususlardan biridir (Pearson ve Porath, 2005: 14).

Yönetici ve liderler örgüt içinde meydana gelen nezaketsiz davranışların bireylerarası ilişkilerle ilgili olduğunu düşünerek ya da çeşitli sebeplerle (kışkırtıcının statüsü gibi) nezaketsiz davranışlara müdahale etmekten kaçınabilir. Ancak bu davranışların göz ardı edilmesi örgütteki diğer çalışanları, ailelerini ve müşterileri olumsuz etkilediği gibi bu davranışların yayılmasına da sebep olabilmektedir. Bu nedenle yöneticiler nezaketsiz davranışlarla ilgilenmeli ve bu tür olayları duyduklarında hızlı bir şekilde çözüme ulaştırmak için çalışmalıdır (Pearson ve Porath, 2005: 9-14).

Ramsey ve Jones (2014: 24) tarafından yürütülen bir araştırmada nezaketsiz davranışlardan biri olarak sayılan dışlamayı önlemek ve azaltmak için farkındalık becerilerinin kullanılabileceği belirtilmektedir. Bireyin bilerek ya da bilmeyerek başkalarını dışlama eğiliminin azaltılması farkındalık temelli eğitimlerle mümkündür.

Nezaketsiz davranışların kaynağı olan kışkırtıcıya yönelik bazı yaptırımlar uygulamak, düzeltici geri bildirimlerde bulunmak bu davranışların önlenmesinde fayda sağlayabilir. Ancak kışkırtıcı nezaketsiz davranışlara devam etmeyi sürdürürse işine son verme yolu seçilmelidir (Pearson vd., 2000: 135). Son olarak örgütlerin nazik bir çalışma ortamı geliştirme ve sürdürme çabalarında izlemesi gereken bazı öneriler aşağıda sunulmuştur (Crampton ve Hodge, 2008: 45):

- ✓ Örgütler, işyeri nezaketine ilişkin bir politika oluşturmalıdır,
- ✓ Tüm çalışanları sorunları nasıl çözecekleri, stresi nasıl yönetecekleri ve öfkeyi dışa vurmanın ve çatışmaları çözmenin tehdit edici olmayan yollarını bulma konusunda eğitecek bir personele sahip olmak,
- ✓ Çalışanların saldırgan davranışları bildirebilecekleri ve bunu kullanmanın önemini vurgulayabilecekleri resmi bir mekanizmaya sahip olmak.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞYERİ MANEVİYATI

Bu bölümde, maneviyat kavramı, işyeri maneviyatının gelişimi, işyeri maneviyatının boyutları, işyeri maneviyatının gerekliliği ve örgütsel çıktıları, konu başlıkları ele alınacaktır.

2.1. Maneviyat Kavramı ve Tanımı

Literatürde maneviyat kavramının anlamına ilişkin farklı tanımlamalar olduğu görülmektedir. Maneviyat kavramı, Latince “Spiritus” kelimesinin karşılığı olup bu kelime "nefes" anlamına gelmektedir (Claude ve Zamor, 2003: 360).

Türk Dil Kurumu sözlüğünde maneviyat kavramına ilişkin birden fazla tanım yapıldığı görülmekte ve bu tanımlar aşağıda verilmiştir.

1. Tanım: Maddi olmayan, manevi şeyler.
2. Tanım: İnanç, ahlak, erdem vb. değerler bütünü.
3. Tanım: Karşılaşılan zorluk ve tehlikeler karşısında inanç ve ahlaki değerlere bağlılıktan doğan dayanma gücü.
4. Tanım ise moral’dir (<https://sozluk.gov.tr/> , Erişim Tarihi: 27.07.2023).

Farklı yazarlar tarafından yazılmış çeşitli sözlüklerde ise maneviyat, doğüstü bir güç, insanın iç dünyasıyla ilgili hususlar, madde ile alakalı olmayan şeyler olarak tanımlanmıştır (Düzgüner, 2013: 9-10).

Bosch (2009: 140) tarafından yapılan basitleştirilmiş tanıma göre maneviyat, bireyin yaşamına anlam katan duygu, düşünce ve hisleri içerir. Bireyin gelişmesi ve ilerleyebilmesi için bir anlam arayışının olması gereklidir ve bu arayış insani bir ihtiyaçtır. Bu açıdan maneviyat gerçek yaşamın içinde maddi olmayan bir boyutu da ifade etmektedir.

Mitroff ve Denton (1999: 89) maneviyatı tanımlamak amacıyla hazırladıkları

alışmalarında maneviyatın temel unsurlarını şöyle açıklamaktadır; yasal olmayan, yapılandırılmış ve organize edilmiş, mezheplerin üstünde, herkesi kapsayan, evrensel, yaşamdaki anlamın ve amacın kaynağı, her şeyin birbirine bağılı olduğuna yönelik inanç, bireyin kendi içinde ulaşabileceğı nihai son.

Bazı araştırmacılar ise maneviyatı; günlük yaşamdaki alçak gönüllölük, birlik ve beraberlik gibi bazı değerler (Ashmos ve Duchon, 2000: 137), bireyin kendisiyle ve çevresiyle bağlantı kurmasının altındaki temel duygu olan birbirine bağılılık (Mitroff ve Denton, 1999: 83), insan davranışlarını etkileyen içsel değerler, inançlar, tutumlar ve duygular (Moore ve Casper, 2006: 110) olarak tanımlamaktadır.

Maneviyat esasında bireyi kendisi yapan değer sistemiyle, bireyin kim olduğuna ilişkin farkındalığıyla, nereden geldiğı ve nereye gittiğıne dair çıktığı yolculukta “Ben Kimim?” sorusuna aradığı yanıtlarla, deneyimleriyle ve diğerleriyle olan anlamlı bağılılığı keşfetmek ile ilgilidir (Hatipoğlu, 2022: 48). Bu karşılıklı bağılılılık kimi yazarlara göre maneviyatın temel çekirdeğini oluşturmaktadır. Bu açıklamayı savunanlardan biri olarak Mitroff ve Denton (1999: 89) maneviyatın karşılığını tek kelime ile bağılılılık olarak ifade etmektedir. Cüceloğlu (2014: 237) da manevi yaşamı, kişinin sadece kendisiyle değil diğer insanlarla ve çevre ile ilişkisini düzenleyen bir inanç ve duygu düzeni olarak ifade etmektedir.

Maneviyat, bireyin değerleri ve etik kodları ile bağılılıdır. Bu bağlamda maneviyat, bireyin yaşama ve çalışma biçimleri vasıtasıyla aşkınlığa veya yaşamın daha derin anlamını keşfetme dürtüsü olarak da ifade edilebilir (Giacalone ve Jurkiewicz, 2003b: 87). Literatürde maneviyatla ilgili yapılan diğer tanımlara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 2.1 Literatürde yer alan başlıca maneviyat tanımları

Sonsuza yönelik sahip olunan duygunun kişisel ifadesi (Emmons, 2000: 4).
Nihai anlamın ana kaynağı (Wong, 1998: 32).
Kişinin kendine güvenme cesareti göstererek içe dönmesi (Shafranske ve Gorsuch, 1984: 233).
Anlamlılık deneyimini içeren kutsalın arayışı (Jankowski ve Vaughn, 2009: 82).
Kişinin yaşama yönelik öznel yorumu ve iç kaynaklara yönelmesi (Heriot, 1992: 23)

Tablo 2.1’de de görüldüğü üzere literatürde maneviyat kavramını açıklamaya ilişkin farklı tanımlamalar yer almaktadır. Buna karşın maneviyat kavramı genellikle din kavramı ile karıştırılmakta ve aynı anlamda kullanılmaktadır. İzleyen kısımda da açıklandığı üzere maneviyat ve din kavramları birbiri ile ilişkili ancak birbirinden farklı kavramlardır (Claude ve Zamor, 2003: 358).

Maneviyat ve din arasındaki ayrım kavramlar tanımlanırken belirtilen kelimelerden de anlaşılmaktadır. Maneviyatı tanımlamak için kullanılan kelime ve ifadeler “varoluşun daha yüksek hali”, “somut olmayan”, “sezgisel” ve “kozmik” tir. Oysa dini tanımlamak için kullanılan kelimeler “somut”, “kurallar”, “sınırlamalar” ve “organizasyon” dur. Buna göre maneviyat, inanmaya ve değer vermeye programlandığımız şeyin ötesinde, içimizden gelen bir şeydir. Değer ve davranışlarımıza yansıyan içsel kaynaklarımızdır. Din ise hayatlarımızı nasıl yaşadığımızı güçlü bir şekilde etkileyen ve çoğumuzun anlam ve amaç edindiği, benzersiz bir şekilde organize edilmiş inançlar, uygulamalar ve ritüeller sistemidir (Guillory, 2000: 2).

Dindarlık konusu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde konuyu açıklarken maddi ya da işlevsel bir yaklaşımın benimsendiği görülmektedir (Zinnbauer, Pargamnet, Cole, Rye, Butter, Belavich, Hipp, Scott ve Kadar, 1997: 550). Maddi yaklaşım, bireylerin daha yüksek bir güç veya ilahi varlıkla ilgili inançlarına, duygularına, uygulamalarına ve ilişkilerine odaklanır. Tanımın merkezinde kutsal vardır. İşlevsel yaklaşım ise dindarlığın bireyin yaşamında hizmet ettiği işleve odaklanmaktadır. Bu kapsamda inançlar, duygular, uygulamalar ve deneyimler incelenir ve bunların yaşam, ölüm, acı ve adaletsizlik gibi varoluşun temel sorunlarıyla baş etmede nasıl kullanıldığı anlaşılmaya çalışılır. Dindarlık tarihsel olarak hem bireysel hem de kurumsal unsurları içerirken maneviyat, bireysel bir olgu olarak kabul edilmekte ve kişisel aşkınlık, bilinçüstü duyarlılık ve anlamlılık gibi konularla özdeşleştirilmektedir (Zinnbauer, vd., 1997: 551).

Maneviyat, bireyin bilincini sınırlarının ötesine genişletmesine yardımcı olabilir, bu da sezgi ve yaratıcılığın artmasına yol açabilir (Guillory, 2000: 2 ; Cash ve Cray, 2000: 129).

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

Shojaie, 2010: 560).

Tablo 2.2 Din ve maneviyat arasındaki fark konusunda bilim adamlarının farklı görüşleri

	Din	Maneviyat
Fry (2003:705)	Bir inancın dini öğretileri ve ritüellerini uygulamakla ilgili dar bir kavram	Bireyin sevgi, şefkat, hoşgörü, affetme, uyum gibi değerleri, duyguları ve eylemlerini içine alan daha geniş bir kavram
Mitroff ve Denton (1999:88-89)	İşyeri ortamında tartışmak için uygun olmayan bir konu	İş yeri ortamında tartışmak için çok uygun bir konu
Jurkiewicz ve Giacalone (2004)	Din ve ahlak arasındaki bağlantıya dair kanıt eksikliği	Maneviyat ve etik arasındaki bağlantı için önemli ampirik kanıtlar
Mitroff, Denton, Alpaslan (2009:29)	İnsanları dogma yoluyla bölen bir şeydir. Hoşgörüsüz, dar görüşlü ve belirli bir bakış açısına inanmayan herkesi dışlayan bir yapısı vardır	Hem kişisel hem de evrenseldir. Hoşgörülü, açık fikirli ve potansiyel olarak herkesi kapsayan bir yapısı vardır

Tablo 2.2 incelendiğinde din ve maneviyatın birbirinden farklı kavramlar olduğu maneviyatın daha kapsamlı bir yapısının olduğu sorgulanabilir ve hoşgörüye dayandığı dinin ise sorgulanamaz dogmatik düşüncelerden oluştuğu işyerlerinde ele alınmaması gereken bir konu olduğu belirtilmektedir.

1.1. İşyeri Maneviyatı Kavramının Ortaya Çıkışı

İşyeri maneviyatına olan ilginin küresel olarak 20. yüzyılın sonlarından bu yana sürekli arttığı görülmektedir. Konuyu ele alan araştırmacılar işyeri maneviyatına yönelik artan ilginin birçok nedeni olduğunu belirtmektedir.

Harrington, Preziosi ve Gooden (2001: 155) bu durumun çalışanların iş dünyası ile ilgili değerlerinin ve beklentilerinin değişmesi ile ilgili olduğunu ifade etmektedir. İş dünyasının artık çalışanların daha derin bir amaç ve maneviyat temelli bağlılık arayışına yanıt vermesi beklenmektedir.

Bazı araştırmacılara göre küresel olarak meydana gelen değer değişiklikleri ile birey ve çevrenin bütünleşmesi temeline dayanan Doğu felsefelerinin önem kazanması işyeri maneviyatına olan ilgiyi arttırmıştır. Ancak bu konuyla ilgili baskın görüş çalışanların çeşitli sebeplerle işe yabancılaşmasına neden olan sosyal ve ticari gelişmelere tepki göstermek ve işveren-çalışan arasındaki bağı güçlendirme arzusudur (Jurkiewicz ve Giacalone, 2004: 129).

Geçmişte hayatta kalmanın karşılığı olan iş kavramı günümüzde geçinebilmek için bir araç olarak ifade edilmektedir. İşe yönelik değişen bu bakış açısı yönetim anlayışını da etkilemiş, kontrole ve otoriteye dayanan yönetim anlayışı yerini yönlendirme, ikna ve bir bütünün parçası olma anlayışına bırakmıştır. Yeni yönetim anlayışına göre bir işyerinde üretkenlik ve verimlilik bireyin ruhunu ve benliğini beslemek ile mümkündür. Yöneticilerin yeni görevi artık ruhun keşfedilmesini sağlamak, ona değer vermek ve bireyin kendini ifade etmesine izin vermektir (Awasthi, 2016: 16-17).

İnsan doğasının temel gerçeği olan manevi değerlerin iş yaşamında ele alınmasıyla hem kamu hem de özel sektördeki yöneticilerin ve idarecilerin performansı artırmak ve etik organizasyonlar geliştirmek için işyeri maneviyatını kullanabileceği yollar keşfedilmeye başlanmıştır (Claude ve Zamor, 2003: 355)

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

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

Maneviyat ile din arasındaki ayrımın net bir şekilde yapılması ve maneviyatın kavram olarak tanımlanabilir hale gelmesi de çeşitli gruplar tarafından anlaşılması ve benimsenmesini kolaylaştırmıştır. Buna örnek olarak Roof (1993)'ün bebek patlaması kuşağının 1599 üyesi ile yaptığı çalışma gösterilmektedir. Bu kuşağın seçilme nedeni dine olan bakış açıları olmuştur. Dini ve dinin gereklerini rededen bu kuşak dinin

yerine bir kavram koymak için girdikleri arayışta daha bireysel gördükleri maneviyatı benimsemiştir. Buna göre kendilerini dindar olarak değil manevi bireyler olarak tanımlamışlardır (Zinnbauer, vd., 1997: 551).

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

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

Maneviyatın bahsedilen fayda ve kazanımlarının yanı sıra uzun yıllar varlığını sürdüren kültürel değerler ve toplumsal eğilimler sebebiyle maneviyatın işyerinde uygulanmasının beklendiği kadar sorunsuz ve hızlı bir şekilde gerçekleşmediğini de belirtmek gerekmektedir (Marques, 2005: 149). İşyerindeki maneviyat, diğer faktörlerin yanı sıra kurumun liderleri, organizasyon kültürü, politikaları ve iş tasarımı aracılığıyla iletilir ve güçlendirilir (Burack, 1999: 281).

2.2. İşyeri Maneviyatı Kavramı ve Tanımı

Maneviyat her ne kadar birey ile ilgili bir konu olarak görülse de kişinin yaptığı işle de ilgilidir. Özellikle teknoloji ve iletişimde yaşanan gelişmeler bireyde maneviyatı yalnızca özel yaşamda değil, zamanının büyük kısmını geçirdiği iş yaşamında da deneyimleme isteği uyandırmıştır. Buna göre işyerinde maneviyat, kişinin yaptığı işteki anlamı ifade eder (Neck ve Milliman, 1994: 9).

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

deneyimi olarak ifade etmektedir.

Burack (1999: 281) ise işyeri maneviyatının bireysel ihtiyaçların karşılanması ile ilgili olduğunu ileri sürmektedir. Özellikle ait olma ve başarı duygusu gibi yüksek düzeydeki ihtiyaçların tatmini bireyin manevi olarak gelişmesini sağlar.

İşyeri maneviyatı, çalışanların topluluk bağlamında gerçekleşen anlamlı işlerle beslenen bir iç yaşama sahip olduklarını kabul eden bir işyeri olarak tanımlanır (Duchon ve Plowman, 2005: 807).

İşyeri maneviyatı, bireyin yaptığı işte anlam ve amaç bulması, işyerinin iç ve dış çevresinde yer alan diğer kişilerle iyi ilişkiler kurması ve temel değerleri ile işyeri değerlerinin birbiriyle uyumlu olmasını ifade eder (Milliman, Czaplewski, Ferguson 2003: 427).

Aşağıda yer alan tabloda işyeri maneviyatına ilişkin farklı yazarların farklı tanımları yer almaktadır.

Tablo 2.3 Literatürde işyeri maneviyatına yönelik yer alan tanımlar

Ashmos ve Duchon (2000: 137); Çalışanların anlamlı işlerle beslenen bir iç yaşama sahip olduğunun farkında olmasıdır.
Harrington, Preziosi ve Gooden (2001: 155); İşyeri maneviyatı dini inançların işyerine aktarılması değil iş yaşamında ruhsal ihtiyaçları olduğunu anlayan kişilerle ilgili bir kavramdır. Maddi unsurların ötesinde işteki anlam ve amaçtır. Örgütsel amaçlarla bütünleşme, örgütteki diğer bireyler bağ kurma ve işbirliği yapma deneyimidir.
Kinjerski ve Skrypnik (2004: 27); İşyerinde kendini ifade edebilen, yaptığı işte anlam ve amaç bulan, işine bağlı hisseden çalışanların deneyimleridir.
Marques (2006: 885); Bireyin işyerine olan bağlılığı, çalışma arkadaşlarına duyduğu saygı ve bu özelliklerin örgütsel yaşama sunduğu katkısıdır. Böyle bir çalışma ortamında yapılan işin geri dönüşünün daha yüksek olacağını farkına varmaktır.

Son yıllarda çeşitli sebeplerle maneviyata yönelik artan ilgi bireylerin sadece kişisel yaşamlarında değil, zamanlarının büyük kısmını harcadıkları işlerinde de maneviyatı deneyimleme arzusu oluşturmuştur. Bu doğrultuda iş yeri maneviyatının tanımlanmasına yönelik üç farklı bakış açısı ileri sürülmüştür. Birinci bakış açısı maneviyatın iç kaynaklı olduğunu dile getirir. Buna göre maneviyat, bireyin içinden kaynaklanan bir kavram veya ilkedir (Krishnakumar ve Neck, 2002: 153-154). Diğeri dini bakış açısıdır. Buna göre maneviyat din ile yakın ilişkilidir. Din temelli maneviyatı benimseyen yöneticilerle yapılan bir çalışmada yöneticilerin her ne kadar günlük yönetim durumlarıyla başa çıkmak için bir dizi yönetim aracına sahip olsalar

da din temelli maneviyatın zor durumlarda karar verme süreçleri üzerinde önemli bir etkisinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Fernando ve Jackson, 2006: 23). Üçüncü bakış açısı ise varoluşçu bakış açısıdır. Buna göre maneviyat, bireyin işyerinde niçin varolduğuna dair kendi içinde yaptığı sorgulamayı ifade eder. İşimin anlamı nedir? Bu işi neden yapıyorum? Bu iş beni nereye götürecektir? Varlığımın ve bu iş yerinin varlığının bir nedeni var mı? gibi bireyin kendi kendine yönelttiği sorulardan oluşur (Krishnakumar ve Neck, 2002: 156).

Bazı araştırmacılar ise maneviyatı yüksek bireylerin bilinçli ve anın farkında olduğundan bahseder. Bu bireyler iş yerine gelirken kendilerine;

- Bu iş insan ruhuna layık mı?
- Benim ruhumu ifade eden iş bu mu?,
- İş arkadaşlarımda ruhuna saygılı mıyım?, Onlara yardımcı oluyor muyum?,
- Burası insan ruhunun varlığına layık olacak kadar güzel mi?,
- Çalışmamı ruhumun değerli bir ifadesi haline getiriyor muyum? gibi bazı sorular yöneltirler.

Bu sorulara verdikleri yanıtlara göre bireyler daha üretken, yardımsever olabilir ve yaptığı işten olumlu sonuçlar elde edebilir (Claude ve Zamor, 2003: 360).

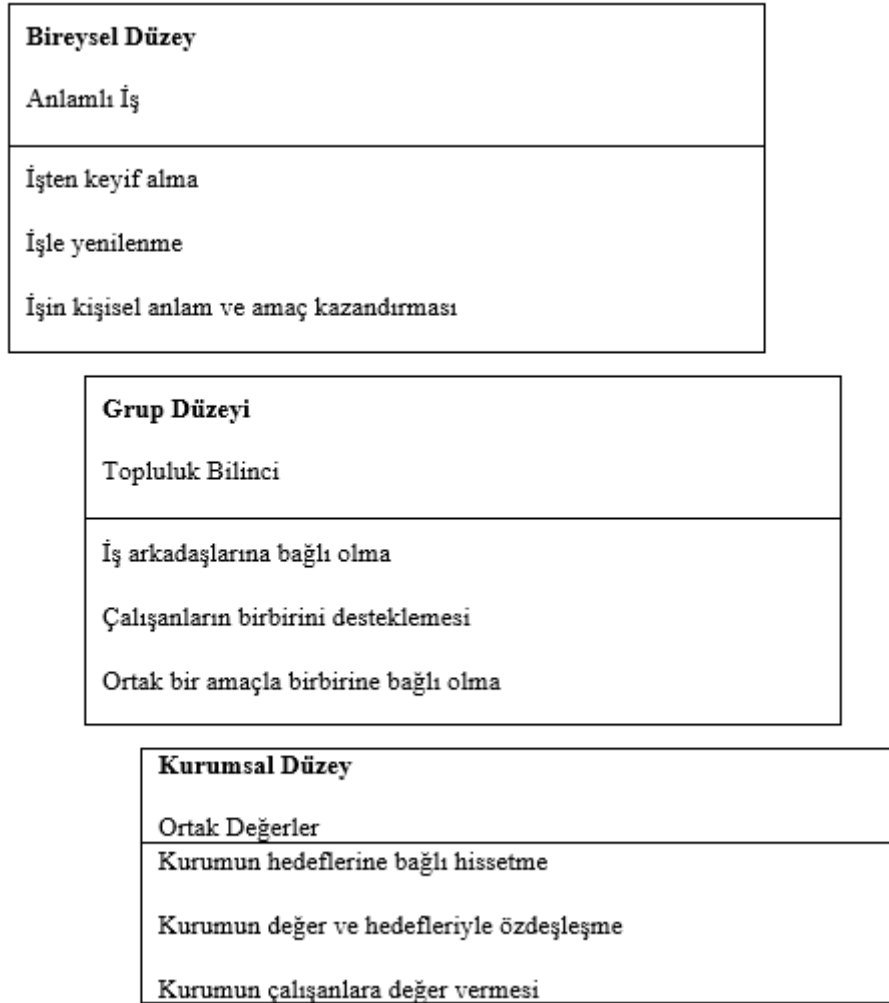
Literatür incelendiğinde araştırmacılar arasında işyeri maneviyatının tanımlanmasına ilişkin henüz bir fikir birliği oluşmamış olsa da yapılan tanım ve açıklamaların ortak noktalarının işyeri maneviyatının birey, iş ve işyeri arasında bir bütünlük duygusu, işyerinde içsel gelişim ve işe bağlılık içerdiği ifade edilebilir (Milliman vd. 2003: 427; Sheep, 2006: 360).

2.3. İşyeri Maneviyatının Boyutları

Literatürde işyeri maneviyatının alt boyutlara ayrılarak ele alındığı görülmektedir. Bu konuyla ilgili ilk çalışmalardan birini gerçekleştiren Ashmos ve Duchon (2000: 137) işyeri maneviyatını üç alt boyutta ele almıştır. Bunlar; kişinin iç dünyası ile ilgili farkındalığı, yapılan işte anlam bulma ve işyerinde diğerleriyle kurulan ilişkileri içerir.

İşyeri maneviyatının ilerleyen zamanlarda farklı yazarlar tarafından boyutlandırılmasında da Ashmos ve Duchon'un (2000) çalışması dayanak noktası olmuştur. Buna göre işyeri maneviyatı, Milliman vd. (2003: 428) tarafından bireysel,

grup ve kurumsal düzey olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Bireysel düzey, bir çalışanın kendi başına anlamlı bir iş oluşturmasını ifade eden “anlamlı iş” boyutunu; grup düzeyi, topluluk içinde bulunduğunu hissetme yani” topluluk bilinci” boyutunu; kurumsal düzey ise işyerinin değerleri ve misyonu ile uyum içinde olma yani “kişi-örgüt değerleri uyumu” boyutunu ifade etmektedir. İşyeri maneviyatının boyutlarıyla ilgili ortaya çıkan model aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 2.1 İşyeri maneviyatının boyutları (Milliman, vd., 2003: 428)

İşyeri maneviyatının boyutları ile ilgili yapılan ve Ashmos ve Duchon’ a (2000) ait olan ilk çalışma, Milliman vd. (2003) tarafından kendi çalışmalarına uyarlanmıştır. Daha sonra pek çok yazar tarafından ele alınan işyeri maneviyatının boyutları konusu bu çalışmalardan yola çıkılarak kapsamı genişletilmiştir. Rego ve Cunha (2008: 62-64) çalışmalarında maneviyatı, takımın topluluk duygusu, kurumsal ve bireysel değerler arasındaki uyum, topluma katkı duygusu, iş yerinde keyif duygusu, iç yaşam

için fırsatlar olmak üzere beş boyutta incelemişlerdir. Takımın topluluk duygusu, üyeler arasındaki karşılıklı ilgi ve ortak amaç duygusuyla ilgilidir. Kurumsal ve bireysel değerler arasındaki uyum, örgütsel değerler ile bireysel değerler arasındaki uyumla ilgilidir. Topluma katkı duygusu, bireyin yaptığı işin kişisel yaşam değerleriyle uyumlu olması ve topluma faydalı olması ile ilgilidir. İş yerinde keyif duygusu, işteki sevinç ve zevk duygusuyla ilgilidir. İç yaşam için fırsatlar ise işyerinin bireyin maneviyatına ve manevi değerlerine nasıl saygı duyduğu ve manevi bir çalışma ortamı oluşturabileceği ile ilgilidir.

Bu araştırmada Ashmos ve Duchon (2000) tarafından geliştirilen ve Milliman, Czaplewski ve Ferguson (2003) tarafından uyarlanan “İş Yeri Maneviyatı Ölçeği” kullanıldığı için araştırma modeli bu boyutlar kapsamında ele alınmıştır. Boyutlar aşağıda açıklanmıştır.

2.3.1. Anlamlı İş

İşyerinde maneviyatının en temel boyutlarından biri kişinin yaptığı işte derin bir anlam ve amaç duygusuna sahip olmasıdır. İşyeri maneviyatının bu boyutu, çalışanların günlük işleriyle bireysel düzeyde nasıl etkileşime girdiğini gösterir. İşyerinde maneviyat kavramı her bireyin kendi içsel motivasyonlarına ve gerçeklerine sahip olduğu ve kendisi ile başkalarının hayatlarına daha büyük anlam veren faaliyetlere katılma arzusunun olduğu varsayımına dayanmaktadır (Milliman vd., 2003: 429).

Sheep’ e göre (2006: 361) anlam, amaç, bütünlük ve bütünleşme arayışı sürekli ve hiç bitmeyen bir arayıştır. Bu arayış iş yaşamında da devam eder. Manevi bir varlık olarak çalışanlar anlamlı işler arayarak içsel yaşamları için gerekli ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırlar. Bu nedenle yaptıkları işin anlamıyla ilgili "bu işte veya hayatta amacım nedir?, sunmam gereken şey nedir?, buradan ayrılınca arkamda ne bırakmak istiyorum?" gibi sorular sorarlar.

Çalışma yaşamında anlam ve amaç arayışı yeni bir fikir değildir. Anlamlı iş, işin sadece ilginç, farklı ya da zorlayıcı olması anlamına gelmemekte, aynı zamanda daha derin anlam ve amaç araması, kişinin hayalindeki işi gerçekte yapabilmesi ve hayata katkı sunması gibi şeylerle de ilgilidir (Milliman vd., 2003: 429).

Mitroff ve Denton (1999: 85) yürüttükleri araştırmada katılımcılara yaptıkları işte en çok anlam veren şeyin ne olduğu sorusunu yöneltmiş ve aşağıdaki yanıtları elde etmiştir.

1. Bir insan olarak mevcut potansiyelimi gerçekleştirebilme yeteneği,
2. İyi bir örgütte ya da etik bir örgütte çalışmak,
3. İlgi çekici bir iş,
4. Para kazanmak,
5. İnsanlığa hizmet eden iyi meslektaşlara sahip olmak,
6. Gelecek nesillere hizmet etmek
7. Yakın çevreme hizmet etmek

Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre yapılan iş, maddi kazanç elde etmenin bir yolu olarak görülmekle birlikte bireyin ruhsal ihtiyaçlarını karşılamaya çalıştığı bir araç anlamını da içermektedir.

2.3.2. Topluluk Bilinci

İşyeri maneviyatının bu boyutu, bireyin grup içindeki davranışları ve işyerindeki çalışma arkadaşlarıyla olan etkileşimleriyle ilgilidir. İşyerindeki topluluk bilinci, belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere bir araya gelen insanların kendilerini birbirlerine bağlı görmeleri ve içsel olarak diğer insanlarla ilişki içinde olduklarına inanmalarını içerir. Bireyin işyerinde diğerleriyle zihinsel ve duygusal olarak derin bir bağlantı kurduğuna inanmasını içerir (Milliman vd., 2003: 429).

İşyerinde diğerleriyle kurulan derin bağlantı bireyin daha keyifle ve şevkle çalışmasını sağlar. Bu bireyin işine olan inanç ile de ilgilidir. Bireyin işine olan inancı yaptığı işi daha iyi yapmak için çabalamasını ve diğerleriyle iletişim kurmasını sağlar. Dolayısıyla işe olan inanç bireyin iç dünyasını ve dolaylı olarak topluluk bilincini etkiler. Topluluk bilincinin gelişmesiyle birey kendini bir bütünün parçası olarak görür ve işler sevgi, saygı, dayanışma içinde yürütülür. Böyle bir çalışma ortamı ise işyeri maneviyatının gelişmesi için uygun zemini hazırlar (Jawanmard, 2012: 1966).

İşyerinde manevi bir çalışma ortamının oluşması özellikle zor dönemlerde çalışanlar için oldukça önemlidir. Böyle bir ortamda çalışanlar daha yaratıcı ve moralleri daha yüksektir. Bu unsurlar çalışanların ve işyerinin performansı ile de yakın ilişkilidir. Aynı zamanda manevi bir çalışma ortamı çalışanlar kadar işyerinin ilişki ve iletişim halinde olduğu tedarikçiler, hissedarlar, müşteriler gibi diğer paydaşlarını da olumlu

yönde etkileyecektir (Claude ve Zamor, 2003: 362).

İşyeri maneviyatının boyutlarında topluluk bilinci birbirine bağlılık olarak da ifade edilmektedir. Birbirine bağlılığın en önemli özelliği işyerindeki ilişkilerin derinliğidir. Birbirine bağlılık basitçe kendinden daha büyük bir şeyin parçası olma hissi olarak tanımlanır (Moore ve Casper, 2006: 111-112).

Jurkiewicz ve Giacalone (2004: 133) ise karşılıklı bağlılığı başkalarıyla olumlu duygular sağlayan bir ilişki olarak tanımlamaktadır. Başkalarıyla birlikte işleri üzerinde bir miktar kontrol sahibi olan grupların umutsuzluk, tükenmişlik yaşama ve başka yerde iş arama olasılıkları daha düşük olmaktadır.

Sheep' e göre (2006: 363) topluluk bilinci boyutu kişi iş bütünleşmesi açısından ele alınmıştır. Buna göre örgütlerin ürün ve hizmet üreterek kar elde etme amacının yanı sıra bireyin işyeri ile bütünleşmesini sağlamak ve katılım duygusu oluşturmak için gerekli kaynakları bir araya getirmek amacının da olduğunu belirtmektedir. Bu sebeple toplumsal hayatın bir parçası olan örgütlerdeki tüm çalışanların ruhsal yaşam kalitesi, büyük ölçüde, anlamlı çalışma, toplumsal bağlantı ve kişisel gelişim fırsatı sunan örgütlere bağlıdır. Topluluk odaklı örgütler ortak vizyon, inanç ve değerlerle çalışır (Fairholm, 1996: 15).

2.3.3. İş Değerleriyle Uyum

İş yeri maneviyatının üçüncü önemli boyutu olan iş değerleriyle uyum çalışanların kişisel değerleri ile örgütlerinin misyonu ve amacı arasında güçlü bir uyum duygusu deneyimledikleri zamanı ifade eder. Böylelikle çalışanların daha büyük örgütsel amaçlarla etkileşime girmesi sağlanır (Mitroff ve Denton, 1999: 90). Uyum, bireylerin organizasyonlarındaki diğer çalışanların ve yöneticilerin benzer değerlere, güçlü bir vicdana sahip olduğu ve toplumsal menfaatleri göz önünde bulundurduğu inancına sahip olmasıdır (Milliman vd., 2003: 429).

Çalışanlar yöneticilerinin ve diğer çalışanların yalnızca örgütün çıkarlarını değil, toplumun sosyal çıkarlarını da düşündüğü organizasyonlarda çalışmak istemektedir. Bu durum insanların böyle bir çalışma ortamında kendilerini daha rahat hissettikleri anlamına gelebilir (Rego ve Cunha, 2008: 62-64).

Çalışanların hayatının anlamı ile yaptığı işin anlamının örtüşmesi bireyin manevi olarak gelişmesine katkı sunar. Bu uyum çalışanların örgütteki yönetici ve çalışanların aynı değerlere, güçlü bir vicdana sahip olduğuna inanması anlamına gelir. Böyle bir

ortamda çalışan yaptığı işten zevk alabilir ve örgütsel amaçlara ulaşmak için istek duyabilir (Khanifar vd., 2010: 560).

Çalışanlar kendi değerleri ile örgütün manevi değerleri arasında bir uyum olduğunu algıladığında tutumlarını olumlu yönde değiştirecek ve bu olumlu tutumların örgüt içinde yayılmasını sağlayacaktır. Örgüt içinde hızla yayılan olumlu tutumlar örgüt iklimini etkileyerek belirli değerlerin benimsenmesini kolaylaştıracak ve işe duyulan bağlılığı arttıracaktır (Kolodinsky, Giacalone, Jurkiewicz, 2008: 468).

Sonuç olarak anlamlı çalışma, bireyin çalışma amacını bulmasına yardımcı olur ve onu motive eder. Topluluk duygusu, bireylerin iş arkadaşlarıyla güçlü bir psikolojik bağ kurmasını sağlar ve onların temel psikolojik ihtiyaçlarını karşılar. Örgütsel değerlerle uyum (iş değerleriyle uyum) ise çalışanların işlerine duygusal olarak katılmalarına ve örgütün amaçları ve misyonu ile derin bir bağ kurmalarına yardımcı olur. Ayrıca çalışanlar arasında işleri ve çalışma ortamları hakkında olumlu bir izlenim yaratır (Ashmos ve Duchon, 2000: 136-137; Milliman vd., 2003: 429; Lata ve Chaudhary, 2022: 2-3).

2.4. İşyeri Maneviyatı Kavramı ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Türkiye’de işyeri maneviyatı ile ilgili yapılan ilk çalışma 2009 yılında Ali Seyyar tarafından kaleme alınan “Çalışma Hayatında ve İşyerinde Maneviyat” başlıklı makaledir. Çalışmanın temel amacı, çalışma yaşamında maneviyatın anlamına ilişkin kavramsal bir çerçeve sunmak ve çalışma hayatında maneviyatın uygulanabilirliği hakkında kapsamlı bilgi sunmaktır. Batı’da 1970’li yıllardan bu yana özellikle sağlık ve eğitim gibi alanlarda teorik ve uygulamalı birçok araştırma ile olumlu çıktılar tespit edilen konunun ülkemizde de yakından incelenmesi ve gereken önemin verilmesi için ilk adımı atmıştır (Seyyar ve Evkaya, 2015: 162-165). Örgev ve Günelan (2011: 51), işyeri maneviyatı kavramının tanımlanması ve ölçülmesine ilişkin yaptığı eleştirel değerlendirme ile literatüre katkı sunmuştur. Bekiş (2013: 7) tarafından yürütülen doktora tezinde işyeri maneviyatı ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma bulguları iş yeri maneviyatının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı kısmi olarak pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.

Bir örgütte işyeri maneviyatının yüksek olması çalışanların motivasyonu üzerinde de olumlu etkiye sahiptir. Yüksek işyeri maneviyatı koşullarında çalışanlar, çabalarının örgütsel sonuçlarda bir fark yarattığına inanırlar. Bu çalışanlar aynı zamanda hedeflere

ulaşmadaki engellerin üstesinden gelme konusunda daha isteklidirler. Çalışanlarda oluşan bu motivasyon olumlu örgütsel çıktılar sağlar (Jurkiewicz, Giacalone, 2004: 135).

İşyeri maneviyatının iş tatmini ile aşırı iş yükü arasındaki ilişkide düzenleyici rolünü ele alan bir çalışma da ise aşırı iş yükünün iş tatmini üzerindeki negatif etkisine karşılık işyeri maneviyatının iş tatminini pozitif etkilediğı, aynı zamanda aşırı iş yükü ile iş tatmini arasında ki ilişkide düzenleyici role sahip olduğı tespit edilmiştir (Pelenk ve Acaray, 2020: 480).

İşyerinde saldırgan davranışların önlenmesinde algılanan işyeri maneviyatının etkisini tespit etmek amacıyla yapılan çalışmada algılanan işyeri maneviyatının eksikliğinin işyerinde saldırgan davranışların ortaya çıkmasının en önemli nedenlerinden biri olduğı tespit edilmiştir (Büte, 2018: 898).

İşyeri maneviyatının saldırgan davranışlarla olan ilişkisinin yanı sıra psikolojik sermaye ile olan ilişkisi de bazı araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Bir araştırma bulgularına göre işyeri maneviyatı ve alt boyutları ile psikolojik sermaye ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İşyeri maneviyatının psikolojik sermayeyi pozitif yönde etkilediğı tespit edilmiştir (Kanbur ve Kavuklu, 2018: 17).

Kökalan (2017: 37) tarafından yürütölen çalışmada ise işyeri maneviyatının örgütsel güven ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgular işyeri maneviyatının örgütsel güven üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu gösterirken işe yabancılaşma üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını göstermiştir.

Örgütsel güven ile işyeri maneviyatı arasındaki ilişkinin incelendiğı başka bir çalışmada ise işyeri maneviyatı ile örgütsel güven boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkinin olduğı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgu işyeri maneviyatı ve örgütsel güvenin birbirini tamamladığı ve işyerinde maneviyatın geliştirilmesi için örgütsel güvenin oluşturulması aynı şekilde örgütsel güven için örgüt içi manevi değerlerin oluşturulması gerektiğini göstermektedir (Sadykova ve Tutar, 2014: 59).

Avcı (2019: 213) ise işyeri maneviyatı ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi ele almıştır. İşyeri maneviyatı ve alt boyutlarından işe tutkunluk ile gizemli deneyimi yüksek olan çalışanların performansının da yüksek olduğı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak ulusal yazında yapılan çalışmalar incelendiğinde işyeri maneviyatının daha çok bağımsız değişken olarak ele alındığı ve psikolojik sermaye, iş tatmini,

örgütsel bağlılık, örgütsel performans, örgütsel güven, işe yabancılaşma, saldırgan işyeri davranışları bağımlı değişkenleriyle birlikte incelendiği görülmektedir. Yabancı literatürden başlıca çalışmalar aşağıda açıklanmaktadır.

Kişisel tatmin ve yüksek moral aynı zamanda yüksek performansla da yakından bağlantılıdır. Dolayısıyla bir kuruluşun mali başarısı üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Claude ve Zamor (2003: 355) yaptığı araştırmada hem kamu hem özel sektördeki yöneticilerin performansını artırmak ve etik organizasyonlar geliştirmek için işyeri maneviyatının nasıl kullanılabileceğine dair yollar önermektedir. Bu kapsamda yürüttükleri çalışmada Harvard Business School tarafından yapılan bir araştırmaya yer vermişlerdir. Bu araştırmaya göre; 207 önde gelen şirketin yer aldığı listeden, güçlü kurumsal kültürlere sahip 10 şirket ve zayıf kurumsal kültürlere sahip 10 şirket incelenmiştir. 11 yıllık bir süreçte araştırmacılar bir kurumun kurumsal kültürünün gücü ile kârlılığı arasında çarpıcı bir korelasyon bulmuştur. Benzer çalışmalara dayanarak işyerinde maneviyatının, çalışanların kendilerini daha mutlu hissettikleri ve daha iyi performans gösterdikleri yeni bir organizasyon kültürü oluşturduğunu söylemek mümkündür.

Chen ve Sheng (2013: 267) tarafından gerçekleştirilen çalışmada elde edilen bulgular, işyeri maneviyatının bireylere yaşamları ve benlikleri hakkında yeni bir algı kazandırdığını, kendi grup ilişkilerini kabul etmelerini sağladığını ve eylemlerini etkilediğini göstermektedir. Ayrıca manevi farkındalığın, örgütsel maneviyat ile kazanç yönetimi arasında, örgütsel maneviyatın kazanç yönetimi motivasyonları üzerindeki doğrudan etkisinden daha büyük bir aracı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar, farklı dini inançlara sahip insanlar arasında işyeri maneviyatı farkındalığı hususunda önemli bir farklılık olmadığını göstermektedir.

Arnold ve Walsh (2015: 362) tarafından yürütülen bir araştırmada hizmet sektöründeki çalışanların müşteri nezaketsizliği ile psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişkiyi etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışanları müşteri nezaketsizliğinin olumsuz etkilerinden koruyabilmek için üç unsur belirlenmiş ve bu unsurların değişkenler arasındaki düzenleyicilik rolü incelenmiştir. Bu unsurlar; işte anlam bulma, bakış açısı edinme ve dönüşümcü liderlik'tir. Dönüşümcü liderliğin müşteri nezaketsizliği ile psikolojik iyi oluş arasında düzenleyici role sahip olduğu anlamlı iş ve bakış açısı edinmenin ise düzenleyicilik rolüne sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Marques (2006: 884), yönetici olmayan çalışanların işyerinde maneviyatın

yerleşmesine katkıda bulunabilecekleri yolları açıklamaya çalıştığı araştırmasında, işyerinde maneviyatın içten dışa doğru bir yaklaşım olduğunu keşfeder ve farklı seviyelerdeki çalışanların işyerinde maneviyatın yerleşmesine yardımcı olabileceğini belirtir. Bazı işyerleri ise maneviyatın oluşması için gerekli ortama sahip değildir.

Rego ve Cunha, (2008: 53) tarafından işyeri maneviyatı ve alt boyutlarının duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan bir araştırmada elde edilen bulgular, insanların işyeri maneviyatını deneyimlediğinde, kuruluşlarına daha duygusal bir şekilde bağlı hissettiklerini, onlara karşı bir yükümlülük/sadakat duygusu beslediklerini göstermektedir.

Duchon ve Plowman (2005: 807) tarafından yürütülen başka bir çalışmada ise işyeri maneviyatının iş performansı üzerindeki etkisi ve işyeri maneviyatı ile liderlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Buna göre iş performansı, işyeri maneviyatıyla ilişkilidir ve liderlerin, işyeri maneviyatıyla ilgili konuları kabul etme ve teşvik etme derecesi üzerinde bir etkisi vardır. Ayrıca işyeri maneviyatının aynı hastane sistemi içindeki tıbbi birimler arasında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

İşyeri maneviyatı ile ilgili yapılan araştırmalar, işyerinde maneviyatın teşvik edilmesinin yaratıcılık, dürüstlük, güven, kişisel tatmin ve bağlılık alanlarında faydalara yol açabileceğini ve bunun da sonuçta kurumsal performansın artmasını sağlayacağını ileri sürmektedir (Krishnakumar ve Neck, 2002: 156). Lata ve Chaudhary (2022) tarafından yapılan başka bir çalışmada işyeri maneviyatının hem sergilenen hem de deneyimlenen nezaketsizlikle negatif bir ilişki içinde olduğunu ve bu ilişkiye etik iklimin aracılık ettiğini ortaya koymuştur.

Çalışanların çalışma ortamının çeşitli yönlerine tepki verme biçiminde de maneviyat önemli bir yol oynayabilir. Konuyla ilgili yürütülen çalışmada zor durumlarda maneviyatın koruyucu rol üstlendiği ve böyle durumlarda çalışanların anlam bulmak için manevi düşünce, meditasyon gibi çeşitli yollara başvurduğu tespit edilmiştir (Sprung vd., 2012: 932-933).

Fernando ve Jackson (2006: 23) Sri Lanka' lı liderlerin din temelli maneviyat ile meşgul olma nedenleri ve din temelli işyeri maneviyatının karar alma süreçleri üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında önemli bulgulara ulaşmışlardır. Buna göre liderler her ne kadar günlük yönetim sorunlarıyla baş edebilecek bazı araçlara sahip olsalar da zor anlarda daha aşkın ve güçlü olan

gerçeklik ile bağ kurmak istediklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda din temelli maneviyatın liderlerin karar alma süreçlerindeki muhakeme becerisi, duygusal ve motivasyonel niteliklerini etkilemede önemli bir rol oynadığı ifade edilmiştir.

2.5. İşyeri Maneviyatına Yönelik Eleştiriler

İşyeri maneviyatının olumlu örgütsel çıktıları ile ilgili literatürde birçok araştırma yer almasına karşın bazı araştırmacılar hem etik konular hem ölçülebilirlik ile ilgili hususlarda işyeri maneviyatına yönelik bazı eleştirilerde bulunmaktadır. Etik açıdan yapılan eleştiriler; çalışanların farklı hayat görüşlerine sahip olabileceği gerçeği, işin diğer insanlar ve gelecek nesiller için anlam ve etkisi, yönetimin odağında yer alan nesnel, kontrol edilebilir maddi unsurlar ve birçok örgütün temel amaç, vizyon ve misyonunun derinlik ve anlamdan uzak olması ile ilgili konulardan oluşmaktadır. Ölçülebilirlik açısından yapılan eleştiriler ise daha çok maneviyat gibi soyut bir konunun pozitif bilimin yöntem ve araçları ile ölçülmeye çalışılması ile ilgilidir (Örgev ve Günelan, 2011: 56-59). İş yaşamında ve psikoloji biliminde değerler ve anlam arayışının önemli hususlar olduğu büyük oranda kabul görse de maneviyat ve değerlere yapılan bu vurgu, bilimsel analiz ve sistematik araştırma ihtiyacını ortadan kaldırmamaktadır (Wong, 1998: 7).

Bazı araştırmacılar maneviyat kavramının çeşitli yönleriyle din kavramından ayrıldığını belirtse de bazı araştırmacılar işyeri maneviyatını din ile birlikte ele almıştır. Maneviyatın din ile aynı anlamda kullanılması bir kurumun, inancın ya da milletin diğerinden daha üstün olduğu yönünde bir anlayışa neden olabilir. Bu durumda işyeri maneviyatı güven ve hoşgörüyü dayalın bir çalışma ortamından ziyade korkuya dayalı bir dindarlığın hakim olduğu bir çalışma ortamı oluşturur. Sonuç olarak bu durum çalışanlardan müşterilere kadar herkesi rahatsız edebilir. Ayrıca bir diğer eleştiri konusu din ile bilimin kullandığı kanıtların niteliğinin birbirinden farklı olmasıdır. Din, bir din adamının verdiği kararları sorgulamadan kanıt olarak kabul edebilirken yönetim bilimi pozitivist bilimsel modeli kullanır. Sonuç olarak işyeri maneviyatına ilişkin bir bilimsel çalışmanın ortaya çıkmasını engelleyen temel eksiklikler; kabul edilmiş kavramsal bir tanımın olmayışı, yetersiz ölçüm araçları, sınırlı teorik gelişim ve hukuki kaygılardır (Giacalone ve Jurkiewicz, 2003a: 5-6).

Cavanagh'a göre (1999: 192) maneviyat din ile birlikte ve bireyci bakış açısıyla ele alınmıştır. Buna göre maneviyat bireyin kendisi ve kutsal olarak inandığı şey ile

ilgilidir. Örgütlerle maneviyat arasında nasıl bir ilişki olduğu henüz bilinmemektedir. Bu sebeple iş yaşamına dahil edilmemelidir. Ayrıca bazı yöneticiler kendi manevi inançlarını başkalarına da benimsetme eğilimindedir. Bu durumda yöneticinin manevi ihtiyaçlarını benimsemeyenler için baskı tehlikesi, benimseyenler için ise benzer inançlara sahip kişileri kayırma tehlikesi ortaya çıkabilir. Sonuç olarak doğru anlaşılması ve yönetilememesi nedeniyle işyeri maneviyatı örgüt içinde ayrımcılığa ve bölücülüğe neden olabilir.

Karakaş (2010: 99) ise maneviyatın organizasyonlara dahil edilmesine yönelik başlıca sorunlar ve önerilerden bahsetmektedir.

Tablo 2.4 Maneviyatın organizasyonlara dahil edilmesine yönelik başlıca sorunlar ve öneriler (Karakaş, 2010: 99)

Dört Sorun	Dört Öneri
Din propagandası tehlikesi	Manevi isteklerin yerine getirilmesi
Uyumluluk meselesi	Çeşitliliğe saygı
Maneviyatın geçici bir moda ya da yönetim aracı haline gelme riski sonucu çalışanları manipüle etmek	Açıklık ve ifade özgürlüğü
Maneviyat alanının teoride, araştırmada ve pratikte karşılaştığı meşruiyet sorunu	Çalışanların bir bütün olarak tanınması

Bazı araştırmacılar ise iş yaşamında maneviyata karşı dikkatli olunması gerektiğinden bahseder. Maneviyatın alt boyutlarından biri olan topluluk bilincinin işyerinde manevi inançlar kullanılarak bu inanca sahip olmayanların dışlanmasına neden olabileceği belirtilir. Bu durum birlik ve beraberliğin sağlanmasının aksine birlikteliği bozabilir. Ayrıca çalışanlara kendi dinini benimsemeleri konusunda baskı yapan şirketlerin olduğunun bilinmesi de iş yaşamında maneviyata karşı dikkatli yaklaşılması gerektiğini gösterir (Karakaş, 2010: 99; Mirvis, 1997: 200).

Son olarak yapılan araştırmalar işyeri maneviyatının olumlu örgütsel çıktıları olduğunu gösterse de işyeri maneviyatının etkileri hakkında hala çok az şey bilindiği unutulmamalıdır. Örneğin, maneviyatçı olmayan bir birey manevi bir işyerinde çalışıyorsa çalıştığı yer ile kendi dünya görüşü arasındaki uyumsuzluk nedeniyle

performansı düşer mi? Benzer şekilde manevi bir yapıya sahip birey manevi olmayan bir işyerinde çalışıyorsa işyerinin yeterince manevi olmaması nedeniyle performansı düşer mi? Bu etkileşimlerin anlaşılması konuyla ilgili çok sayıda araştırma yapılmasını gerekli kılmaktadır (Jurkiewicz ve Giacalone, 2004: 137).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLİNÇLİ FARKINDALIK

Bu bölümde, bilinçli farkındalık ile ilgili kavramlar, bilinçli farkındalık tutumları ve özellikleri, bilinçli farkındalığın kuramsal temelleri, bilinçli farkındalığın öncülleri ve sonuçları ile bireysel ve örgütsel faydaları konu başlıkları açıklanacaktır.

Günümüzde örgütler, küreselleşmenin getirdiği zorluklar, sosyal medya ve web'in bir sonucu olarak artan etkileşim, iş gücünde artan kültürel farklılıkların gereği olarak etkinlik ve verimliliğe yönelik sürekli bir değişim ve dönüşümün olduğu çevrede faaliyetlerini sürdürmek zorundadır. Bu ve benzeri diğer faktörler, örgütler ve bireyler üzerinde her zaman aktif olma baskısı oluştururken benzer baskılarla çalışan yöneticilerin, aynı zamanda çalışanlarla iyi bir iletişim kurması ve sunulan ürün/hizmet hakkında stratejik düşünmesi beklenir. Tüm bunlar göz önüne alındığında, çalışma yaşamının stresli bir ortam olduğu ve tek bir göreve odaklanmanın zorlayıcı olabileceği söylenebilir.

Bu bağlamda çalışanların stresi yönetebilmesi ve daha iyi odaklanmasını sağlamak üzere bazı şirketler birtakım arayışlara girmişlerdir. Google, General Mills ve Aetna gibi ön saflarda yer alan birçok kuruluş, çalışanların refahını ve verimliliğini artırmayı amaçlayan, iş gücü farkındalığı konusunda eğitim programlarını benimseye başlamıştır. Google şirketinde “Kendi İçinde Ara” adında bir farkındalık eğitimi programı kuran Chade Meng Tan’a göre bilinçli farkındalık eğitimi ile yoğun duyguların yaşandığı anlarda bile sakin ve açık bir zihinle hareket edebilme becerisi kazanmak mümkündür. Bilinçli farkındalık eğitimleri stresin yönetilmesini sağladığı gibi içsel ve bireylerarası zekanın da gelişmesine yardımcı olur (Good, Lyddy, Glomb, Bono, Brown, Duffy, ve Lazar, 2016: 115; Panditharathene ve Chen, 2021: 2).

Bilinçli farkındalık, bireysel ve örgütsel olarak sağladığı faydalar nedeniyle her geçen gün daha fazla şirket tarafından incelenen ve uygulanan bir konu haline gelmeye başlamıştır. Bu şirketler özellikle donanım ve yazılım geliştirme şirketleri (Microsoft, Apple, Cisco), sosyal medya şirketleri (Facebook, LinkedIn, Twittter), köklü sanayi

şirketleri (örneğin, Beiersdorf, Bosch vb.), giyim ve mobilya (örn. Nike, IKEA), finans/sigorta alanındaki küresel hizmet sağlayıcılar (örn. Aetna, Goldman Sachs), siyasi kurumlar (örn. Birleşik Krallık Parlamentosu, ABD Temsilciler Meclisi) gibi çok çeşitli endüstrileri kapsamaktadır (Pattnaik ve Jena, 2020: 879).

3.1. Bilinçli Farkındalık Kavramı

Bilinçli farkındalık kavramının ilk izlerine Budist literatüründe rastlanmaktadır (Brown ve Ryan, 2003: 822). Budist felsefesinin dili olarak kabul edilen Pali dilinde “Sati” kelimesi bilinçli farkındalık (mindfulness) uygulamalarını açıklamak için kullanılmaktadır (Mukherjee, 2019: 50). Sati’nin anlamı bir şeyi hatırlamaktır; ama geçmiş zamandan ziyade, şimdiye tutunabilme yeteneğini ifade eder (Brown, Ryan ve Creswell, 2007: 212; Yener, Arslan ve Demirtaş, 2018: 407).

1958 yılında bir hayır kurumu olarak kurulan Budist Yayın Topluluğu (BPS), Buda’nın söylemlerini orijinal Pali dilinden tercüme ederek diğer inanç ve milletlerden insanlarla paylaşmaya, böylece onların da barış ve aydınlanmaya giden bir yol bulmasını sağlamaya çalışmıştır. İlerleyen yıllarda bazı akademisyenler bu söylemleri bir kitapçığa dönüştürmüştür. Bu kitapçıklardan birinde farkındalığın temelleri dört unsurla açıklanmaktadır. Bunlar; zihinsel karışıklığın altında yatan kaynakların tanımlanması ve organize edilmesi, zorlayıcı ve yargılayıcı olmayan dikkat, zihinsel tüm süreçlerin (düşünme, öğrenme gibi) yavaşlatılması, dikkatin bir sonucu olarak durum ve olayların doğrudan farkına varılmasıdır (Krech, 2006: 4).

Bilinçli farkındalık kavramını dini bir bağlamdan ayırarak tanımlamaya çalışan ilk çalışma 1982 yılında Jon Kabat-Zinn tarafından yapılmıştır. Bu çalışma ile bilinçli farkındalık öz düzenleyici bir başa çıkma stratejisi olarak klinik anlamda ilk kez incelenmiştir. Kabat-Zinn farkındalığı, dikkatin an be an kasıtlı olarak düzenlenmesi olarak tanımlamaktadır (Kabat-Zinn, 1982: 33-34, Jankowski ve Holas, 2014: 65).

Pek çok felsefi, manevi ve psikolojik gelenek, refahın sürdürülmesi ve geliştirilmesi için bilinç kalitesinin önemini vurgulamaktadır. Bilinç hem farkındalığı hem de dikkati kapsar. Bilinçli farkındalık yaygın olarak şu anda olup bitenlere karşı dikkatli olma ve bunların farkında olma durumu olarak tanımlanır. Farkındalık, sürekli iç ve dış çevreyi izleyen bilincin arka planında yer alır. Dikkat ise sınırlı bir deneyim anına yüksek hassasiyet gösterme sürecidir (Brown ve Ryan, 2003: 822). Farkındalık, maneviyatın bir yönüdür. Dolayısıyla birbirlerini tamamlarlar. Maneviyat; farkındalığı besler,

farkındalık ise sezgileri geliştirerek yaratıcılığa yol açar (Freshman, 1999: 323-324).

Bilinçli farkındalık; ne bir inanç, ne bir ideoloji, ne de bir felsefedir. Zihnin, duygunun ve acının serbest bırakılmasının tutarlı bir tanımıdır. Bilinçli dikkat yetisi aracılığıyla zihni ve kalbi eğitmeyi ve geliştirmeyi amaçlayan son derece hassas uygulamaları içerir. Buna göre bilinçli farkındalık, dikkatin doğru bir şekilde yöneltmesi ile ortaya çıkan şu anda yaşanan deneyimleri yargılayıcı olmadan kabul etme olarak ifade edilebilir (Kabat-Zinn, 2003: 145).

Başka bir deyişle bilinçli farkındalık bireyin tüm dikkatini yargılamadan ve kasıtlı olarak an be an içinde bulunduğu deneyime aktarmasıdır. Bilinçli farkındalık, iç ve dış uyaranlar ortaya çıktıkça devam eden akışın yargılamadan gözlemlenmesidir (Baer, 2003: 125).

Germer (2019: 58-59)'a göre ise işler iyi gitmediğinde bedenimize emniyetli bir şekilde demir atmamızı sağlayan bir bilinçlilik türüdür. Bilinçli farkındalık ne deneyimlediğimizi, onu deneyimlediğimiz anda bilmektir. Bilinçli farkındalığı anlamak için onu deneyimlemek gerekir. Bilinçli farkındalık şimdiki anda olma özelliğine sahiptir, kişiye bir özgürlük hissi sunar, bir bakış açısı verir, bağlanma duygusunu geliştirir ve onun kendisini yargılamadan hayatın içinden geçmesini sağlar.

Bilinçli farkındalık, beş duyu organı ile algılanabilen ve zihin aktivitelerini içeren uyaranların bilinçli olarak kaydedilmesidir. Bilinçli farkındalık, gerçeklikle temas etmektir. Bir uyaran beş duyu organı tarafından algılanabilir olduğunda ilk olarak dikkat devreye girer. Dikkat, nesneyi fark etmemizi ve ona doğru yönelmemizi sağlar. Buna göre bilinçli farkındalık, mevcut durum, olay ve deneyimlere yönelik alıcı bir dikkate sahip olmaktır (Brown, Ryan ve Creswell, 2007: 212).

Bireyin dikkatini çeken ve fark etmesini sağlayan algılar, bilişler, duygular, olgular veya hisler gibi tüm deneyimler dikkatle gözlemlenir ancak iyi veya kötü, doğru veya yanlış, sağlıklı veya hasta, önemli veya önemsiz, kabul veya red olarak değerlendirilmez. Dolayısıyla bilinçli farkındalık, iç ve dış uyaranlar ortaya çıktıkça devam eden deneyimin yargılamadan gözlemlenmesidir (Baer, 2003: 125).

Bilinçli farkındalık yalnızca dikkat etmemizi ve her şeyi olduğu gibi görmemizi gerektirmez. Aynı zamanda hiçbir şeyi değiştirmeden kabul edebilmeyi ve mevcut duruma uyum sağlamayı gerektirir. Bu ise bireyin zorla yapabileceği bir şey değildir. Bireysel çaba ve uygun koşulların oluşturulması gereklidir (Kabat-Zinn, 1990: 32).

Bilinçli farkındalık, içinde bulunduğumuz ana aktif olarak katılabildiğimiz, yeni şeyleri farkettiğimiz ve çevreye karşı duyarlı olduğumuz esnek bir zihin halini ifade eder. Tam tersi durumda yani farkındalıksızlık halinde ise geçmişteki davranışlarımızın ortaya çıkardığı anlamlara göre düşünür ve hareket ederiz. Yeni şeyleri fark etmek, yeni yollar keşfetmek yerine geçmiş deneyimlerimize göre kararlar alırız (Langer, 2000: 220).

Şimdiki anla temas, dikkati burada ve şimdi olup bitenlere kaydırmayı içerir. Bu, hem bedensel duyular, düşünceler ve duygular gibi iç uyaranlarla hem de sesler, görüntüler, kokular ve dokunma gibi dış uyaranlarla temas kurmak anlamına gelir. Şimdiki anla temas halindeyken düşünceler, duygular ve vücut duyuları, devam eden bir kendini bilme süreci içinde sürekli olarak değişir (Fletcher ve Hayes, 2005: 320-321).

Germer (2019: 79-80) ise bilinçli farkındalığın ne olduğu kadar ne olmadığının bilinmesinin önemli olduğunu belirtmiş ve bilinçli farkındalık ne değildir sorusuna yanıt aramıştır. Buna göre bilinçli farkındalık; gevşemeye çalışmak, bir din, sıradan yaşamın ötesine geçmek, düşüncelerin zihinden boşaltılması ve acıdan kaçmak demek değildir.

Bilinçli farkındalık ile ilgili literatürdeki tanımların ortak noktası, bilinçli farkındalığın özelliklerine yapılan vurgudur. Birçok yazara göre bilinçli farkındalık, her an bilinçli olmaktır ve şu anda olmayı içerir (Brown ve Ryan, 2003: 822; Kabat-Zinn, 2003: 145; Brown vd., 2007: 212; Dane, 2011: 1000; Germer, 2019: 59).

3.2. Bilinçli Farkındalığın Kuramsal Temelleri

Bilinç farkındalığın kapsamı oldukça geniştir. Aslında bilinçli farkındalık çok basit ve evrensel bir insan yeteneğidir ve psikoloji alanında hem teoride hem de pratikte gelişimi devam etmektedir. Bilinçli farkındalık, “Bilişsel Davranışçı Terapi, Gestalt Psikolojisi, Psikodinamik Psikoterapi, İnsancıl Psikoterapi ve Varoluşçu Psikoterapi” gibi diğer teorilerle ortak özelliklere sahiptir (Özyeşil, 2011: 35). Aşağıda başlıklar halinde bu kuramsal temellerden bahsedilmiştir.

3.2.1. Bilişsel Davranışçı Terapi

Bilinçli farkındalığın temellerinin dayandığı Budizm gibi geleneksel psikolojilerden pek çok fikir ve uygulama bilişsel davranışçı terapilere uyarlanmıştır. Budizm ve

bilişsel terapilerin benimsediği temel görüş içinde bulunduğumuz dünyanın düşüncelerimizden oluştuğudur. Bu görüş bilinçli farkındalık uygulamalarında yer alan düşünceleri yargılamadan ortaya çıkmasına izin vermek anlayışı ile benzerdir. Bir diğer benzer nokta ise Budizm ve bilişsel terapilerin temel görevlerine yöneliktir. Her ikisi de insanların düşüncelerinin altında yatan nedenleri ve sonuçları anlamalarına yardımcı olmak, bu düşünceleri kontrol etmek için onlara yön göstermek gibi görevler üstlenmişlerdir (Özyeşil, Arslan, Kesici ve Deniz, 2011: 226; Akçakanat ve Köse, 2018: 20).

3.2.2. Gestalt Psikoloji

Gestalt psikolojinin savunucuları şimdiki zamanda yaşamak ile şu an için yaşamak arasındaki farka odaklanmıştır. Şu an için yaşamak, hazcı, kadercı ve dürtüsel bir anlayışın gereği iken şimdiki zamanda yaşamak, yaşanan anın farkında olmaktır. Bilinçli farkındalıkta da asıl önemli olan şimdiki zamanda yaşamak, yaşanan anın farkında olmaktır. Hazcı, kadercı ve dürtüsel diğer anlayışların temelinde gerçekte yüzleşmek istememek veya bu konuda yetersiz hissetmek yer almaktadır. Bilinçli farkındalıkta durum tam tersidir. Birey şu anda olup bitenlerin tam olarak farkında, gerçekte yüzleşmeye hazır ve isteklidir (Brown vd., 2007: 214; Albayrak, 2020: 13).

3.2.3. Psikodinamik Psikoterapi

Psikodinamik teorisyenler zihnin çalışma şekli ile ilgilenmişler ve nasıl işlediğine odaklanmışlardır. Bilinçli farkındalıkta da zihnin yapısı anlaşılmasına çalışılmaktadır. Her ikisi de içe dönüktür ve bilinçdışının önemini kabul eder. Her ikisi de farkındalığın ve kabullenmenin değişimden önce geldiğini varsayar. Psikodinamik teorisyenler gözlemlenecek her şeye tarafsız bir dikkatle yaklaşır. Bilinçli farkındalık uygulamalarında da değişen durum ve koşullara an be an tarafsız bir farkındalık geliştirilmeye çalışılır (Johanson, 2006: 6; Ülev, 2014: 7).

3.2.4. İnsancıl Psikoterapi

Bu teori insanların iyi yanlarının yanı sıra kötü yanlarının da olduğu gerçeğine dayanmaktadır. İnsan iyi taraflarını sevdiği gibi kötü veya olumsuz taraflarını da kabul etmelidir. Hoşlanmadığımız, olumsuz gördüğümüz yönlerimiz aslında bizim bir parçamızdır ve bu yönlerimizi yavaş yavaş kabul etmeyi ve benimsemeyi öğrenmeliyiz. İstenmeyen duyguları kabul etmek ve bu duygularla baş etmeye çalışmak bilinçli farkındalık becerileri ile ilgilidir. Olumsuz duyguları kontrol etme ve

bu duygulardan kaçınma farkına varamamanın ve sorunları çözememenin en önemli nedenlerindendir (Özyeşil, 2011: 16).

3.2.5. Varoluşçu Psikoterapi

Varoluşçu psikoterapi bireyin her gün tekrar etmesini önerdiği “Beş Anımsama”dan söz eder. Bu beş madde şu şekilde sıralanmaktadır (Özyeşil, 2011: 37):

1. Tabiatımda yaşlanmak var ve yaşlılıktan kaçamam.
2. Tabiatımda hastalanmak var ve hastalıktan kaçamam.
3. Tabiatımda ölüm var ve ölmekten kaçamam.
4. Tüm insanların tabiatında değişim vardır. Önem verdiğim ve sevdiğim bireylerle yollarımın ayrılmasını engellememin bir çözümü yoktur.
5. Gerçekleştirdiğim eylemler benim tek hakikatimdir ve bu eylemlerin sonuçlarından kaçmamın bir yolu yoktur.

Bireyin her gün yinelemesi önerilen bu maddeler yaşlanma, hastalanma, terk edilme ve ölüm gibi yaşama ve sonrasına dair korkularımızla başa çıkmamıza yardım eder. Bunlar aynı zamanda şimdi ve burada olan yaşam mucizelerini fark ve kabul edebilmemizi sağlayan dikkat unsurlarıdır. Bilinçli farkındalık ile kesiştiği nokta da tam burasıdır (Özyeşil, 2011: 38; Geçtan, 1974: 16).

3.3. Bilinçli Farkındalık ile İlgili Kavramlar

3.3.1. Farkındalıksızlık

Bilinçli farkındalığın tam tersi dikkat vermemek yani farkındalıksızlıktır ve günlük yaşamda sıklıkla yaşanır. Bireyin yeni tanıştığı birinin adını hemen unutması, mutfağa neden girdiğini hatırlayamaması, aç olmadığı halde yemek yemesi, trafikte takıldığı zamanlarda huzursuz hissetmesi, ebeveynlerinin yanında çocukça davranması, uzun saatler araba sürmesine rağmen bunu hatırlamaması farkındalıksızlığa örnek verilebilir (Germer, 2019: 60).

Farkındalığın yokluğu olarak tanımlanan farkındalıksızlık, bireyin bir düşüncüyü, duyguyu, güdüyü veya algı nesnesini kabul etmeyi veya bunlara katılmayı reddetmesidir. Farkındalıksızlık, savunma amaçlı bir güdüyle ortaya çıkabilir. Bu sebeple bireyin şimdiki anda mevcut deneyimine yönelik dikkatine engel olabilir (Brown ve Ryan, 2003: 823).

Farkındalıksızlık yaşayan birey geçmiş deneyimlerine göre hareket ettiği için yeni şeyleri fark etmek yerine, tek ve katı bir bakış açısıyla bilme ve öğrenme süreçlerini sürdürür. Farkındalıksızlığın ortaya çıkmasının iki yolu vardır. Bunlar; tekrarlama ve bilgiye ilk kez maruz kalmadır. Birinci yolda birey bir şeyi defalarca tekrarlarsa, hedefe nasıl ulaşacağı konusunda bir fikir edinerek zihnine güvenmeye başlar ve anın farkında varamaz. Örneğin, birey her gün geçtiği yolda araba sürerken arabanın kendisinin herhangi bir aktif müdahalesi olmadan gittiği düşüncesine kapılabilir. İkinci yol ise bilgi ilk verildiğinde ortaya çıkar. Bilginin anlaşılması için alternatif yollar sorgulanmadan kabul edilirse farkında olmadan algılamış oluruz (Langer, 2000: 220).

Farkında olmayan birey içinde ve dış dünyada zaman içinde meydana gelen değişimleri fark etmeden, her gün bir diğerine benzer şekilde yaşamını sürdürür. Farkındalıksızlık hali kendini kaygı, can sıkıntısı ve keyifsizlik olarak göstereceği gibi toplumun tüm kesimlerini de kapsayabilir. Öğrenciler sınıfta kendilerini sıkışmış ve halsiz hissedebilir, öğretmenler dalgın bir şekilde ders anlatır, telefon operatörleri, banka memurları ve havayolu personeli gibi çalışanlar, gün boyunca teknik olarak rutinleşmiş görevleri yerine getirirler. Farkındalıksızlık her geçen gün daha önemli hale gelmekte ve ciddi sonuçları ortaya çıkmaktadır. Halihazırda Amerikan ordusunda farkındalıksızlık nedeniyle ortaya çıkan insan hatası, herhangi bir gerçek askeri çatışmadan daha fazla can kaybına neden olmaktadır (Langer ve Moldoveanu, 2000: 6).

3.3.2. Otomatik Pilot

Otomatik pilot, bilinçsizce ve dikkatsizce hareket etmek anlamına gelir. Otomatik pilot, kişinin farkında olmasının önündeki önemli engellerden biri ve bilinçli kararlar verme yeteneği sınırlayan bir durumdur. Sürekli aynı şeyleri tekrar etmek, hareketlerinin farkında olmamak, olaylara hep aynı noktadan yaklaşmak, doğruluğu kanıtlanmamış bilgilere inanmak bilinçsiz davranışların temelini oluşturur (Koçer, 2019: 21).

Bilinçli hareket etme yeteneği insanların sahip olduğu temel özelliklerden biridir. Ancak günlük yapılması gereken işlerin rutinleşmesi, alışkanlıklarımız gibi sebeplerle insanlar davranışlarının farkına varamamakta ve otomatik tepkiler vermektedir. Otomatik tepkiler ise bireyin deneyimlerine, geçmişte aldığı kararlara göre ortaya çıkar. Özellikle benzer olay veya durumlar karşısında birey yeni kararlar almak yerine geçmişte aldığı kararlara güvenerek hareket eder. Bu tutum bireyin değişmesini, yeni

şeyler öğrenmesini ve deneyimlemesini engeller (Langer, 1989: 137).

3.3.3. Ruminatif Düşünme Biçimi

Bilinçli farkındalıkla ilgili kavramlardan bir diğeri ise ruminatif düşünme biçimidir. Ruminatif düşünce temelde bir düşünme biçimidir. Sürekli tekrar eden, kontrol edilemeyen veya kontrol edilmesi güç ve geri dönüşü olan düşünceleri ifade eder (Aydın ve Özcan, 2021: 1193). Ruminatif düşünme biçimi, bireyin gerçeklikle olan algısını olumsuz etkiler. Birey kendi ve çevresi hakkında gerçeklikten uzak düşüncelere kapılabilir (Koçer, 2019: 23). Bunun sonucunda bireyin kendisine karşı acımasız bir eleştiri dili geliştirebilir, karamsar, çekimser ve tek taraflı düşünce yapısı oluşur. Bilinçli farkındalıkta ise ruminatif düşünce biçimi ile ortaya çıkan olumsuz tutum ve düşüncelerin aksine içinde bulunulan ana odaklanmanın getirdiği olumlu düşünce yapısı vardır. Birey geçmişteki olumsuz deneyimleri sürekli düşünmek ve tekrarlamak yerine bunlarla yüzleşmeyi ve kabul etmeyi öğrenir. Geçmiş veya geleceğe değil içinde bulunduğu ana odaklanır.

3.3.4. Zihin Uçuşması

Zihin uçuşması ile bilinçli farkındalık bireyin biliş becerileri ve zihinsel sağlığı üzerinde zıt etkiye sahip iki kavramdır. Zihin uçuşması, kendiliğinden ortaya çıkan, bireyin geçmiş deneyimlerine dayanan, bireyin gelecek hakkında endişelenmesine neden olan ve temel görevlerini yerine getirmesini engelleyen düşünceleri ve değerlendirmeleri ifade eder (Vago ve Zeidan, 2016: 96). Kısaca bireyin kendi kendine ürettiği düşüncelerle meşgul olması ve içinde bulunduğu andan koparak geçmiş veya gelecek zamanda savrulmasıdır (Smallwood, Ruby, Singer, 2013: 1-2).

3.3.5. Öz farkındalık

Öz farkındalık, farkındalığın özel biçimi olarak ifade edilebilir. Farkındalığın bu biçiminde odak noktası bireyin kendisidir (Vich, 2015: 36). Öz farkındalık, bireyin kendisi hakkında sahip olduğu bilgi olarak da ifade edilir. Kişisel ve kamusal öz farkındalık olmak üzere ikiye ayrılır. Kişisel öz farkındalık, bireyin içsel olarak yaşadığı süreçlerin farkında olmasıdır. Kamusal öz farkındalık ise bireyin dış çevreden nasıl algılandığına dair farkındalığını ifade eder (Brown ve Ryan, 2003: 823).

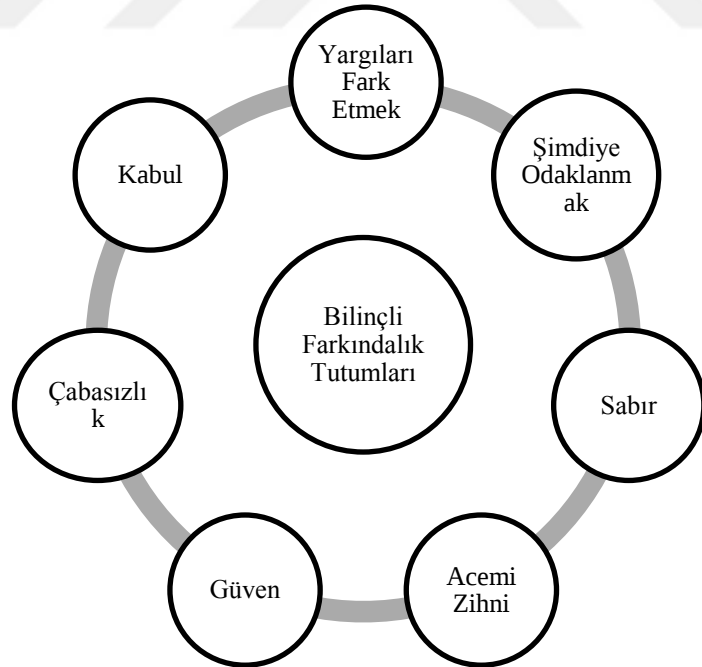
3.3.6. Üstbiliş

Bilinçli farkındalık ile benzer kavramlardan üstbiliş, bireyin bilme, öğrenme ve sorun çözme becerileri ile ilgili sahip olduğu bilgiyi ifade eden bir kavramdır. Bireyin hangi

yöntemlerle öğrendiğini bilmesi, öğrenme sürecini planlaması, bu süreçte karşılaşılabileceği sorunları nasıl çözeceğini bilmesi gibi zihinsel süreçlerin belirli bir amaç doğrultusunda kullanılmasıdır. Daha basit bir ifade ile bireyin neyi bilip neyi bilmediği hususunda farkındalığını, öğrenme sorumluluğunu ve bu süreci değerlendirerek yönetebilme becerisini ifade eder (Bağçeci, Döş, Sarıca, 2011: 552). Bilişsel süreçlerin bilinçli olarak düzenlenmesi olarak da ifade edilebilir (Jankowski ve Holas, 2014: 65). Kavram literatürde biliş bilgisi, biliş ötesi, metakognitif bilgi, yürütücü biliş, biliş üstü, bilgiyi kullanma yolu, bilişsel farkındalık gibi birçok farklı şekilde ele alınmaktadır. Birçok yazara göre kavram “bilişsel bilgi” ve “bilişsel düzenleme becerileri” olmak üzere iki ana bileşenden oluşmaktadır (Bağçeci, vd., 2011: 52; Jankowski ve Holas, 2014: 68).

3.4. Bilinçli Farkındalık Tutumları

Bilinçli farkındalık tutumları; yargıları fark etmek, şimdiye odaklanmak, sabır, acemi zihni, güven, çabasızlık ve kabul olarak ifade edilmektedir (Kabat-Zinn, 1990: 33; Baer, Smith ve Allen, 2004: 194-194; Fletcher ve Hayes, 2005: 322; Aktepe ve Tolan, 2020: 537). Bu tutumlar aşağıda açıklanmıştır.



Şekil 3.1 Bilinçli farkındalık tutumları (Varol, 2023: 56)

3.4.1. Yargıları Fark Etmek

Bilinçli farkındalık, bireyin deneyimlerine tarafsız ve objektif bir şekilde yaklaşması ile gelişir. Bireyin deneyimlerine tarafsız bir biçimde yaklaşması, yargılamayı bırakması, tepkilerinin farkına varması ve tepkilerini değiştirmeye çalışması ile mümkündür. Hayatımızdaki stres unsurları ile daha etkili bir şekilde baş etmenin bir yolunu bulmak ve anı yaşamak için yapılması gereken ilk şey, otomatik yargılamaların farkına varmaktır. Zihnin yargılama yaptığı fark edildiğinde yapılması gereken tek şey ise bunun gerçekleştiğinin farkında olmak ve bunları hemen engellemeye çalışmamaktır. Örneğin; önemli bir bilinçli farkındalık tekniği olan nefese odaklanma tekniğini uygularken belirli bir noktada zihninizin "Bu çok sıkıcı", "Bu işe yaramıyor" veya "Bunu yapamam" gibi şeyler söylediğini fark edebilirsiniz. Bunlar yargılardır ve aklınıza geldiklerinde, onları yargılayıcı düşünme olarak tanımak ve sadece izlemek farkına varmak için çok önemlidir (Kabat-Zinn, 1990: 33; Aktepe ve Tolan, 2020: 537).

3.4.2. Sabır

Sabır, olayların ortaya çıkması gereken zamanda meydana gelmesidir. Bireyin bunu bilerek istek ve beklentileri için çabalaması ve bunların ortaya çıkması gereken zamanı beklemesi sabır derecesini gösterir. Bu açıdan sabır bireyi olgunlaştıran bir bilgelik seviyesidir. Örneğin; bir çocuk kozasını kırarak bir kelebeğin ortaya çıkmasına yardım etmeye çalışabilir. Ancak bunun genellikle kelebek için bir faydası yoktur. Çünkü her yetişkin, kelebeğin ancak gelişim aşamasının tamamlandığı oluşum zamanında ortaya çıkacağını ve bu sürecin acele ile meydana getirilemeyeceğini bilir. Bu sebeple sabır, bilinç ve farkındalığı içerir. Bilinçli ve farkında olduğumuz anlarda kendi zihinlerimize ve bedenlerimize karşı sabrımızı geliştiririz. Özellikle zihnin olumsuz duygu ve düşüncelerle çalkalandığı zamanlarda sabır oldukça yararlı bir tutum olabilir. Kısaca sabırlı olmak; anda olabilmek, anda olanları olduğu gibi kabul etmek ve olmasını istediğimiz her şeyin bir zamanı olduğunu bilmektir (Kabat-Zin, 1990: 34).

3.4.3. Acemi Zihni

Birey ancak şimdiki anın içinde yaşamın zenginliğini bulabilir. Şimdiki anın zenginliğini ve kıymetini görmek için ise bireyin acemi zihne sahip olması gerekir. Acemi zihin, bireyin her gördüğü şeye karşı sanki ilk kez görüyormuş gibi merak ve istek duymasıdır. Ancak çoğu zaman bildiğimizi sandığımız düşünce ve inançlarımız gerçekleri olduğu gibi görmemizi engeller. Sıradan olayların içinde gizli olan

olağanüstülülüğü göremeyiz. Acemi zihin, yeniliklere açık olmayı sağladığı gibi bildiğimizi sandığımız düşünce ve inançlara takılıp kalmayı önler. Hiçbir anın diğeri ile aynı olmadığını aksine her bir anın benzersizliğini hatırlatır (Kabat-Zin, 1990: 34).

3.4.4. Güven

Bireyin kendine ve duygularına karşı güven geliştirmesi bilinçli farkındalık uygulamalarının önemli unsurlarından birini oluşturur. Bilinçli farkındalık uygulamaları yaparken birey kendi olma sorumluluğunu almayı, kendi varlığını dinlemeyi ve ona güvenmeyi öğrenmektedir. Kendi varlığına olan bu güven ne kadar gelişirse diğer insanlara daha fazla güvenmek ve onların temel iyiliklerini görmek o kadar mümkün olacaktır (Kabat-Zin, 1990: 35). Ayrıca öfke gibi tahmin edilemeyen ve aniden gelişen duygulara duyulan güven sayesinde bu duygu başarılı bir şekilde yönetilebilir. Böylelikle olumsuz bir duygu yerini olumlu duygulara bırakır (Aktepe ve Tolan, 2020: 539).

3.4.5. Çabasızlık

Bilinçli farkındalık tutumları açısından çabasızlık, anı yaşamak ve daha az denemek olarak açıklanmaktadır. Buradaki amaç an'ı deneyimlerken zihnin nereye gitmesi gerektiğine dair zihne bir fikir veya yön vermemektir. Zihne verilen yön bireyde şu anda iyi olmadığı veya yeterli olmadığı düşüncesi uyandırabilir. Bu nedenle bir diğer amaç şu anda iyi olmadığı fikrini engellemeye çalışmaktır. Örneğin; "Rahatlayacağım, aydınlanacağım, acımı kontrol edeceğim veya daha iyi bir insan olacağım" diye düşünen birey zihnine nereye gitmesi gerektiğine dair bir fikir yerleştirmiştir. "Daha sakın olsaydım, daha zeki olsaydım, daha çalışkan olsaydım, kalbim daha sağlıklı olsaydı ya da dizlerim daha iyi olsaydı, o zaman iyi olurum. Ama şu anda iyi değilim." şeklindeki bu tutum, olup bitene basitçe dikkat etmeyi ve kabullenmeyi içeren farkındalığın geliştirilmesini engeller (Kabat-Zin, 1990: 35; Özyeşil, 2011:43).

3.4.6. Kabul

Kabul etmek; meraklı olma, hoşgörü gösterme, istekli olma ve acıyla dost olma gibi bazı deneyimleri içerir. Kabul etmenin tersi olumsuz duygu ve düşüncelere direnç göstermektir. Direnç göstermek acıya sebep olurken kabul etmek bu acıyı hafifletir. Kabul etmek; duyularımızı, duygularımızı ve düşüncelerimizi bilinçli bir tercihle, oldukları gibi an be an deneyimlemektir. Kabul etmek, kötü davranışlara hoşgörü göstermek, olumsuz duygu ve düşünceleri görmezden gelmek demek değildir.

İçimizde olan biten şeylere şimdiki anda duygusal olarak açılmak demektir. Aynı şekilde teslim olmak veya hareketsiz kalmak demek de değildir. Çünkü kabul etmeyi kabul etmenin doğasında değişim vardır (Germer, 2019: 52).

3.5. Bilinçli Farkındalık Faydaları

3.5.1. Bireysel Faydaları

Bilinçli farkındalık ile ilgili çalışmalar incelendiğinde çalışmaların çoğunlukla psikoloji ve alt alanları, tıp, eğitim, liderlik gibi alanlarda yapıldığı görülmektedir (Dane, 2011: 998; Williams ve Kabat-Zin, 2013: 1). Birçok disiplinde ele alınan bir kavram olarak bilinçli farkındalığa olan ilginin artma nedeni, bireysel ve örgütsel boyutta sağladığı katkılardır. Bilinçli farkındalık bireyi duygusal, bilişsel ve davranışsal boyutta geliştirmektedir (Brown vd., 2007: 218-223). Bu sebeple birçok araştırmacı bilinçli farkındalığı bireyi duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak geliştiren bir süreç olarak tanımlamıştır (Randal, Pratt ve Bucci, 2015: 1362 ; Hofmann, Sawyer, Witt, Oh, 2010: 170; Murnieks, Arthurs, Cardon, Farah, Stornelli, Haynie, 2020: 4-5). Bireyi geliştiren bu süreçlerden en önemlisi bireyin öz-düzenlemesini sağlamasına yöneliktir. Çünkü bilinçli farkındalık, bir bireyin otomatik düşünce kalıplarından, yerleşmiş beyin durumlarından, duygusal filtrelerden ve bilişsel kalıplardan uzaklaşmasını sağlamaktadır (Shapiro, Carlson, Astin, Freedman, 2006: 379).

Bilinçli farkındalık ile birey, otomatik düşüncelerinin ve sağlıksız davranışlarının farkına varabilir. Ayrıca bilinçli farkındalık bireyin şimdiki anı deneyimlemesini sağlayarak refah ve mutluluğunu doğrudan etkileyebilir (Brown ve Ryan, 2003: 823).

Bilinçli ve farkında olmak için bireyin sahip olması gereken özelliklerden ilki duygular ne kadar yoğun olursa olsun bilinçli olmayı bırakmamak ve şimdiki ana dikkatini vermektir. Bir diğeri ise bireyin içinde bulunduğu anda değişen koşullara uyum sağlayabilecek esnekliğe sahip olmasıdır (Brown vd., 2007: 214 ; Baer: 2003: 125). Değişen durum ve koşullara uyum sağlayabilmek bunları kabullenebilmek ile mümkündür. Bilinçli farkındalığın en önemli tutumlarından biri olan kabul tutumunun doğru anlaşılması ve bu tutumun davranışlara yansması bireyin özellikle psikolojik sağlığı için oldukça önemlidir. Baer (2003: 128) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada bilinçli farkındalık uygulamaları ile herhangi bir hastalığa bağlı hissedilen acıda bir değişiklik olmadığı ancak acının kabullenilmesinin kolaylaştığı bulgusuna

ulaşılmıştır. Dolayısıyla bilinçli farkındalık uygulamalarının psikolojik dayanıklılığı arttırdığı söylenebilir. Bireysel bir özellik olarak bilinçli farkındalığın kişilerarası davranışları ve dolayısıyla çalışma grubu ilişkilerini etkilediği de öne sürülmektedir (Pattnaik ve Jena, 2020: 879). Randal Pratt ve Bucci, (2015:1366) ise bilinçli farkındalık ve benlik saygısı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Ulusal literatürdeki araştırmalar incelendiğinde bilinçli farkındalığın bireysel olarak sağladığı faydaları ele alan çalışmaları görmek mümkündür. Aktepe ve Tolan (2020: 550) tarafından yürütülen araştırmada bilinçli farkındalığın bireylere olumsuz duyguları olumlu duygular ile değiştirebilme, günlük stres unsurlarıyla baş edebilme becerisi gibi birçok bireysel fayda sağladığı tespit edilmiştir. Ayrıca tedavisi nispeten daha zor olan şizofren, kişilik bozukluğu gibi psikolojik rahatsızların tedavisinde de bilinçli farkındalığın önemli bir yere sahip olduğu belirtilmektedir. Deniz, Erus, Büyükcebeci (2017: 17) tarafından üniversite öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada ise bilinçli farkındalığın psikolojik iyi oluş ile ilişkili olduğu ve bu ilişkiye duygusal zekanın aracılık ettiği tespit edilmiştir. Yıkılmaz ve Güdül (2015: 297) tarafından üniversite öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada ise yaşamdan yüksek doyum elde etmenin yaşamı anlamlı bulma ve bilinçli farkındalık düzeyinin yüksekliği ile ilgili olduğu tespit edilmiştir.

3.5.2. Örgütsel Faydaları

Son yıllarda bilinçli farkındalık ile ilgili çalışmaların artması ve bilinçli farkındalığın sağladığı fayda ve kazanımlar bu kavramın işyerlerinde de kullanılıp kullanılamayacağına yönelik ilgi uyandırmıştır (Good, vd., 2016: 114).

Bilinçli farkındalık ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde çoğunun birey üzerindeki olumlu etkilerini ele aldığı görülmektedir. Reb, Narayanan ve Chaturvedi (2014: 36) tarafından yürütülen araştırma liderlerin farkındalık becerilerinin çalışanların iş performansı ve iş yaşam dengesi üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Karacaoğlu ve Şahin (2016: 436) çalışanların genel hayat memnuniyetleri, duygularını düzenleme becerileri ve bilinçli farkındalık düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Karavardar (2015: 186) tarafından yürütülen başka bir araştırma çalışanların farkındalık becerileri, iş-aile dengesi ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Buna göre farkındalığın hem iş-aile dengesi hem de

iş performansı ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kalafatoğlu (2017: 5) tarafından bilinçli farkındalığın öncüllerinin ve çıktılarının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmada aynı zamanda bilinçli farkındalığın etik davranış ile ilişkisi ele alınmıştır. Buna göre bilinçli farkındalık ile etik davranış arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yener, Arslan, Demirtaş (2015: 1) bilinçli farkındalığın girişimcilik üzerinde de pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir.

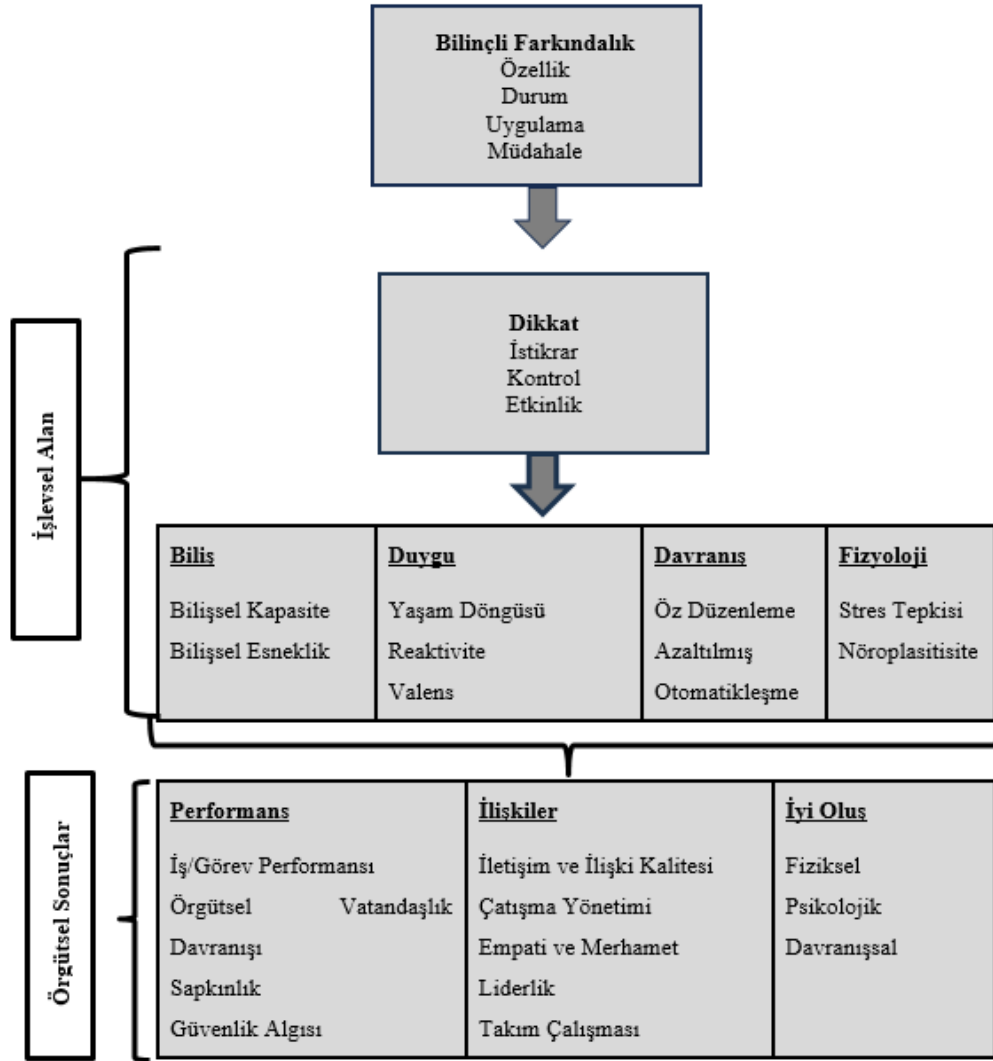
Bilinçli farkındalık, iş stresinin birey üzerindeki olumsuz etkilerini önleyebilir, bireyi daha dayanıklı hale getirebilir. İş stresi çalışanların sorunlarla baş etme becerilerini doğrudan etkileyen önemli bir konudur. Hansen (2016: 1-3) tarafından yürütülen araştırmada iş stresinin bireyin psikolojik sağlığı ve dayanıklılığı ile negatif ilişkili olduğunu, bilinçli farkındalığın ise bu ilişkide düzenleyici role sahip olduğunu göstermektedir.

Shapiro, Astin, Bishop ve Cordova (2005: 164) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise sağlık çalışanlarının stresini azaltmak, yaşam kalitesini ve öz şefkat düzeyini arttırmak üzere sağlık çalışanlarına uygulamalı olarak 8 haftalık bir farkındalık eğitimi verilmiştir. Eğitimi tamamlayanlar değerlendirildiğinde algılanan strese azalma ve kendine şefkat göstermede artış olduğu tespit edilmiştir.

Passmore (2019: 108) farkındalığın kurumsal politika ve uygulamalarda iyileştirmelere nasıl katkıda bulunabileceğini ele aldığı çalışmasında 2010-2018 yıllarını kapsayan süreçte “farkındalık” ve “organizasyonlar” anahtar kelimeleri ile yaptığı taramada ulaştığı 608 makaleyi incelemiştir. Buna göre bilinçli farkındalık uygulamalarının özellikle acil servis personeli ya da silahlı kuvvetler gibi travmaya maruz kalabilecek bireyleri korumada olumlu etkisinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yine bu çalışmada bilinçli farkındalığı örgütsel bağlamda ele alan çalışmaların daha çok çalışan refahı, liderlik becerileri, çalışan performansı, değişim gibi değişkenlerle birlikte incelendiği tespit edilmiştir.

Good vd., (2016: 9-17) ise bilinçli farkındalığın örgütsel faydalarını örgüt içi ilişkiler, performans ve iyi oluş olmak üzere üç alt başlıkta ele almaktadır. Buna göre bilinçli farkındalık her ne kadar bireysel bir beceri olsa da örgütlerin sosyal yapısı gereği diğerleriyle iyi ilişkiler kurmamıza yardım eder. Bilinçli farkındalık bireye sağladığı motivasyon ile performansını olumlu yönde etkiler. Bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerindeki etkisi ise iyi oluşunu sağlar.

Bilinçli farkındalığın bireyleri, ekipleri ve kuruluşları nasıl etkileyebileceğini tam olarak anlamak için öncelikle dikkat, biliş, duygu, davranış ve fizyoloji dahil olmak üzere insan işleyişinin ana alanları üzerindeki temel etkilerini bilmek gerekmektedir. Şekil 3.2’ de farkındalığın, öncelikle dikkat yoluyla insanı etkilediği ve daha sonra temel işleyişin diğer alanları olan örgütleri etkilediği gösterilmektedir (Good, vd. 2016: 5-6). Şekil 3.2’de bilinçli farkındalığın işlevsel ve örgütsel sonuçları görülmektedir.



Şekil 3.2.Farkındalığı işyeri sonuçlarıyla ilişkilendiren bütünleştirici çerçeve (Good, vd. 2016: 3)

Sonuç olarak bilinçli farkındalık örgütsel açıdan; stresle baş edebilme, iş aile dengesi, yüksek iş performansı, olumlu grup ilişkileri gibi birçok konuda önemli çıktıları olan

hem bireyi hem örgütü geliştiren bir konudur.

Nezaketsiz davranışların neden olduğu olumsuz duygularla baş ederek bunları yapıcı bir şekilde ortadan kaldırmak çalışanın mutluluğu ve iş tatmini açısından oldukça önemlidir. Olumsuz duyguların neden olduğu zor durumları yönetebilmek ise bu durumlarla başa çıkma tekniklerini bilmekle mümkündür (Kabat-Farr, Cortina, Marchiondo, 2018: 113). Bu tekniklerden biri olarak bilinçli farkındalık, hem bireyler hem kurumlar için giderek önemli hale gelen stres ve olumsuz duygularla baş etme tekniklerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN İŞYERİ MANEVİYATINA ETKİSİNDE BİLİNÇLİ FARKINDALIĞIN ROLÜNÜ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR UYGULAMA

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı ve sınırlılıkları, varsayımları, evreni ve örneklemini, modeli ve hipotezleri, güvenilirlik ve geçerliliği, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ile araştırma bulgularına yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın iki temel amacı bulunmaktadır. İlk amaç sağlık çalışanlarının yönetici, meslektaş ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatına olan etkisini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatını olumsuz etkileyebileceği ileri sürülmekte ve buna ilişkin hipotez geliştirilmektedir. İkinci amaç ise bağımsız değişken olarak işyeri nezaketsizliği ile bağımlı değişken işyeri maneviyatı arasındaki muhtemel negatif yönlü etkide bilinçli farkındalığın aracılık rolüne sahip olup olmadığının tespit edilmesidir. Araştırmanın bahsedilen bu temel amaçlarının yanı sıra değişkenlerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi ise araştırmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

4.2. Araştırmanın Önemi

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

öneme sahip olması gibi nedenlerden dolayı sağlık hizmeti sunan kurumlardır.

Sağlık kurumlarında çalışanlar yapılan işin gereği olarak meslektaşları, yöneticileri ve hastalar/hasta yakınları ile ilişki ve iletişim halindedir. Bu süreçte zaman baskısı, aşırı iş yükü, net tanımlanmayan görevler sebebiyle çeşitli anlaşmazlıkların ortaya çıkması ise kaçınılmazdır. Bunun bir sonucu olarak sağlık çalışanları yönetici, meslektaş veya hasta/hasta yakınlarından nezaketsiz davranışlara maruz kalabilmektedir.

Gerek ulusal gerek uluslararası literatürde nezaketsiz davranışların çalışanları başta fiziksel ve psikolojik sağlık olmak üzere, birçok açıdan olumsuz etkilediğine dair çalışmalar bulunmaktadır (Reio ve Ghosh, 2009: 241; Porath ve Pearson, 2013: 115). Nezaketsiz davranışların bireysel etkilerinin yanı sıra örgütsel açıdan da birçok olumsuz etkisi bulunmaktadır. İşe yabancılaşmadan örgütsel bağlılık ve performansa kadar geniş bir yelpazede olumsuz örgütsel çıktıları olduğu çeşitli araştırmalarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda bazı araştırmacılar işyeri nezaketsizliğinin ayrıca ele alınması ve özel bir ilgiyle incelenmesi gerektiğini belirtmektedir (Cortina, Magley, Williams ve Langhout, 2001: 65; Pierre, 2019: 7).

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

(Lata ve Chaudhary, 2020b: 645). McGhee ve Grant (2015: 12) ise maneviyat ve farkındalık ile örgütlerde etik davranışlar üretmenin mümkün olduğunu ifade etmektedir.

Bu çalışmada ise sağlık çalışanlarının yöneticilerinden, meslektaşlarından ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsizliğin işyeri maneviyatına olan etkisi incelenmektedir. Aynı zamanda işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracı rolü olup olmadığı ele alınmıştır.

Literatürde yer aldığı üzere işyeri maneviyatının olumlu örgütsel çıktıları incelemekten ziyade, diğer örgütsel sapma davranışlarına göre basit ve önemsiz gibi algılanan nezaketsiz davranışların çalışma yaşamı için oldukça önemli çıktıları olan işyeri maneviyatını etkileyip etkilemediği ele alınmıştır. Bu bağlamda manevi iş ortamlarının oluşturulmasının önünde bir engel olarak düşündüğümüz nezaketsiz davranışların bireyin farkındalık becerilerini olumsuz etkileyeceği buna bağlı olarak işyeri maneviyatını olumsuz etkileyeceği varsayılmaktadır. Çalışma ortamındaki nezaketsiz davranışların önlenmesi, gerekli tedbirlerin alınması ya da bireylerin bilinçli farkındalık becerilerinin geliştirilmesi ile çalışanlar arasındaki sevgi, saygı, aidiyet duygusu gelişebilir ve birey çalışma yaşamındaki amacı ve anlamı bulmasına katkı sağlanabilir.

4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın ilk üç bölümü teorik açıklamaları kapsarken son bölümü birincil verilere dayalı saha araştırmasını kapsamaktadır. Teorik kısımda araştırmanın değişkenleri ve ilgili bazı kavramlar açıklanmıştır. Buna göre ilk bölümde iş yeri nezaketsizliği, ikinci bölümde işyeri maneviyatı, üçüncü bölümde ise bilinçli farkındalık ile ilgili tanımlamalar ve açıklamalar yer almaktadır. İlk bölümde ele alınan işyeri nezaketsizliği değişkeni; nezaketsizliğin tanımı, nezaketsizlikle benzer kavramların tanımı, nezaketsizlik süreci, işyerinde nezaketsizliğe neden olan bireysel ve örgütsel faktörler, işyerinde nezaketsizliğin bireysel ve örgütsel sonuçları, işyeri nezaketsizliğinin önlenmesi için çalışanlar ve örgüt tarafından yapılması gerekenler alt başlıklarıyla kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır. İkinci bölümde ele alınan işyeri maneviyatı değişkeni; maneviyatın tanımı, maneviyat ve din arasındaki ayrım, işyeri maneviyatının boyutları, gelişimi, işyerinde maneviyat ile ilgili yapılan çalışmalar ve

işyeri maneviyatına yönelik eleştiriler başlıkları altında detaylıca açıklanmıştır. Maneviyatın din ile benzer anlamlarda kullanılması ve işyerinde uygulanmasına yönelik literatürde bazı tartışmalar hala devam etmekle birlikte bu konuda daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğunu belirtmek faydalı olabilir. Üçüncü bölümde ise bilinçli farkındalık değişkeni; farkındalık tanımı, farkındalık ile benzer kavramların tanımı, bilinçli farkındalık tutumları, bilinçli farkındalığın kuramsal temelleri ve bilinçli farkındalığın bireysel ve örgütsel faydaları alt başlıklarıyla ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Araştırmanın son bölümünde ise araştırmanın amacı, önemi, kapsamı ve sınırlılıkları, varsayımları, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, modeli ve hipotezlerine yer verilmiştir. Araştırmanın hipotezleri kısmında ulusal ve uluslararası literatürde konu ile ilgili araştırmalara yer verilerek kurulan hipotezlere dayanak oluşturulmuştur. Devamında ise araştırma bulguları, sonuç ve tartışma kısmına yer verilmiştir. Bu kısımda ise ilgili literatürden yola çıkarak bir dayanak oluşturulan hipotezler yapılan analizlerle test edilmiş ve sonuçlar literatür ile kıyaslanarak yorumlanmıştır.

Her araştırmada olabileceği gibi bu araştırmanın da bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bunlardan ilki araştırmada kullanılan değişkenlerin ölçülmesine yönelik algıdır. İşyeri nezaketsizliği, işyeri maneviyatı ve bilinçli farkındalık değişkenlerini ölçmek üzere hazırlanmış sorulara verilen yanıtlar katılımcıların kendi duygu, düşünce ve değerlendirmelerini içermektedir. Bu nedenle elde edilen veriler tamamen katılımcıların subjektif değerlendirmelerinden oluşmaktadır. Bir diğer sınırlılık araştırmanın örneklem grubuna yöneliktir. Araştırma verileri Yozgat ve Kırıkkale illerinde bulunan Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarından elde edilmiştir. Sağlık çalışanlarının yoğun iş yükü nedeniyle çalışma saatleri içinde ankete katılmak için zaman ayıramaması, daha sonra alınmak üzere bırakılan anketlerin unutulması, kaybolması ya da eksik bırakılması, sık sık yapılan anketler nedeniyle sağlık çalışanlarının ankete katılma hususunda isteksiz olması gibi nedenlerle toplanan anket sayısı sınırlı kalmıştır. Araştırmanın diğer kısıtı ise işyeri nezaketsizliği değişkeninin tek yönlü ele alınmasıdır. İşyeri nezaketsizliği, deneyimlenen ve sergilenen nezaketsizlik olarak iki boyutta ortaya çıkmaktadır. Araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının yöneticilerinden, meslektaşlarından ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği/maruz kaldığı nezaketsizlik boyutu ele alınmıştır. Ancak nezaketsizlik sarmalı gereği nezaketsiz davranışlara maruz kalan ya

da tanık olan bireyler nezaketsiz davranışlar sergileme eğiliminde olabilmektedir. Bu araştırma sağlık çalışanlarının deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatı üzerindeki etkisine odaklandığı için sağlık çalışanlarının nezaketsiz davranışlar sergileme eğilimi bu çalışma kapsamında ele alınmamıştır.

4.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmada kullanılan veriler anket yöntemi ile toplandığından araştırmanın en temel varsayımı katılımcıların anket sorularını samimi, doğru ve düşünerek cevapladığı düşüncesidir. Ayrıca ankete aktif olarak sağlık hizmeti sunan sağlık çalışanları katıldığı için soruları anlayıp kavrayabilecek fiziksel ve psikolojik açıdan sağlıklı bireyler oldukları düşünülmektedir. Katılımcıların araştırmada kullanılan işyeri nezaketsizliği, işyeri maneviyatı ve bilinçli farkındalık değişkenleri ile ilgili temel seviyede bilgi sahibi olduğu ve anket sorularının veya ölçeklerin değişkenleri ölçmede yeterli olduğu varsayılmıştır.

4.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Yozgat ve Kırıkkale illerinde bulunan Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları (doktor, hemşire, ebe, psikolog, diyetisyen, acil tıp teknikeri gibi) oluşturmaktadır. Bu iller ile hastanelerin tercih edilmesinin öncelikli nedeni ulaşılabilirlik faktörüdür. Çevrimiçi ve yüz yüze gerçekleştirilen anketler incelendiğinde çevrimiçi ankete katılım sayısının az olması ve yüz yüze anket için farklı bölgelere ulaşım zorluğu nedeniyle araştırmacının ikamet ettiği ve eğitime devam ettiği illerdeki hastaneler tercih edilmiştir. Araştırma ve uygulama hastanelerinin tercih edilme nedeni ise bilimsel araştırmaların gerçekleştirilmesi hususunda hastane yönetiminin sergilediği olumlu tutumdur. İlgili illerdeki kamu hastanelerinden de veri toplanmak istenmiş, başvuru yapılmış ancak özellikle yönetici, meslektaş, hasta/hasta yakınlarından nezaketsizlik deneyimi ile ilgili anket sorularının eleştirel bulunması sebebiyle gerekli izinler verilmemiştir.

Araştırma ve uygulama hastaneleri akademik ve idari birim sekreterliklerinden alınan bilgi doğrultusunda Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde 162 doktor, 236 hemşire, 15 ebe, 4 diyetisyen, 4 fizyoterapist, 11 laborant, 4 psikolog ve 29 sağlık teknikeri olmak üzere 465 sağlık çalışanı, Kırıkkale Üniversitesi Tıp

Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde ise 107 doktor, 410 diğer sağlık çalışanları olmak üzere 517 sağlık çalışanı görev yapmaktadır. Buna göre iki hastanede toplam 982 sağlık çalışanı bulunmaktadır. Her iki hastanenin web sitelerinde personel sayıları ile ilgili bilgiye ulaşamadığından telefon görüşmeleri ile personel sayısına ulaşmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında yaz döneminde izin kullanan sağlık çalışanlarına ulaşamaması, katılım hususunda isteksizlik, nöbet sistemiyle çalışma, hastanelerdeki bazı birimlerin kapalı olması gibi nedenlerden dolayı evreninin tamamına ulaşamamıştır. Bu doğrultuda 22.231 evrenin olduğu popülasyonda örneklem grubunu belirlemek için Taro Yarmane tarafından 1973 yılında geliştirilen formül kullanılmıştır (Thummakul, Kaeodumkoeng, Prasertsin, Sinjindawong, Makmee, 2012: 529). Buna göre;

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

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

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

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

Gürbüz ve Şahin (2018) tarafından sosyal bilimlerde asgari örneklem büyüklüğünün hesaplanması amacıyla oluşturulan tablo incelendiğinde evreni yaklaşık 1000 kişi olan bir araştırmada ulaşılması gereken örneklem büyüklüğünün %95 güven aralığında 278 kişi olduğu belirtilmektedir (Baran, 2019: 134).

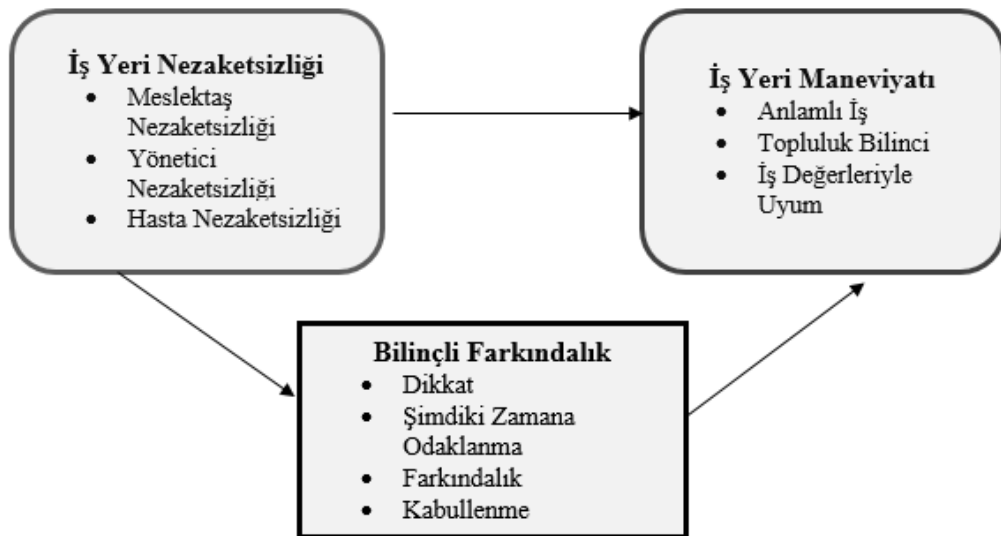
4.6. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmada işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisi incelenmektedir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarının yönetici, meslektaş ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların fiziksel ve psikolojik olarak iyi olma halinden, sunulan hizmet kalitesine kadar birçok olumsuz çıktıları

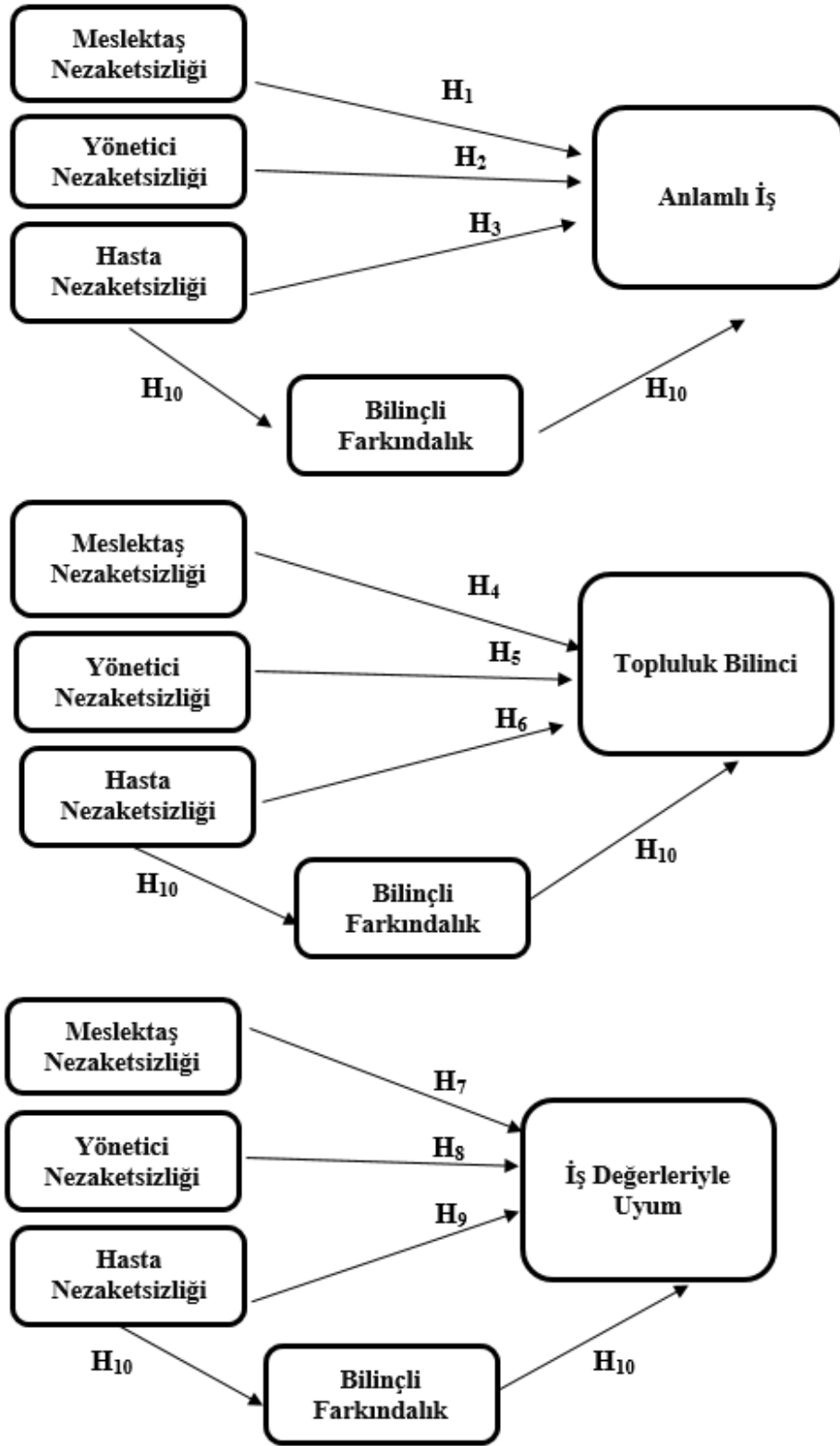
olduğu görülmektedir (Reio ve Ghosh, 2009: 24).

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

Çalışmanın ikinci amacı, işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına olan etkisinde disiplinlerarası bir kavram olarak son yıllarda sıklıkla ele alınan bilinçli farkındalığın aracı rolü olup olmadığını tespit etmektir. Buna göre sağlık çalışanlarının yönetici, meslektaş ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların bireyin şimdiki ana odaklanma, dikkat, farkındalık ve kabullenme becerileri olarak ifade edilen bilinçli farkındalık becerilerini olumsuz etkileyeceği, buna bağlı olarak işyeri maneviyatının azalacağı ileri sürülmektedir. İş yaşamında giderek artan anlam arayışı ve buna imkan sağlayan farkındalık becerileri arasındaki anlamlı ilişkiyi ortaya koyan çalışmalara dayanarak (Ramsey ve Jones, 2014: 24; Farley, Wei Wu, Song, Pieniazek, Unsworth, 2022: 1) araştırma modelinde bilinçli farkındalığın aracılık rolünü üstleneceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan çalışmanın ana ve alt modelleri aşağıda yer alan Şekil 4.1 ve Şekil 4.2’ de gösterilmiştir.



Şekil 4.1 Çalışmanın ana modeli



Şekil 4.2 Çalışmanın alt modeli

Çalışmanın ana ve alt modelinden hareketle oluşturulan hipotezlere ve bu hipotezleri destekleyen literatürdeki ilgili çalışmalara izleyen başlıklarda yer verilmiştir. Yukarıda da belirtildiği üzere araştırma sürecinde doğrudan işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisini ele alan çalışmalara rastlanmamıştır. Ancak işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatının anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum boyutları üzerinde etkili olabileceği düşünülmektedir.

4.6.1. Nezaketsizlik ile Anlamlı İş İlişkisi

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

Linville' e göre (2008: 22) nezaketsizlik başta olmak üzere diğer örgütsel sapma davranışları çalışanların üretkenliğini, örgüte olan bağlılığını ve kendini mutlu hissetmesini olumsuz etkiler. Yanı sıra fizyolojik ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyerek düşük motivasyona, daha fazla devamsızlığa ve daha yüksek işten ayrılma oranlarının ortaya çıkmasına neden olur.

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

Zia-ud-Din, Arif ve Shabbir (2017: 205) tarafından nezaketsiz davranışlara maruz kalan 184 hemşire üzerinde yapılan bir araştırmada deneyimlenen nezaketsizlik ile hemşirelerin işe devamsızlık yapması arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Nezaketsiz davranışlar nedeniyle işyerinde mutlu olamayan ve bir anlam bulamayan sağlık çalışanları işe devamsızlık yaparak tepkilerini gösterebilmektedir.

Cortina vd. (2001: 64) tarafından yapılan araştırmada deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işten duyulan memnuniyeti olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Yanı sıra nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların işten çekilmeyi tercih ederek nezaketsizliğe tepki gösterdiği belirtilmiştir.

Glendinning (2001: 275) tarafından yürütülen başka bir çalışmada örneklem grubunun yarısından fazlası nezaketsiz davranışa maruz kalmasalar da işyerinde meydana gelen nezaketsiz davranışlardan endişe duyduklarını ve bu durumla karşılaşmamak için çaba gösterdiklerini bunun ise işte zaman kaybına neden olduğunu belirtmişlerdir.

Baran (2019: 179) tarafından yürütülen araştırmada ise nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanların olumsuz duygulara kapıldığı ve bu durumun işe adanma düzeylerini düşürdüğü tespit edilmiştir. Jawanmard (2012: 1961) tarafından yürütülen araştırmada ise işe olan inancın çalışanların duygularını, iş yaşamında aradığı anlamı ve iç dünyasını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

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

Bu doğrultuda oluşturulan araştırma hipotezlerine aşağıda yer verilmiştir.

H1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

H2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

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

4.6.2. Nezaketsizlik ile Topluluk Bilinci İlişkisi

Topluluk bilinci, çalışanların işbirliği içinde çalışmayı değerli bulması, birbirini desteklemesi ve ortak bir amaç etrafında bir araya gelmesi ile ilgilidir.

Çalışanların örgüt içinde diğer çalışanlar, yönetici ve çevre ile etkileşim kuramaması örgütsel başarısızlığın ana sebeplerindendir. Böyle bir ortamda çalışanlar zaman içinde örgüte bağlılık duygularını kaybederler. Tek bir çalışan ile başlayabilen bu süreç diğer çalışanları da etkileyebilir. Çünkü işteki güvensizlik, saygısızlık ve tatminsizlik bulaşıcıdır (Johnson ve Indvik, 2001: 707).

Örgütsel başarı çalışanların ortak amaçlar etrafında bir araya gelerek işbirliği yapması

ile mümkündür. İşbirliği ise çalışanların birbirine güven duyması kadar örgüte duyulan güvenle de ilgilidir. Nezaketsiz davranışlar çalışanların örgüte duyduğu güveni olumsuz etkileyebilir. Miner-Rubino ve Reed, (2010: 3148) tarafından yürütülen bir araştırmada meslektaş nezaketsizliğinin örgütsel güveni (örgüte duyulan güven) olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

Penny ve Spector (2005: 777) tarafından ABD’ de bir devlet üniversitesinde çalışan akademisyenler üzerinde yapılan araştırmada işyeri nezaketsizliğinin örgütsel güven ve akran desteği ile negatif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya dayanarak nezaketsizliğin, çalışanların işbirliği yapması için gerekli olan güven duygusunu ve çalışanların birbirini önemseyişine dair inancını olumsuz etkilediği söylenebilir.

Xia, Wang, Li, He ve Wang (2022: 1) tarafından sağlık kurumlarında 315 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada işyeri nezaketsizliği ile kişilerarası güven arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna göre işyeri nezaketsizliği, kişilerarası güveni azaltan bir faktördür.

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

Pearson ve Porath (2005: 7) Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada’ da 2400 kişinin katıldığı geniş bir örneklem grubu üzerinde yaptıkları çalışmada nezaketsizliğin örgütsel bağlılığı azalttığı ve bunun sonucunda işten ayrılma niyetini artırdığı bulgusuna ulaşmışlardır. Buna göre nezaketsizliğin azaltılmadığı, gerekli önlemlerin alınmadığı veya yokmuş gibi davranıldığı örgütlerde çalışanlar işlerini bırakma noktasına gelebilmektedir.

Kim, Kim, Park (2013: 555) sağlık çalışanı olarak hemşirelerin yönetici, meslektaş, hasta/hasta yakınlarından deneyimledikleri nezaketsiz davranışların hemşirelerde tükenmişliğe yol açtığını ve örgütsel bağlılıklarının azaldığını tespit etmiştir.

Glendinning (2001: 275) tarafından yürütülen başka bir çalışmada da nezaketsiz davranışlara maruz kalanların örgüte olan bağlılıklarını bilinçli olarak azalttığı belirtilmektedir.

Sliter vd., (2015:132) tarafından yürütülen araştırmada müşteri ve meslektaş nezaketsizliğinin çalışanların işten ayrılma ve performansı üzerindeki etkisi

incelenmiştir. Buna göre hem müşteri hem de meslektaş nezaketsizliğinin işten ayrılmayı ve performansı olumsuz etkilediği ve birden fazla kaynaktan nezaketsizliğe maruz kalmanın ilişkileri daha kötü hale getirdiği tespit edilmiştir. Hutton (2008: 168) ise hastalardan ve yönetimden kaynaklanan işyeri nezaketsizliğinin çalışanların üretkenliği üzerinde diğer kaynaklardan gelen işyeri nezaketsizliğinden daha büyük bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.

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

H4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

H5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

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

4.6.3. Nezaketsizlik ile İş Değerleriyle Uyum İlişkisi

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

El-Guindy, Rashed, El Salam, Maiz, (2022: 1406) tarafından yürütülen bir çalışmada nezaketsiz davranışların sunulan hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre dışlama yoluyla nezaketsiz davranışa maruz kalan hemşirelerin sunmuş olduğu bakım hizmetinin kalitesinde gözle görülür bir düşüşün olduğu anlaşılmıştır.

Pearson ve Porath (2005: 7) Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada’ da 2400 kişinin

katıldığı geniş bir örneklem grubu üzerinde yaptıkları çalışmada nezaketsizliğin iş çabasını ve iş tatminini azalttığı bulgusuna ulaşmıştır. Işıkay (2018: 274) ise meslektaş, doktor ve yönetici nezaketsizliği ile iş doyumu arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Buna meslektaş, doktor ve yönetici tarafından deneyimlenen nezaketsizlik iş doyumunu azaltmaktadır.

Penny ve Spector (2005: 777) tarafından ABD’ de bir devlet üniversitesinde çalışan akademisyenler ile gerçekleştirilen bir çalışmada işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini ile negatif, üretkenlik karşıtı iş davranışı ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Cortina vd., (2001: 64) ise yürüttükleri araştırmada işyerinde sık sık nezaketsiz davranışlara maruz kalmanın daha düşük iş tatminine neden olduğu tespit edilmiştir. Xia, Wang, Li, He ve Wang (2022: 1) tarafından 315 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada işyeri nezaketsizliğinin bazı etkilerinin işe yabancılaşmaya yol açtığı tespit edilmiştir.

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

Rich, Lepine, Crawford (2010: 618) tarafından 245 itfaiyeci ve amirleriyle yapılan bir çalışmada değer uyumunun örgüt içinde olumlu bireysel davranışlar olarak ifade edilen örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş değerleriyle uyum, işe yönelik olumlu tutumların gelişmesi yani yüksek iş tatmini demektir. Yüksek iş tatmini, bireyin işinden duyduğu memnuniyeti ifade eder. Bireyin işinden duyduğu memnuniyet ise iş yaşam kalitesi olarak belirtilebilir.

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

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

belirtilmiştir.

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

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

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

4.6.4. İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Maneviyatına Etkisinde Bilinçli Farkındalığın Aracılık Rolü

Daha önce de belirtildiği üzere literatürde işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatı üzerindeki etkisini ele alan çalışmalara rastlanmamıştır. Benzer şekilde bilinçli farkındalık ile ilgili çalışmalar da örgütsel alanda son yıllarda ele alınan bir değişken olduğu için, farklı bağlamlarda aracılık rolüne ilişkin çalışmalar oldukça sınırlıdır. Dolayısıyla işyeri nezaketsizliği ile bilinçli farkındalık ilişkisi ve bilinçli farkındalık ile işyeri maneviyatı ilişkisi hakkında fikir veren çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

İşyeri nezaketsizliğinin fiziksel sağlık üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra psikolojik sağlık üzerinde de bazı etkileri bulunmaktadır.

Cortina, Magley, Williams, and Langhout (2001: 64) nezaketsizliğin görülme sıklığını, hedeflerini ve etkilerini incelemek üzere 1180 kamu çalışanı üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında nezaketsiz davranışların depresyon, kaygı ve öfke gibi duygulara yol açması nedeniyle daha büyük psikolojik problemlere zemin hazırladığı sonucuna ulaşmıştır. Pearson, Andersson ve Wegner (2001: 1404) açık uçlu görüşme yöntemiyle gerçekleştirdikleri araştırmalarında nezaketsizliğin hedefi olan hemen her katılımcının bu deneyim sonrasında olumsuz duygular yaşadığını tespit etmiştir. Katılımcılar bu olumsuz duyguları; depresif, aşağı, karamsar, korkak, incinmiş, hayal kırıklığına uğramış olarak tanımlamışlardır.

Giumetti vd. (2013: 297) nezaketsizliğin yönetici tarafından yalnız işyerinde değil e-mail gibi internet vasıtasıyla kurulan iletişimde de ortaya çıkabileceğini ve bu durumun çalışanların psikolojik durumları ile performansını etkileyeceğini varsayarak gerçekleştirdiği araştırmasında önemli bulgulara ulaşmıştır. Bir işyeri simülasyonu yöntemiyle çevrimiçi gerçekleştirilen araştırmada katılımcılar yöneticinin nezaketsiz davrandığı ve destek sunduğu gruplar olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Araştırma bulgularına göre yöneticinin destekleyici davrandığı gruba göre nezaketsiz davrandığı gruptaki katılımcıların daha yüksek düzeyde olumsuz duygulanım ve daha düşük

enerji düzeyi bildirdikleri tespit edilmiştir.

Jang, Jo ve Kim (2020: 812) tarafından yürütülen araştırmada müşteri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerinde stres oluşturarak çalışanların olumsuz durumlarla baş edebilme kaynaklarını tükettiği ifade edilir. Bu kapsamda yürüttükleri araştırmada örgütsel farkındalığın, (bir örgütün çevresinden meydana gelen değişimi algılama, yorumlama ve onlara uygun şekilde yanıt verme becerisi) müşteri nezaketsizliğinin işe bağlılık üzerindeki zararlı etkisini azaltmak için kaynaklar sağlayabileceğini ileri sürer. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular örgütsel farkındalığının müşteri nezaketsizliği ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi düzenlediğini göstermektedir.

Porath ve Erez (2007: 1181) tarafından yapılan araştırmada nezaketsizliğin hem rutin görevlerde hem de yaratıcılık gerektiren görevlerde performansı düşürdüğü tespit edilmiştir. Ayrıca nezaketsiz davranışların yardımseverliği azalttığı ve bilişsel süreçlerdeki bozulmanın nezaketsizlik ve performans arasındaki ilişkiye aracılık ettiği anlaşılmıştır. Olumsuz duygular ve bilişsel süreçlerde meydana gelen bozulma farklı örgütsel çıktıları (performans) olumsuz etkilemiştir. Buna göre nezaketsizliğin neden olduğu olumsuz duyguların bilinçli farkındalık becerilerini olumsuz etkileyerek işyerindeki anlam ve amacı ifade eden işyeri maneviyatını da olumsuz etkileyebileceğini ileri sürmek mümkündür.

Kalafatoğlu ve Turgut (2019: 199) tarafından 302 beyaz yakalı çalışan üzerinde gerçekleştirilen araştırmada farkındalığın bireysel ve örgütsel öncülleri açıklanmaya çalışılmıştır. Buna göre bilinçli farkındalığın sağlanabilmesi işgücünün esenliğine ve örgüt içinde hakim olan ilgi kültürüne bağlıdır. Dolayısıyla nezaketsiz davranışların neden olduğu olumsuz duyguların çalışanların esenliğini bozacağı ve bilinçli farkındalığı olumsuz etkileyeceği söylenebilir. Giluk (2009: 807) bilinçli farkındalık ile bir kişilik özelliği olarak olumsuz duygulanım (olumsuz duygu ve düşüncelere sahip olmak) arasında negatif ilişki olduğunu tespit etmiştir. Buna göre olumsuz duygulara sahip, sürekli geçmişteki hata ve hayal kırıklıkları üzerine düşünen bireylerin bilinçli farkındalığa sahip olamadığını ya da daha az sahip olduğunu ifade etmektedir.

İşyeri nezaketsizliği ile bilinçli farkındalık ilişkisinde nezaketsiz davranışların yol açtığı olumsuz duygular ve ruh hali sebebiyle bilinçli farkındalığın olumsuz etkileneceği ifade edilmeye çalışılmıştır. Bilinçli farkındalığın olmaması ya da az olması nedeniyle ortaya çıkabilecek etkilere ise aşağıda değinilmiştir.

Carlson (2015: 322) bilinçli farkındalığın olumlu çıktılarından biri olarak maneviyat üzerinde durmaktadır. Dolayısıyla bilinçli farkındalığın olmaması ya da az olması işyeri maneviyatını olumsuz etkileyebilir. Petchsawang ve Duchon (2012: 189) tarafından yürütülen bir araştırmada farkındalık uygulamalarının, işyeri maneviyatı geliştirmenin araçlarından biri olduğu tespit edilmiştir. Buna göre düzenli olarak meditasyon yapan kişilerin, düzenli olarak meditasyon yapmayan kişilere göre işyeri maneviyat puanlarının daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda meditasyon uygulamasının işyeri maneviyatı ile iş performansı arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği bulgusuna ulaşılmıştır.

Petchsawang ve McLean (2017: 216) tarafından 2012 yılında gerçekleştirilen başka bir çalışmada ise işyeri maneviyatı, bilinçli farkındalık meditasyonları ve işe bağlılık arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Buna göre bilinçli farkındalık meditasyonlarının işyeri maneviyatını, işyeri maneviyatının ise işe bağlılığı olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. İşyeri maneviyatının ve işe bağlılık düzeyinin meditasyon kursları veren kurumlarda vermeyenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yavuz (2019: 6) tarafından yürütülen araştırmada ise manevi iyi oluş ile bilinçli farkındalık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Koçer (2019: 4) bilinçli farkındalığın işyeri maneviyatı alt boyutlarından anlamlı iş üzerindeki etkisini ele aldığı çalışmasında önemli bulgulara ulaşmıştır. Buna göre bilinçli farkındalık anlamlı işi pozitif yönde etkilemektedir. Örgütsel farkındalık ise değişkenler arası ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir. Örgütsel farkındalık, bir örgütün çevresinden meydana gelen değişimi algılama, yorumlama ve onlara uygun şekilde yanıt verme becerisi olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifadeyle bireysel olarak ele alınan farkındalık kavramının örgütlere uyarlanmasıdır (Ordu, 2021: 590).

Nezaketsiz davranışların çalışanlar üzerinde birçok etkisi olmakla birlikte özellikle olumsuz duygulara kapılmak, duygu durum bozuklukları, stres gibi psikolojik etkileri de bulunmaktadır. Nezaketsizliği deneyimlemek, bireyin iyi oluş halini sağlayan en önemli unsurlardan bir olarak bilinçli farkındalık becerilerini olumsuz etkileyebilir. Bilinçli farkındalığın olmamasının ya da düşük olmasının ise farklı örgütsel etkileri olduğunu gösteren araştırmalar ise bunun işyeri maneviyatını etkileyebileceği hakkında fikir vermektedir. Bu kapsamda oluşturulan araştırma hipotezlerine aşağıda yer verilmiştir.

H10: İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın

aracılık rolü vardır.

H10.1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı işe etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı işe etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.3: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı işe etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilincine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilincine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.6: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilincine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.7: Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyuma etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.8: Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyuma etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

H10.9: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyuma etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

4.6.5. İşyeri Nezaketsizliği ve Katılımcıların Demografik Özellikleri

İşyeri nezaketsizliğinin yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumuna göre değişiklik göstereceği düşünülmektedir. Cortina vd., (2013: 1581) tarafından yapılan araştırmada çalışan kadınların ayırt edici bir biçimde nezaketsizliğe maruz kaldığını göstermektedir. Örneklem gruplarının her birinde kadınlar erkek çalışanlara göre daha yüksek oranda nezaketsiz davranış tanımlamışlardır. İşyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyi özellikle cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Bu kapsamda oluşturulan araştırma hipotezi aşağıda yer almaktadır.

H11: İşyeri nezaketsizliği, işyeri katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

4.6.6. İşyeri Maneviyatı ve Katılımcıların Demografik Özellikleri

İşyeri maneviyatı düzeyinin katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve medeni durum özelliklerine göre değişiklik göstereceği düşünülmektedir. Çakıroğlu (2017: 123) tarafından yürütülen araştırmada işyeri maneviyatı ölçeği ile yaş ve eğitim durumu demografik değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı fark elde edilmiştir. Buna göre eğitim durumları önlisans olan katılımcıların örgütsel maneviyat algısı eğitim durumu lisans olan katılımcılara göre daha yüksektir. Bu kapsamda oluşturulan araştırma hipotezi aşağıda yer almaktadır.

H12: İşyeri maneviyatı katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

4.6.7. Bilinçli farkındalık ve Katılımcıların Demografik Özellikleri

Bilinçli farkındalık becerilerinin katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve medeni durum özelliklerine göre değişiklik göstereceği düşünülmektedir. Koçer, (2019: 4) tarafından yürütülen araştırmada katılımcıların bilinçli farkındalık düzeyi, cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim ve gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan araştırma hipotezi aşağıda yer almaktadır.

H13: Bilinçli farkındalık katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

4.7. Araştırmadaki Veri Toplama Aracı ve Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tercih edilmiştir. Bunun sebebi hem çok sayıda katılımcıya ulaşmak hem de yoğun çalışma koşullarına sahip olan sağlık çalışanlarının görüşlerini hızlı bir şekilde öğrenebilmektir. Veri toplamak amacıyla oluşturulan anket formu iki farklı hastanede hem çevrimiçi hem yüz yüze olmak üzere iki farklı yöntemle uygulanmıştır. Süreç içerisinde çevrimiçi ankete katılımın az olması ve yeteri ilginin gösterilmemesi nedeniyle verilerin yaklaşık üçte ikisi yüz yüze anket uygulanarak elde edilmiştir. Gerekli izinlerin alınması ile bu süreç yaklaşık 6 (altı) ay sürmüştür.

Anket formunda yer alan ölçekler seçilirken ölçeklerin literatürde sık kullanılan geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olmasına, madde sayısının az ve araştırma amacına uygun olmasına dikkat edilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan anket formunun ilk bölümünde demografik bilgilere yer verilmiştir. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni

durum, eğitim durumu, toplam çalışma yılı, şu an çalışılan kurumdaki çalışma yılı, çalışılan bölüm/birim ve haftalık çalışma süresi şeklindedir. Anket formunun ikinci bölümünde işyeri nezaketsizliği, üçüncü bölümünde işyeri maneviyatı, dördüncü bölümde ise bilinçli farkındalık ölçeğine yer verilmiştir. Sonuç olarak anket formunda 53 soru yer almaktadır.

4.7.1. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği

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

4.7.2. İşyeri Maneviyatı Ölçeği

İşyeri Maneviyatını ölçmek üzere Ashmos ve Duchon (2000) tarafından geliştirilen ve Milliman, Czaplewski ve Ferguson’ un (2003) kendi çalışmalarına uyarladıkları “İş Yeri Maneviyatı Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, Bekiş (2013) tarafından Türkçe’ye çevrilmiş ve tez çalışmasında kullanılmıştır. 21 ifade ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutları; anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum’dur. Her boyutta yer alan maddelerin ölçülmesinde 5’li Likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum,

5=Kesinlikle Katılıyorum) dereceleme kullanılmıştır. Anlamli iş boyutu; “*Yaptığım iş hayatta önemli olduğunu düşündüğüm şeylerle bağlantılıdır*”, “*Genellikle işe gelmek için sabırsızlanırım*”, “*İşim ruhuma olumlu enerji veriyor*” örnek maddeleri olmak üzere ilk 6 maddeden oluşmaktadır. Topluluk bilinci boyutu; “*İş yerimdeki kişilerle iş birliği içinde çalışmayı değerli buluyorum*”, “*İş yerimde insanların birbirlerini desteklediğine inanıyorum*”, örnek ifadeleri olmak üzere 7-13. maddelerden oluşmaktadır. İş değerleriyle uyum boyutu ise “*İş yerimdeki değerler hakkında olumlu şeyler hissediyorum*”, “*İş yerim tüm çalışanlarını önemser*”, “*İş yerimde çalışanlar ortak bir bilinç/vicdan oluşturmuşlardır*” örnek ifadeleri olmak üzere 14-21. maddelerden oluşmaktadır.

4.7.3.Bilinçli Farkındalık Ölçeği

Bilişsel ve Duygusal Farkındalık Ölçeği ise (CAMS-R), Feldman, Hayes, Kumar, Greenson ve Laurenceau (2007) tarafından geliştirilen 10 maddelik bir kişisel bildirim anketidir. Çatak (2012) tarafından yürütülen araştırma ile bilinçli farkındalığın Batı dışı kültürlerde de benzer değerlendirme kalıplarına sahip olduğu test edilmiştir. Bilinçli farkındalık ölçeği; dikkat, şimdiki zamana odaklanma, farkındalık ve kabullenme boyutlarını içerir. Her bir boyutta yer alan maddelerin ölçülmesinde 5’li Likert tipi (1=Hiçbir Zaman, 2=Çok Nadir, 3=Bazen, 4=Çoğu Zaman, 5=Her Zaman) dereceleme kullanılmıştır. “*Yaptığım şeye odaklanmak benim için kolaydır*”, “*Düşüncelerimi yargılamadan onların farkına varmaya çalışırım*”, “*Şimdiki ana odaklanabilirim*” ifadeleri örnek olarak gösterilebilir.

4.8. Araştırmanın Güvenilirliği

Çalışmadaki analizlere başlamadan önce, ölçeklerin normallik sınamaları gerçekleştirilmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 4.1’de gösterilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, SPSS 25 adlı istatistik paket programı ve process makro eklentisi kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için ölçeğin alt boyutlarında ve tamamında çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Normallik testi sonuçları Tablo 4.1’de verilmiştir.

Tablo 4.1 Normal dağılım analiz sonuçları

Ölçekler	Faktörler	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
MNÖ	-	.746	-.86
YNÖ	-	.997	.269
HNÖ	-	.978	.635
İMÖ	AIÖ	-.702	.478
	TBIÖ	-.820	.731
	İDUÖ	-.613	.489
	İMÖ	-.720	.958
BFÖ	-	-.471	-1,521

Tablo 4.1’de verilen analiz sonuçları incelendiğinde, araştırmadan elde edilen verilerin (MNÖ, YNÖ, HNÖ, İMÖ ve alt boyutlarında) normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çünkü alanyazın incelendiğinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1.5 arasında olması dağılımın normal olduğunu göstermektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Ancak bilinçli farkındalık ölçeğinden elde edilen verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Bu kapsamda aykırı değer analizi ile uç değerler çıkarılmış ve tekrar normallik analizi yapılmıştır. Buna göre bilinçli farkındalık ölçeğinin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çünkü alanyazın incelendiğinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2.0 arasında olması dağılımın normal olduğunu göstermektedir (George ve Mallery, 2010).

Ölçeklerin güvenirliği için Cronbach-Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Buna göre ölçeklere ilişkin Cronbach-Alfa iç tutarlılık katsayısı sonuçları Tablo 4.2’de sunulmuştur.

Tablo 4.2. Ölçeklere ait Cronbach’s alpha güvenirlik katsayısı değerleri

Ölçek boyutları	Alt Faktörler	Cronbach’s alpha
MNÖ	-	.917
YNÖ	-	.938
HNÖ	-	.911
İMÖ	AIÖ	.854
	TBIÖ	.914
	İDUÖ	.912
	İMÖ	.952
BFÖ	-	.840

Tablo 4.2’de ölçeklerden elde edilen Cronbach’s alpha güvenirlik değerleri görülmektedir. Buna göre ölçeğin geliştirilme aşamasındaki değerler ile araştırmacıların elde ettikleri değerler benzerlik göstermektedir. Ölçek toplamında 0.80’den daha fazla olması güvenirlik açısından kanıt teşkil etmektedir (Güngören,

Bektaş, Öztürk ve Horzum, 2014). Elde edilen sonuçlara göre ölçeğin bilimsel ve psikometrik açıdan güvenilir bir ölçme aracı olduğunu doğrular niteliktedir.

4.9. Araştırma Bulgularının Analiz Edilmesi ve Yorumlanması

Buradan sonraki kısımlarda, araştırmanın modeli ve hipotezler başlığı altında belirtilen hipotezleri sınamak amacıyla yapılan analizler ve elde edilen bulgular yer almaktadır. Bunun için öncelikle katılımcılara ait demografik bilgilere yer verilmiş, daha sonra araştırma kapsamındaki değişkenlerin aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular yorumlandıktan sonra meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin ayrı ayrı anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerindeki etkisini tespit etmek için basit regresyon analizi yapılmıştır. Bununla birlikte meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin ayrı ayrı anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerindeki etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık analizi ve değişkenlerin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmeye yönelik t testi ve Anova analizleri gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 4.3’ de verilmiştir.

Tablo 4.3 Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler

		n	%
Cinsiyet	Kadın	255	69.5
	Erkek	112	30.5
Toplam		367	100.0
Medeni durum	Bekar	220	59.9
	Evli	147	40.1
Toplam		367	100.0
Eğitim Durumu	Lise	10	2.7
	Önlisans	37	10.1
	Lisans	231	62.9
	Lisansüstü	89	24.2
Toplam		367	100.0
Yaş	20-25	178	48.5
	26-30	60	16.3
	31-35	48	13.1
	36 ve üstü	81	22.1
Toplam		367	100.0

Tablo 4.3’deki bulgular incelendiğinde, araştırma sürecine katılan (N= 367) sağlık çalışanlarının %69.5’i (N=255) kadın ve %30.5’i (N= 112) erkektir. Katılımcıların

%59.9'u (N=220) bekar iken %40.1'i (N=147) evlidir. Eğitim durumuna göre incelendiğinde lise mezunu %2.7 (N=10), önlisans mezunu %10.1 (N=37), lisans mezunu %62.9 (N=231), lisansüstü mezunu ise %24.2 (N=89) katılımcı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %48.5'i (178) 20-25 yaş aralığında, %16.3'ü (N=60) 26-30 yaş aralığında, %13.1'i (N=48) 31-35 yaş aralığında iken %22.1'i (N=81) 36 ve üstü yaş aralığında yer almaktadır.

Çalışma kapsamındaki her bir ölçeğin bütününe ve alt boyutlarının tanımlayıcı istatistikleri Tablo 4.4' de verilmiştir.

Tablo 4.4 Ölçeklere ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
1.İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği	1,9283	,71955
• Meslektaş Nezaketsizliği	2,0031	,86148
• Yönetici Nezaketsizliği	1,8871	,92295
• Hasta Nezaketsizliği	1,8988	,80121
2.İşyeri Maneviyatı Ölçeği	3,5169	,81898
• Anlamlı İş	3,5490	,86883
• Topluluk Bilinci	3,5598	,92671
• İş Değerleriyle Uyum	3,4554	,90734
3.Bilinçli Farkındalık Ölçeği	3,5681	,53825

Tablo 4.4 incelendiğinde sağlık çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ortalaması 1,92 olarak tespit edilmiştir. Buna göre nadir düzeyde nezaketsiz davranışlara maruz kaldıkları söylenebilir. Sağlık çalışanları 2,00 ortalama ile en fazla meslektaşlarından nezaketsizlik deneyimlemektedir. İşyeri maneviyatı ortalaması 3,51 olarak tespit edilmiştir. Buna göre sağlık çalışanlarının katılma düzeyine yakın bir işyeri maneviyatı düzeylerinin olduğu söylenebilir. Özellikle 3.56 ortalama ile topluluk bilinci, anlamlı iş (3,55) ve iş değerleriyle uyum (3,46) ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Bilinçli farkındalık açısından ele alındığında ise sağlık çalışanlarının bilinçli farkındalık düzeylerinin 3,56 ortalama ile katılma düzeyine yakın olduğu belirlenmiştir. Buna göre sağlık çalışanların meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından nadir düzeyde işyeri nezaketsizliği deneyimlediği, bilinçli farkındalık ve işyeri maneviyatının ise katılma düzeyine yakın olduğu söylenebilir.

4.9.1. Regresyon Analizi Bulguları

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

Tablo 4.5 Meslektaş nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	3.1505	.114	-	.000**
MNÖ	-.133	.052	-.132	.011*

*p<.05 **p<.01

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

H1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 4.6 Yönetici nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	3.861	.102	-	.000**
YNÖ	-.165	.049	-.175	.001**

*p<.05 **p<.01

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

H2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 4.7 Hasta nezaketsizliği ve anlamlı iş regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	3.933	.115	-	.000**
HNÖ	-.202	.056	-.186	.000**

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların hasta/hasta yakınları nezaketsizliği düzeyinin, anlamlı iş düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir (β =-.0.186; R^2 =0.35; $F_{(1,365)}=13.127$, $p < .05$). Katılımcıların hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışlar, anlamlı iş üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde bir etkiye sahip olup hasta/hasta nezaketsizliği, anlamlı iş üzerindeki toplam varyansın %3.5'ini açıklamaktadır. Bu bulguya göre H3 hipotezi desteklenmektedir.

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

Tablo 4.8 Meslektaş nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	4.159	.118	-	.000**
MNÖ	-.299	.054	-.278	.000**

*p<.05 **p<.01

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

H4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 4.9 Yönetici nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	4.092	.106	-	.000**
YNÖ	-.282	.050	-.281	.000**

*p<.05 **p<.01

Regresyon analizi sonuçları, katılımcıların yönetici nezaketsizliği düzeyinin, topluluk bilinci düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir (β =-0.281; R^2 =0.079; $F_{(1,365)}=31.314$, $p < .05$). Katılımcıların yöneticilerden deneyimlediği nezaketsiz davranışlar topluluk bilinci üzerinde zayıf düzeyde ve negatif yönde etkiye

sahip olup yönetici nezaketsizliği, topluluk bilinci üzerindeki toplam varyansın %7.9'unu açıklamaktadır. Bu bulguya göre H5 hipotezi desteklenmektedir.

H5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 4.10 Hasta nezaketsizliği ve topluluk bilinci regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	4.000	.122	-	.000**
HNÖ	-.232	.059	-.201	.000**

*p<.05 **p<.01

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

H6: Hasta nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.

Tablo 4.11 Meslektaş nezaketsizliği ve iş değerleriyle uyum regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	4.072	.115	-	.000**
MNÖ	-.308	.053	-.292	.000**

*p<.05 **p<.01

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

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

Tablo 4.12 Yönetici nezaketsizliği ve iş değerleriyle uyum regresyon analizi sonuçları

	B	Standart Hata	β	p
Sabit	4.030	.103	-	.000**
YNÖ	-.305	.049	-.310	.000**

*p<.05 **p<.01

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

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

Tablo 4.13 Hasta nezaketsizliği ve iş değerleriyle uyum regresyon analizi sonuçları

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

*p<.05 **p<.01

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

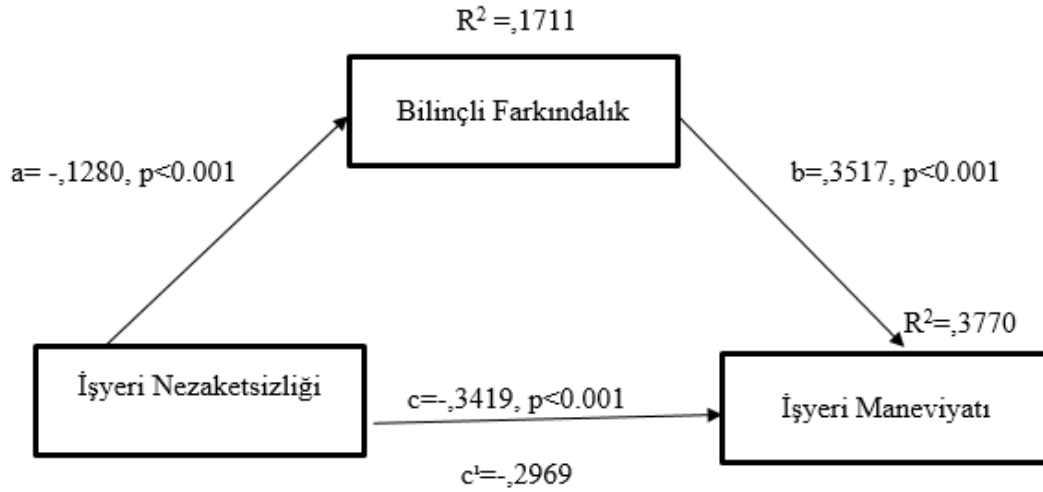
H9: Hasta nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.

4.9.2. Aracılık Analizi Bulguları

Araştırmada işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracı rolünün incelenmesi için SPSS PROCESS makro eklentisi kullanılmış ve model 4 ile analiz gerçekleştirilmiştir. Aracılık analizlerinde sıklıkla kullanılan Baron- Kenny Yaklaşımı dolaylı etkinin istatistiki olarak anlamlı olup olmadığını Sobel testi ile yapmaktadır. Ancak bu test a ve b' nin çarpım dağılımının, normal dağıldığını varsayarak hesaplamalar yapmaktadır. Yapılan araştırmalar, a ve b' nin çarpımının normal dağılım göstermediğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla

Sobel testi ile elde edilen bulguların güvenilirlik ve doğruluk düzeyinin düşük olduğu belirtilmektedir. Bunun yerine bootstrap güven aralığının, X' in M aracılığıyla Y üzerindeki etkisini yakalama olasılığının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca Baron Kenny aracılık analizi yapabilmek için birçok hipotez testinin ön şart olarak konulması araştırmacının asıl odaklanması gereken kısmı atlamasına neden olabilmektedir. Bununla birlikte toplam etki anlamlı çıkmasa dahi dolaylı etki anlamı çıkabilir. Dolayısıyla bu ön şartlar istatistiki olarak anlamlı çıkabilecek aracı etkilerin test edilememesine neden olacaktır (Hayes, 2018; Bozkurt, 2023). Getirilen bu eleştiriler dikkate alınarak araştırmadaki aracılık analizlerinde Process Makro eklentisi Model 4 kullanılmıştır.

Aracılık analizine ilişkin bulgular Şekil 4.3 ve Tablo 4.14' de sunulmuştur.



Doğrudan Etki (c') = -,2969, $p < ,001$

Dolaylı Etki ($a.b$) = -,0450, %95 Güven aralığı = [-,0834 -,0147]).

Not: Standardize edilmemiş beta katsayıları raporlanmıştır. R^2 değerleri, açıklanan varyansı göstermektedir.

Şekil 4.3 İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü (N=365)

Tablo 4.14 İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,3419	,0568	-6,0176	,0000	-,4537	-,2302
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2969	,0561	-5,2943	,0000	-,4072	-,1866
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0450	,0174	-,0834	-,0147	

*:p<0.05

Bilinçli farkındalığın, işyeri nezaketsizliği ile işyeri maneviyatı arasında aracılık etkisinin tespiti için 5000 yeniden örneklem ve %95 güven aralığı seçenekleri ile PROCESS Makro eklentisi Model 4 kullanılmıştır. PROCESS Model 4 ile elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, işyeri nezaketsizliği ile işyeri maneviyatı arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, işyeri nezaketsizliği işyeri maneviyatını bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki= -,0450 ; Güven aralığı=[-,0834 -,0147]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Bu bulguya göre H10 hipotezi desteklenmektedir.

H10: İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

İşyeri nezaketsizliği ve işyeri maneviyatı değişkenleri alt boyutları ile ele alındığında bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 4.15 Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1330	,0523	-2,5417	,0114	-,2359	-,0301
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,0967	,0514	-1,8821	,0606	-,1977	,0043
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0363	,0144	-,0668	-,0104	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, meslektaş nezaketsizliği ile anlamlı iş arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, meslektaş nezaketsizliği anlamlı iş düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0363; Güven aralığı=[-,0668, -,0104]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.1 hipotezi desteklenmektedir.

H10.1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı işe etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.16 Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1651	,0485	-3,4031	,0007	-,2605	-,0697

X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1352	,0476	-2,8419	,0047	-,2287	-,0416
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0299	,0130	-,0584	-,0067	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, yönetici nezaketsizliği ile anlamlı iş arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, yönetici nezaketsizliği anlamlı iş düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0299; Güven aralığı=[-,0584, -,0067]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.2 hipotezi desteklenmektedir.

H10.2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı işe etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.17 Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2020	,0558	-3,6231	,0003	-,3117	-,0924
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1637	,0549	-2,9826	,0031	-,2716	-,0558
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	

Bilinçli Farkındalık	-,0384	,0164	-,0731	-,0094	
----------------------	--------	-------	--------	--------	--

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, hasta/hasta yakınları nezaketsizliği ile anlamlı iş arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, hasta/hasta yakınları nezaketsizliği anlamlı iş düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0384; Güven aralığı=[-,0731, -,0094]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.3 hipotezi desteklenmektedir.

H10.3: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı işe etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.18 Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2994	,0541	-5,5353	,0000	-,4057	-,1930
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2633	,0532	-4,9467	,0000	-,3680	-,1586
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0360	,0153	-,0699	-,0091	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, meslektaş nezaketsizliği ile topluluk bilinci arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, meslektaş nezaketsizliği topluluk bilincini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-

,0360; Güven aralığı=[-,0699, -,0091]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.4 hipotezi desteklenmektedir.

H10.4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilincine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.19 Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2822	,0504	-5,5959	,0000	-,3814	-,1831
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2516	,0495	-5,0826	,0000	-,3489	-,1542
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0307	,0143	-,0626	-,0071	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, yönetici nezaketsizliği ile topluluk bilinci arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, yönetici nezaketsizliği topluluk bilincini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0307; Güven aralığı=[-,0626, -,0071]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.5 hipotezi desteklenmektedir.

H10.5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilincine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.20 Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2321	,0593	-3,9127	,0001	-,3487	-,1154
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1906	,0583	-3,2693	,0012	-,3053	-,0760
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0414	,0179	-,0804	-,0097	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, hasta/hasta yakınları nezaketsizliği ile topluluk bilinci arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, yönetici nezaketsizliği topluluk bilincini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0414; Güven aralığı=[-,0804, -,0097]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.6 hipotezi desteklenmektedir.

H10.6: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilincine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.21 Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,3077	,0527	-5,8356	,0000	-,4114	-,2040

X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2776	,0523	-5,3084	,0000	-,3805	-,1748
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0301	,0135	-,0590	-,0072	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, meslektaş nezaketsizliği ile iş değerleriyle uyum arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, meslektaş nezaketsizliği ile iş değerleriyle uyum düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0301; Güven aralığı=[-,0590, -,0072]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.7 hipotezi desteklenmektedir.

H10.7: Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyuma etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.22 Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,3047	,0489	-6,2277	,0000	-,4009	-,2085
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,2793	,0484	-5,7701	,0000	-,3744	-,1841
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	

Bilinçli Farkındalık	-,0254	,0122	-,0525	-,0052	
----------------------	--------	-------	--------	--------	--

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, yönetici nezaketsizliği ile iş değerleriyle uyum arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, yönetici nezaketsizliği iş değerleriyle uyum düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0254; Güven aralığı=[-,0525, -,0052]). Zira, Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.8 hipotezi desteklenmektedir.

H10.8: Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyuma etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

Tablo 4.23 Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne ilişkin Process Model 4 Analizi Sonuçları

Toplam, Direkt, İndirekt (Dolaylı) Etki					
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1748	,0586	-2,9854	,0030	-,2900	-,0597
X'in Y Üzerindeki Direkt Etkisi					
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI
-,1384	,0579	-2,3889	,0174	-,2524	-,0245
X'in Y Üzerindeki Dolaylı Etkisi					
	Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
Bilinçli Farkındalık	-,0364	,0168	-,0736	-,0079	

Elde edilen sonuca göre; bilinçli farkındalık, hasta/hasta yakınları nezaketsizliği ile iş değerleriyle uyum arasında aracılık rolüne sahiptir. Yani, hasta/hasta yakınları nezaketsizliği iş değerleriyle uyum düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir (Dolaylı Etki=-,0364; Güven aralığı=[-,0736, -,0079]). Zira,

Bootstrap testi analizi sonucunda elde edilen güven aralığı değeri, sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Hayes, 2018: 119-120). Buna göre H10.9 hipotezi desteklenmektedir.

H10.9: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyuma etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.

İşyeri nezaketsizliğinin alt boyutları olan meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin işyeri maneviyatının alt boyutları anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerindeki etkisinde de bilinçli farkındalık aracılık rolüne sahiptir. Bu bulgulara göre de H10 hipotezi desteklenmektedir.

4.9.3. Fark Analizi Bulguları

Sağlık çalışanlarının yaş, eğitim, cinsiyet ve medeni durumları işyeri nezaketsizliği, işyeri maneviyatı ve bilinçli farkındalık düzeylerini etkileyebilir. Bu kapsamda yapılan fark analizleri bulgularına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 4.24 Yaş dağılımına göre Anova sonuçları

Ölçek		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
MNÖ	Gruplar arası	4.837	3	1.612	2.194	.088
	Grup içi	266.792	363	.735		
	Toplam	271.629	366			
YNÖ	Gruplar arası	3.741	3	1.247	1.470	.222
	Grup içi	308.031	363	.849		
	Toplam	311.772	366			
HNÖ	Gruplar arası	1.608	3	.536	.834	.476
	Grup içi	233.339	363	.643		
	Toplam	234.948	366			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.24’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların meslektaş (MNÖ) [$F_{(3,363)} = 2.194$; $p > .05$], yönetici (YNÖ) [$F_{(3,363)} = 1.470$; $p > .05$] ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği (HNÖ) [$F_{(3,363)} = .834$; $p > .05$] ölçeklerinden aldıkları puanların yaş değişkenine göre istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H11.1 hipotezi desteklenmemektedir.

H11.1: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların yaşına göre farklılık gösterir.

Tablo 4.25 Cinsiyete göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p
MNÖ	Kadın	255	2.0706	.87751	365	2.277	.023*
	Erkek	112	1.8495	.80672			
YNÖ	Kadın	255	1.9249	.96156	365	1.185	.237
	Erkek	112	1.8010	.82598			
HNÖ	Kadın	255	1.9088	.81796	365	.360	.710
	Erkek	112	1.8761	.76477			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.25’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların meslektaş nezaketsizliği ölçeğinden ($t_{(365)}=2.277$; $p<.05$) aldıkları puanların cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği (kadınlarda daha yüksek) belirlenmiştir. Ancak yönetici ($t_{(365)}=1.185$; $p>.05$) ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği ($t_{(365)}=.360$; $p>.05$) ölçeklerinden aldıkları puanların cinsiyet değişkenine göre istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H11.2 hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

H11.2: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterir.

Tablo 4.26 Medeni duruma göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları

Ölçekler	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p
MNÖ	Evli	147	1.8601	.79688	365	-2.621	.009*
	Bekar	220	2.0987	.89110			
YNÖ	Evli	147	1.8698	.90520	365	-.294	.769
	Bekar	220	1.8987	.93650			
HNÖ	Evli	147	1.8793	.73536	365	-.382	.702
	Bekar	220	1.9119	.84373			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.26’da verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların meslektaş nezaketsizliği ölçeğinden ($t_{(365)} = -2.621$; $p<.05$) aldıkları puanların medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği (bekarlarda daha yüksek) belirlenmiştir. Ancak yönetici ($t_{(365)} = -.294$; $p>.05$) ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği ($t_{(365)} = -.382$; $p>.05$) ölçeklerinden aldıkları puanların medeni durum değişkenine göre istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H11.3 hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

H11.3: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların medeni durumuna göre farklılık gösterir.

Tablo 4.27 Eğitim durumuna göre Anova sonuçları

Ölçek		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
MNÖ	Gruplar arası	4.781	4	1.195	1.622	.168
	Grup içi	266.848	362	.737		
	Toplam	271.629	366			
YNÖ	Gruplar arası	5.677	4	1.419	1.678	.154
	Grup içi	306.096	362	.846		
	Toplam	311.772	366			
HNÖ	Gruplar arası	3.275	4	.819	1.279	.278
	Grup içi	231.673	362	.640		
	Toplam	234.948	366			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.27’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların meslektaş [$F_{(4,362)}=1.622$; $p>.05$], yönetici [$F_{(4,362)}=1.678$; $p>.05$] ve hasta/ hasta yakınları nezaketsizliği [$F_{(4,362)}=1.279$; $p>.05$] ölçeklerinden aldıkları puanların eğitim durumuna göre istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H11.4 hipotezinin desteklenmediği söylenebilir.

H11.4: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

İşyeri nezaketsizliğinin alt boyutlarından meslektaş nezaketsizliğinin katılımcıların cinsiyetine göre (kadınlarda daha yüksek) farklılık gösterdiği ancak yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Medeni durum açısından da meslektaş nezaketsizliğinin katılımcıların medeni durumuna göre (bekarlarda daha yüksek) farklılık gösterdiği ancak yönetici ve hasta/ hasta yakınları nezaketsizliğine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İşyeri nezaketsizliğinin, yaş ve eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H11 hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

H11: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 4.28 Yaş dağılımına göre Anova sonuçları

Faktör		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Tukey
AİÖ	Gruplar arası	.947	3	.316	.416	.742	-
	Grup içi	275.337	363	.759			
	Toplam	276.284	366				
TBİÖ	Gruplar arası	6.658	3	2.219	2.618	.051	-

	Grup içi	307.660	363	.848			
	Toplam	314.317	366				
	Gruplar	7.384	3	2.461			
DİÖ	arası				3.040	.029*	1>3
	Grup içi	293.932	363	.810			
	Toplam	301.316	366				
	Gruplar	4.256	3	1.419			
İMÖ	arası				2.135	.095	-
	Grup içi	241.230	363	.665			
	Toplam	245.486	366				

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır); [1:20-25 yaş; 3:31-35 yaş]

Tablo 4.28’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların anlamlı iş (Aİ) [$F_{(3,363)} = .416$; $p > .05$], topluluk bilinci (TBİÖ) [$F_{(3,363)} = 2.618$; $p > .05$] alt boyutları ve işyeri maneviyatı (İMÖ) [$F_{(3,363)} = 2.135$; $p > .05$] ölçeğinden aldıkları puanların yaş değişkenine göre istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Ancak iş değerleriyle uyum (DİÖ) [$F_{(3,363)} = 3.040$; $p < .05$] alt boyutundan aldıkları puanların yaş değişkenine göre (31-35 yaş aralığına göre 20-25 yaş aralığı çalışanlarda daha yüksek) anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre H12.1 hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

H12.1: İşyeri maneviyatı katılımcıların yaşına göre farklılık gösterir.

Tablo 4.29 Cinsiyete göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p
AİÖ	Kadın	255	3.6301	.80583	365	2.719	.07*
	Erkek	112	3.3646	.97659			
TBİÖ	Kadın	255	3.6275	.85511	365	2.122	.035*
	Erkek	112	3.4056	1.06016			
DİÖ	Kadın	255	3.5025	.86143	365	1.502	.052
	Erkek	112	3.3482	.99992			
İMÖ	Kadın	255	3.5806	.75737	365	2.259	.024*
	Erkek	112	3.3720	.93195			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.29’da verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların anlamlı iş ($t_{(365)} = 2.719$; $p < .05$), topluluk bilinci ($t_{(365)} = 2.112$; $p < .05$) alt boyutları ve işyeri maneviyatı ($t_{(365)} = 2.259$; $p < .05$), ölçeğinden aldıkları puanların cinsiyet değişkenine (kadınlarda daha yüksek) göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Ancak iş değerleriyle uyum ($t_{(365)} = 1.502$; $p > .05$) alt boyutundan aldıkları puanların yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H12.2 hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

H12.2: İşyeri maneviyatı katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterir.

Tablo 4.30 Medeni duruma göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları

Ölçekler	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p
AİÖ	Evli	147	3.5737	.85567	365	.444	.657
	Bekar	220	3.5326	.87908			
TBIÖ	Evli	147	3.5209	.98433	365	-.656	.512
	Bekar	220	3.5857	.88747			
DİÖ	Evli	147	3.4022	.96775	365	-.917	.360
	Bekar	220	3.4909	.86507			
İMÖ	Evli	147	3.4908	.85489	365	-.500	.618
	Bekar	220	3.5344	.79558			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.30’da verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların anlamlı iş ($t_{(365)}=.444$; $p>.05$), topluluk bilinci ($t_{(365)}= -.656$; $p>.05$), iş değerleriyle uyum ($t_{(365)}=-.917$; $p>.05$) alt boyutları ve işyeri maneviyatı ($t_{(365)}= -.500$; $p>.05$) ölçeğinden aldıkları puanların medeni duruma göre istatistiki olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H12.3 hipotezi desteklenmemektedir.

H12.3: İşyeri maneviyatı katılımcıların medeni durumuna göre farklılık gösterir.

Tablo 4.31 Eğitim durumuna göre Anova sonuçları

Faktör		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Tukey
AİÖ	Gruplar arası	1.636	4	.409	.539	.707	-
	Grup içi	274.648	362	.759			
	Toplam	276.284	366				
TBIÖ	Gruplar arası	3.861	4	.965	1.125	.344	-
	Grup içi	310.457	362	.858			
	Toplam	314.317	366				
DİÖ	Gruplar arası	3.835	4	.959	1.167	.325	-
	Grup içi	297.481	362	.822			
	Toplam	301.316	366				
İMÖ	Gruplar arası	2.934	4	.733	1.095	.359	-
	Grup içi	242.552	362	.670			
	Toplam	245.486	366				

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.31’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların anlamlı iş [$F_{(4,362)}= .539$; $p>.05$], topluluk bilinci [$F_{(4,362)}= 1.125$; $p>.05$], iş değerleriyle uyum [$F_{(4,362)}= 1.167$; $p<.05$] alt boyutları ve işyeri maneviyatı [$F_{(4,362)}= 1.095$; $p>.05$] ölçeğinden aldıkları

puanların eğitim düzeyine göre istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H12.4 hipotezi desteklenmemektedir.

H12.4: İşyeri maneviyatı katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

İşyeri maneviyatının iş değerleriyle uyum alt boyutu katılımcıların yaşına göre (31-35 yaş aralığına göre 20-25 yaş aralığı çalışanlarda daha yüksek) anlamlı farklılık gösterirken anlamlı iş ve topluluk bilinci boyutlarının farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeni açısından ise işyeri maneviyatının anlamlı iş ve topluluk bilinci alt boyutlarının (kadınlarda daha yüksek) istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterdiği ancak iş değerleriyle uyum boyutu açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir. Medeni durum ve eğitim durumuna göre ise işyeri maneviyatının anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna göre H12 hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

H12: İşyeri maneviyatı katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 4.32 Yaş dağılımına göre Anova sonuçları

Ölçek		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
BFÖ	Gruplar arası	.320	3	.107	.366	.778
	Grup içi	105.716	363	.291		
	Toplam	106.036	366			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır) ; [3: önlisans; 6:doktora]

Tablo 4.32’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların bilinçli farkındalık ölçeğinden $[F_{(3,363)} = .366; p > .05]$ ölçeğinden aldıkları puanların yaş dağılımına göre istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Buna göre H13.1 hipotezi desteklenmemektedir.

H13.1: Bilinçli farkındalık katılımcıların yaşına göre farklılık gösterir.

Tablo 4.33 Cinsiyete göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p
BFÖ	Kadın	255	3.5675	.50980	365	-.032	.974
	Erkek	112	3.5694	.60047			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.33’de verilen bulgular incelendiğinde, bilinçli farkındalık ölçeğinden $(t_{(365)} = -.032; p > .05)$ aldıkları puanların cinsiyet değişkenine göre istatistiki olarak anlamlı

farklılık olmadığı belirlenmiştir. Buna göre H13.2 hipotezi desteklenmemektedir.

H13.2: Bilinçli farkındalık katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterir.

Tablo 4.34 Medine duruma göre yapılan tek yönlü bağımsız t testi analiz sonuçları

Ölçekler	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p
BFÖ	Evli	147	3.6030	.51942	365	1.015	.311
	Bekar	220	3.5447	.55041			

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır)

Tablo 4.34’de bulgular incelendiğinde, bilinçli farkındalık ölçeğinden ($t_{(365)}=1.015$; $p>.05$) aldıkları puanların medeni durum değişkenine göre istatistiki olarak anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Buna göre H13.3 hipotezi desteklenmemektedir.

H13.3: Bilinçli farkındalık katılımcıların medeni durumuna göre farklılık gösterir.

Tablo 4.35 Eğitim durumuna göre Anova sonuçları

Ölçek		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Tukey
BFÖ	Gruplar arası	1.759	4	.440	1.526	.194	-
	Grup içi	104.277	362	.288			
	Toplam	106.036	366				

*p<.05 **p<.01 (Varyansların homojenliği varsayımı her faktörde sağlanmıştır) ; [3: önlisans; 6:doktora]

Tablo 4.35’de verilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların bilinçli farkındalık ölçeğinden [$F_{(4,362)}= 1.526$; $p>.05$] ölçeğinden aldıkları puanların eğitim durumuna göre istatistiki olarak anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Buna göre H13.4 hipotezi desteklenmemektedir.

H13.4: Bilinçli farkındalık katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

Bilinçli farkındalık, katılımcıların yaş, medeni durum, eğitim durumu ve cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu kapsamda H13 hipotezinin desteklenmediği söylenebilir.

H13: Bilinçli farkındalık katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Bu bulgular doğrultusunda araştırma hipotezlerinin desteklenip desteklenmediğine ilişkin bilgilere aşağıdaki tabloda yer verimiştir.

Tablo 4.36 Çalışmada ileri sürülen hipotezlerin nihai durumu

Hipotezler	Sonuç
H1: Meslektaş nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H2: Yönetici nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H3: Hasta/Hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H4: Meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H5: Yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H6: Hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H7: Meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H8: Yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H9: Hasta nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerinde negatif etkisi vardır.	Desteklendi
H10: İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü vardır.	Desteklendi
H11: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.	
H11.1: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların yaşına göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi
H11.2: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterir.	Kısmen Desteklendi
H11.3: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların medeni durumuna göre farklılık gösterir.	Kısmen Desteklendi
H11.4: İşyeri nezaketsizliği katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi
H12: İşyeri maneviyatı katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.	
H12.1: İşyeri maneviyatı katılımcıların yaşına göre farklılık gösterir.	Kısmen Desteklendi
H12.2: İşyeri maneviyatı katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterir.	Kısmen Desteklendi.
H12.3: İşyeri maneviyatı katılımcıların medeni durumuna göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi.
H12.4: İşyeri maneviyatı katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi.
H13: Bilinçli farkındalık katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.	
H13.1: Bilinçli farkındalık katılımcıların yaşına göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi.
H13.2: Bilinçli farkındalık katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi.

H13.3: Bilinçli farkındalık katılımcıların medeni durumuna göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi.
H13.4: Bilinçli farkındalık katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	Desteklenmedi



TARTIŞMA

Bu araştırmada sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği işyeri nezaketsizliğinin anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum alt boyutlarından oluşan işyeri maneviyatına etkisi incelenmiştir. Bununla birlikte işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü olup olmadığı alt boyutlarıyla tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda elde edilen araştırma bulguları ve tartışma kısmına aşağıda yer verilmiştir.

Araştırmaya katılanlar demografik özellikler açısından incelendiğinde; Yozgat ve Kırıkkale illerindeki Araştırma ve Uygulama Hastaneleri'nde görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 367 sağlık çalışanının yaş aralığının ağırlıklı olarak 20-25 olduğu (%48, n=178), katılımcıların çoğunun kadın olduğu (%70, n=255), medeni durum açısından bekarların çoğunlukta olduğu (%60, n=220) ve eğitim durumu bakımından ağırlıklı olarak lisans mezunu oldukları (%63, n=231) tespit edilmiştir.

İşyeri nezaketsizliği, işyeri maneviyatı ve bilinçli farkındalık ile ilgili ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından nadir düzeyde işyeri nezaketsizliği deneyimlediği, bilinçli farkındalık ve işyeri maneviyatının ise katılma düzeyine yakın olduğu tespit edilmiştir. Bu durum literatürde yer alan bazı çalışmalar ile benzerlik göstermektedir. Işıkkay (2018: 262) tarafından yürütülen araştırmada hemşirelerin meslektaşlarından, doktorlardan ve yöneticilerinden deneyimlediği nezaketsizliğin nadir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte Taştan (2014: 72) tarafından yürütülen başka bir çalışmada hemşirelerin nezaketsizlik algılarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Işıkkay (2018: 264) tarafından yürütülen araştırmada da hemşirelerin iş doyumu boyutlarından biri olan içsel doyum ortalamasının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı işi zayıf düzeyde ve negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Nezaketsiz davranışlar, çalışanların üretkenliğini (Linvill, 2008: 22), örgüte bağlılığını (Laschinger vd., 2009: 306) ve

kendini mutlu hissetmesini (Jawanmard, 2012: 1961) olumsuz etkiler. Bu durum sağlık çalışanlarının işe yönelik tutumunu, memnuniyetini ve iş doyumunu olumsuz etkileyebilir. Dolayısıyla birey yaptığı işin anlamını ve amacını kaybedebilir. Literatürde yer alan bazı çalışmaların bunu desteklediği görülmektedir. Baran (2019: 179) tarafından yürütülen araştırmada nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanların olumsuz duygulara kapıldığı ve bu durumun işe adanma düzeylerini düşürdüğü tespit edilmiştir. Cortina vd. (2001: 64) tarafından yapılan araştırmada deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işten duyulan memnuniyeti olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Jawanmard (2012: 1961) tarafından yürütülen araştırmada ise işe olan inancın çalışanların duygularını, iş yaşamında aradığı anlamı ve iç dünyasını olumlu yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

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

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum düzeyini zayıf düzeyde ve negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş değerleriyle uyum, çalışanların örgüt içinde önemsendiğini bilmesi, işyerinin benimsediği değerler ile benzer değerlere sahip olması ve diğer çalışanlarla ortak bir bilinç/vicdan oluşturulması ile ilgilidir. Nezaketsiz davranışlar neticesinde diğerleriyle olan ilişkilerin bozulması bireyin örgüt içinde var olamamasına, işe olan ilgisinin

azalmasına, buna bağlı olarak hata ve dikkatsizliklerin artmasına nihayetinde sunulan hizmet kalitesinin düşmesine neden olabilir. Dolayısıyla nezaketsiz davranışlar, bireyin iş değerlerine uyum gösterememesine neden olabilir. Literatür incelendiğinde de bunu destekler nitelikte çalışmalara rastlamak mümkündür. Pearson ve Porath (2005: 7) tarafından yapılan çalışmada nezaketsizliğin iş çabasını ve iş tatminini azalttığı bulgusuna ulaşmıştır. El-Guindy, Rashed, El Salam, Maiz, (2022: 1406) tarafından yürütölen bir çalışmada ise nezaketsiz davranışların sunulan hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilediğı tespit edilmiştir.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda işyeri nezaketsizliğinin alt boyutları olan meslektaş nezaketsizliğı, yönetici nezaketsizliğı ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin sağlık çalışanlarının anlamlı iş, topluluk bilinci ve işdeğerleriyle uyum alt boyutlarından oluşun işyeri maneviyatını zayıf düzeyde ve negatif yönde etkilediğı tespit edilmiştir. Bu negatif etkinin zayıf düzeyde olması, sağlık çalışanlarının özellikle yönetici ve meslektaş nezaketsizliğı ile ilgili ölçek maddelerine verdikleri cevaplarda çekimser kalmaları ile açıklanabilir. Bu durum, araştırmanın varsayımlarından ve kısıtlarından biri olarak açıklanmıştır. Sonuç itibariyle değişkenler arası negatif yöndeki etki, nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların işte anlam bulma, bir amaç etrafında bir araya gelme, diğerklerini önemseme ve iyi ilişkiler kurma gibi işe yönelik olumlu tutumlar geliştiremeyeceğini göstermektedir.

İşyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisinde bilinçli farkındalığın aracı rolünün incelenmesi amacıyla yapılan aracılık analizi incelendiğinde; bilinçli farkındalığın, işyeri nezaketsizliğı ile işyeri maneviyatı arasında aracılık rolüne sahip olduğı belirlenmiştir. Aynı zamanda bilinçli farkındalığın aracılık rolü, işyeri nezaketsizliğı ve işyeri maneviyatı alt boyutları bağlamında da ele alınmıştır. Buna göre meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü olup olmadığı ayrı ayrı analiz edilmiştir.

Elde edilen bulgular; meslektaş nezaketsizliğinin, yönetici nezaketsizliğinin ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin anlamlı iş üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolüne sahip olduğunu göstermektedir. Yani meslektaş nezaketsizliğı, yönetici nezaketsizliğı ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğı anlamlı iş düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir. Bu durum nezaketsiz davranışların birey üzerinde olumsuz duygulara neden olmasıyla açıklanabilir.

Nezaketsiz davranışlar neticesinde bireyde meydana gelen öfke, kin, kaygı gibi olumsuz duyguların bilinçli farkındalık becerileri arasında sayılan odaklanma, dikkat, farkındalık, şimdiki anda olma gibi becerileri olumsuz etkileyeceği düşünülmektedir. Bu olumsuz duygularla işe gelen bireyin işe yönelik ilgisi, çabası ve sunduğu hizmetin kalitesi dolaylı olarak azalabilir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar bunu destekler niteliktedir. Andersson ve Wegner (2001: 1404) tarafından gerçekleştirilen araştırmada nezaketsizliğin hedefi olan hemen her katılımcının bu deneyim sonrasında depresif, aşağı, karamsar, korkak, incinmiş gibi olumsuz duygular yaşadığı tespit edilmiştir. Baran (2019: 179) tarafından yürütülen araştırmada ise nezaketsiz davranışları deneyimleyen çalışanların olumsuz duygulara kapıldığı ve bu durumun işe adanma düzeylerini düşürdüğü tespit edilmiştir. Koçer (2019: 4) ise bilinçli farkındalığın anlamlı işi pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Buna göre bilinçli farkındalık düzeyinin yüksek olması bireyin yaptığı işte anlam bulmasına imkan sağlar.

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan aracılık analizine göre; bilinçli farkındalığın, meslektaş nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde, yönetici nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin topluluk bilinci üzerine etkisinde aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Yani meslektaş nezaketsizliği, yönetici nezaketsizliği ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği topluluk bilincini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir. Nezaketsiz davranışların neden olduğu olumsuz duygular çalışanların farkındalık becerilerini olumsuz etkileyerek topluluk bilinci üzerinde negatif etkiye neden olabilir. Bu durum diğerleriyle sorunlar yaşamasına, iyi ilişkilerin bozulmasına, örgüte olan bağlılığın azalmasına ve işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına neden olabilir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar bunu destekler niteliktedir. Penny ve Spector (2005: 777) tarafından yapılan araştırmada işyeri nezaketsizliğinin akran desteği ile negatif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Glendinning (2001: 275) tarafından yürütülen bir çalışmada nezaketsiz davranışlara maruz kalanların örgüte olan bağlılıklarını bilinçli olarak azalttığı belirtilmektedir. Kim, Kim, Park (2013: 555) sağlık çalışanı olarak hemşirelerin yönetici, meslektaş, hasta/hasta yakınlarından deneyimledikleri nezaketsiz davranışların hemşirelerde tükenmişliğe yol açtığını ve örgütsel bağlılıklarının azaldığını tespit etmiştir.

Meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum düzeyi üzerine etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan aracılık analizine göre; bilinçli farkındalığın, meslektaş nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde, yönetici nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğinin iş değerleriyle uyum üzerine etkisinde aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Yani meslektaş nezaketsizliği, yönetici nezaketsizliği ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği iş değerleriyle uyum düzeyini bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir. Ortak amaçlar etrafında bir araya gelen çalışanlar nezaketsizliğin bir sonucu olarak yaşadıkları olumsuz duyguları işyerindeki diğer çalışanlara aktarabilir veya olumsuz duygular nedeniyle diğerleri tarafından önemsenmediğini ve fikirlerine değer verilmediğini düşünebilir. Nezaketsizliğin bilinçli farkındalık üzerindeki etkisine bağlı olarak ortaya çıkan bu durum çalışanın işyeri değerlerinden uzaklaşmasına, kendine yabancılaşmasına ve düşük iş tatminine neden olabilir. Bireyin işyeri değerlerinden uzaklaşması, işe yönelik olumsuz tutumlar sergilemesi ile sonuçlanabilir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar bunu destekler niteliktedir. Rich, Lepine, Crawford (2010: 618) tarafından yapılan bir çalışmada değer uyumunun örgüt içinde olumlu bireysel davranışlar olarak ifade edilen örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Regresyon ve aracılık analizi sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının meslektaşlarından, yöneticilerinden ve hasta/hasta yakınlarından deneyimledikleri nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatının alt boyutları olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum düzeyini negatif yönde etkilediği ve bilinçli farkındalığın değişkenler arasında aracılık rolüne sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Nezaketsiz davranışların neden olduğu olumsuz duygu ve düşünceler, bireyin zor durumlarla baş etme becerilerinden biri olan bilinçli farkındalık becerilerini olumsuz etkileyerek işyeri maneviyatını negatif yönde etkilediğini söylemek mümkündür.

Araştırmada kullanılan değişkenlerin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermeyeceğini test etmek üzere farklılık analizleri yapılmıştır. Buna göre işyeri nezaketsizliği değişkeninin alt boyutlarından meslektaş nezaketsizliğinin katılımcıların cinsiyetine göre (kadınlarda daha yüksek) farklılık gösterdiği ancak yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliğine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Medeni durum açısından da meslektaş

nezaketsizliğinin katılımcıların medeni durumuna göre (bekarlarda daha yüksek) farklılık gösterdiği ancak yönetici ve hasta/ hasta yakınları nezaketsizliğine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İşyeri nezaketsizliğinin, yaş ve eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, işyeri nezaketsizliğine yönelik meslektaş nezaketsizliği alt boyutunda cinsiyet ve medeni durumun etkili olduğu ancak yaş ve eğitim durumunun etkili olmadığı söylenebilir. İşyeri nezaketsizliğine yönelik yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği alt boyutlarında cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim durumunun etkili olmadığı söylenebilir. Literatür incelendiğinde de özellikle işyeri nezaketsizliğinin cinsiyete göre farklılaştığı, kadınların erkeklere göre daha fazla işyeri nezaketsizliğine maruz kaldığını gösteren bazı çalışmalar bulunmaktadır. (Cortina vd., 2013: 1581). Ancak Pearson ve Poarth (2005: 11) tarafından yapılan başka bir çalışmada nezaketsizliğin hem kadın hem erkekler üzerinde etkili olduğu ve cinsiyete dayalı ayırım yapılamayacağı belirtilmektedir.

İşyeri maneviyatının iş değerleriyle uyum alt boyutu katılımcıların yaşına göre (31-35 yaş aralığına göre 20-25 yaş aralığı çalışanlarda daha yüksek) anlamlı farklılık gösterirken anlamlı iş ve topluluk bilinci boyutlarının farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeni açısından ise işyeri maneviyatının anlamlı iş ve topluluk bilinci alt boyutlarının kadın çalışanlarda daha yüksek olduğu ve istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterdiği ancak iş değerleriyle uyum boyutu açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir. Medeni durum ve eğitim durumuna göre ise işyeri maneviyatının anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bilinçli farkındalık ise katılımcıların yaş, medeni durum, eğitim durumu ve cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu durum anket yapılan örneklem grubunun sahip olduğu nitelikler ile açıklanabilir. Sağlık alışanlarının hayati öneme sahip bir iş yapmaları nedeniyle, demografik özelliklerinden bağımsız olarak, dikkat ve farkındalık becerileri gelişmiş olabilir. Nitekim Koçer (2019: 4) tarafından kurumsal işletmelerde çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada katılımcıların bilinçli farkındalık düzeyinin, cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim ve gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

İşyeri nezaketsizliği, sahip olduğu özellikler nedeniyle diğer örgütsel sapma davranışları kadar ilgi görmemektedir. Ancak nezaketsizliğin çalışanların üretkenliği, devamsızlığı, moral ve motivasyonu üzerindeki doğrudan etkisi örgütler için yüksek

maliyetler ortaya çıkarabilmektedir (Johnson ve Indvik, 1994: 518). Yanı sıra örgütsel araştırmalar iş yerindeki nezaketsiz davranışların çalışan sağlığı açısından da birçok olumsuz sonuçlar doğurduğunu göstermektedir (Reio ve Ghosh, 2009: 241; Lim, Cortina ve Magley, 2008: 95). Hem doğurduğu yüksek maliyetler hem de iş yaşamında artık farkı yaratacak unsurun insan olduğunun anlaşılması (Burack, 1999: 281) örgütleri, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığını etkileyen işyeri olguları ile ilgilenmeye yöneltmiştir (Cortina, Magley, Williams ve Langhout, 2001: 67).

Hemen hemen tüm örgütlerin temel amacı ekonomik faaliyetler neticesinde kar elde etmek ve faaliyetlerini sürdürülebilir kılmaktır. Ekonomik faaliyetler ise insanların iradesini, deneyimlerini ve duygularını yansıtan işlerden oluşur. Dolayısıyla bireyin hayata bakış açısı, beklentileri, değerleri ve imajı hakkında bilgi verir (Chen ve Sheng, 2013: 268). Bahsedilen bu hususlar bireyin hayatta aradığı anlam ve amaç ile yakın ilişkilidir. Bireyi diğer canlılardan ayıran unsurlardan biri olarak anlam arayışı son yıllarda iş yaşamında ilgiyle incelenen konulardan biri olmuştur. Anlam arayışı, maneviyatla da yakın ilişkilidir çünkü bireyin kim olduğu ve nereye gittiği ile ilgili konuları kapsar (Wong, 1998: 16). İş yaşamı açısından da ele alınan maneviyat kavramı bu kapsamda işyeri maneviyatı olarak ifade edilmektedir. İşyeri maneviyatı üzerine yapılan araştırmalar henüz başlangıç aşamasında olmasına rağmen mevcut literatür, manevi çalışma ortamının hem çalışanlar hem de kuruluşlar için birçok yararından söz etmektedir (Lata ve Chaudhary, 2020a: 646).

İşyeri maneviyatının araçlarından biri olarak görülen bilinçli farkındalık da son yıllarda iş yaşamında ele alınan kavramlardan biridir. Bilinçli farkındalığın iş yaşamında oluşmasını sağlayan faktörler, iş ortamının özellikleri ve örgütün çevresidir (Dane ve Brummel, 2014: 108). İş yaşamında bilinçli farkındalığın kullanılması hataların azaltılması, iyi ilişkilerin kurulması, iş tatmininin artması ve olumlu örgütsel çıktıların elde edilmesi açısından önemlidir. Yaklaşık yirmi yıldır devam edegelen araştırmalar, dikkatsizliğin/farkındaliksızlığın maliyetinin ve farkındalığın faydalarının çok yüksek olduğunu göstermektedir (Langer, 2000: 220). Maneviyat, bilinçli farkındalık ile yakın ilişkilidir. Maneviyat ve farkındalığın benzer yönleri incelendiğinde her ikisinin de içsel bir odağa sahip olmak, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve çalışanların refahının artması gibi faydalarının olduğu belirtilmektedir. Ayrıca bilinçli farkındalık ile maneviyat arasındaki ilişkiye dair sorular yöneticiler tarafından hala cevabı aranan sorulardır (McGhee ve Grant, 2015: 12).

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu çalışma genellikle yoğun ve stresli çalışma koşullarına sahip olan sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları tarafından deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatına olan etkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Sağlık çalışanlarının tercih edilme nedeni; yoğun çalışma koşulları, fazla iş yükü, işin hayati öneme sahip olması ve stresli çalışma ortamına bağlı olarak sağlık çalışanlarının nezaketsiz davranışlara maruz kalma ihtimalinin yüksek olmasıdır. Bu sebepler, sağlık çalışanlarından beklenen nitelikler hakkında da bilgi vermektedir. Nezaketsiz davranışların bu nitelikleri nasıl etkilediği ve bunun sonuçları bu çalışmanın temel problemleridir. Özellikle bireyin sorun çözme, stres ve zor durumlarla baş etme becerilerinden biri olarak bilinçli farkındalık üzerindeki etkisi ve bu etkinin sonuçlarını ele alan bu çalışma aynı zamanda disiplinlerarası bir kavram olan bilinçli farkındalığın iş yaşamındaki etkilerini ortaya koyması açısından önemlidir.

Bu kapsamda elde edilen sonuçlar ve sunulan öneriler aşağıda açıklanmıştır.

İşyeri nezaketsizliği, işyeri maneviyatı ve bilinçli farkındalık ile ilgili ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler; sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından nadir düzeyde işyeri nezaketsizliği deneyimlediği, bilinçli farkındalık ve işyeri maneviyatının ise katılma düzeyine yakın olduğunu göstermektedir. İşyeri nezaketsizliğinin nadir düzeyde çıkması araştırma örneğine dahil edilen hastanelerin kurum kültürü, çalışanlararası ilişkiler, çalışma koşulları ve olanakları ile ilgili olabilir. Bu hususlar iyileştirilmiş veya gelişmiş ise sağlık çalışanlarının gerek meslektaşlarından ve yöneticilerinden gerek ise hastalardan nezaketsiz davranışlara maruz kalma ihtimali düşük olabilir. İşyeri maneviyatının katılma düzeyine yakın olması sağlık çalışanlarının yaptıkları işte anlam bulması, diğerleriyle iyi ilişkiler kurması ve iş değerleriyle benzer değerlere sahip olması ile açıklanabilir. Bu durum aynı zamanda iş tatmini, iş memnuniyeti ve iş doyumunun yüksek olması ile ilgilidir. Bilinçli farkındalığın katılma düzeyine yakın olması ise

araştırmanın örneklem grubunu oluşturan sağlık çalışanlarının sahip olması beklenen özellikler ile ilgili olabilir. Sağlık çalışanları, yaptıkları işin hayati öneme sahip olması ve hata payının düşük olması gibi nedenlerle dikkat, odaklanma ve farkındalık konularında bazı becerilere sahip olmak durumundadır. Yakından incelendiğinde bu becerilerin bilinçli farkındalık ile ilgili olduğu görülmektedir.

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

Sağlık çalışanlarının meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınlarından deneyimlediği nezaketsiz davranışların işyeri maneviyatı alt boyutları olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve iş değerleriyle uyum üzerindeki etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolünü tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen aracılık analizinde, bilinçli farkındalığın her bir değişken arasında aracılık rolüne sahip olduğu görülmektedir. Yani meslektaş, yönetici ve hasta/hasta yakınları nezaketsizliği anlamlı iş, topluluk bilinci ve işyeri maneviyatını bilinçli farkındalık üzerinden dolaylı olarak etkilemektedir.

Elde edilen bulgular doğrultusunda geliştirilen bazı öneriler aşağıda sunulmuştur.

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

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

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

Bu bağlamda yönetici ve liderlere bu konuda yardımcı olabilecek tekniklerden biri bilinçli farkındalık olabilir. Bilinçli farkındalık düzeyi yüksek olan çalışanlar öncelikle kendine daha sonra dolaylı olarak örgüte birçok katkı sunmaktadır. Bu katkıyı devamlı kılmak yönetici ve liderlerin bilinçli farkındalığa verdiği öneme bağlıdır. Yönetici ve liderler, çalışanların bilinçli farkındalık becerilerinin gelişmesini önemsemeli ve bunun için çaba göstermelidir. İş yerinde ya da iş yeri dışında bilinçli farkındalık ile ilgili eğitimlerin verilmesi çalışanların özellikle nezaketsiz davranışların neden olduğu olumsuz duygu ve düşüncelerle baş edebilmesine olumlu katkı sağlayabilir. Aynı zamanda bu kişiler, işe yönelik olumlu tutumlar geliştirebilir, yaptığı işten zevk duyabilir, sunduğu hizmet kalitesini artırabilir. Bu bağlamda olumlu örgütsel çıktılar elde edilebilir.

Son olarak işyeri nezaketizliğine yönelik alınması gereken önlemlerle ilgili “zalim iyimserlik” terimine değinmek de yarar görülmektedir.

Johan Hari, “Çalınan Dikkat” isimli kitabında teknoloji bağımlılığına bir çözüm olarak sunulan görüşlere karşı “zalim iyimserlik” teriminden bahseder. Bu kavram bireyin bağımlı olmasının kendi elinde olduğunu ve düşünce yapısını değiştirerek bunu önleyebileceğini ifade etmektedir. Bu kapsamda birey eğer bazı meditasyon teknikleri uygular ve farkındalık becerilerini geliştirirse bağımlılıktan kurtulabileceği ifade edilir. Ancak yazar bu görüşü ileri süren kişiyle aynı fikirde olmadığını çünkü içinde bulunulan sistemin çeşitli algoritmalar ile düşünce ve duygu dünyamıza etki ettiğini ve bu teknolojiyi geliştirenler ile bireylerin ortak hareket etmesi gerektiğini dile getirir (Hari, 2022: 145). Bu bakış açısından yola çıkarak örgütlerde işyeri nezaketsizliğini önlemek için çeşitli kuralları ve düzenlemeleri hayata geçirmeden çalışanları yalnız bilinçli farkındalık konusunda eğiterek, işe yönelik olumlu tutumlar ve manevi çalışma ortamları geliştirmenin pek mümkün olmayacağını ifade edebiliriz. Bilinçli farkındalık

becerileri elbette birçok katkı sunmakta, çalışanlara stresle mücadele etme becerisi kazandırmaktadır. Ancak nezaketsizliğe neden olan unsurların kaynağını tespit etmek ve bunları ortadan kaldırmak daha derin bir çözüm olabilir. Bu sebeple hangi davranışların nezaketsizlik olarak değerlendirileceğinin, nezaketsiz davranışlara karşı hangi önlemlerin alınacağına belirlenmesi ve bunların çalışanlara aktarılması sorunu kaynağında çözebilmek adına atılması gereken oldukça önemli adımlardır.

Araştırmacılara yönelik öneriler;

- ✓ Literatür incelendiğinde bilinçli farkındalık ile ilgili çalışmaların ağırlıklı olarak eğitim bilimleri, psikoloji gibi sosyal bilimlerin diğer alanlarında ele alındığı görülmektedir. Bu sebeple örgütsel yaşam açısından incelenmesi gereken değişkenlerden biri olduğu söylenebilir. Aynı zamanda örgütsel yaşam için oldukça önemli çıktıları olduğu çeşitli araştırmalarla ortaya konan kavramın daha çok bağımsız değişken olarak ele alındığı, öncüllerine ilişkin bilginin kısıtlı olduğu görülmüştür. Bu kavramı ele alacak araştırmacıların bilinçli farkındalık uygulamalarına gereken önemi veren, benimsenmesini ve gelişmesini sağlayan örgütlerin özelliklerini ele almaları önerilir. Bununla birlikte işyeri maneviyatı geliştirmenin bir aracı olarak ifade edilen bilinçli farkındalığın bunu nasıl sağladığı ve iki değişken arasındaki ilişki de son yıllarda önem kazanan konulardan biridir.
- ✓ İşyeri maneviyatı ile ilgili literatür incelendiğinde kavramın ölçülebilirliği, din ile ilişkisi ve sağladığı örgütsel çıktılarının neler olduğuna dair bir tartışmanın devam ettiği görülmektedir. Bu sebeple işyeri maneviyatı ile ilgili ölçek geliştirme çalışmalarına, kavramsallaştırmaya ve kapsamlı bir içerik analizine ihtiyaç olduğu söylenebilir.
- ✓ Son olarak işyeri nezaketsizliği, sergilenen ve deneyimlenen nezaketsizlik olmak üzere iki aşamadan meydana gelmekte ve nezaketsizliği deneyimlemek zaman içerisinde sergilemek için sebep olabilmektedir. Literatürde buna “sarmal etki” ya da “nezaketsizlik sarmalı” denildiği görülmektedir. Bu araştırmada, amaç ve modele uygun olarak deneyimlenen nezaketsizlik ele alınmıştır. Farklı örneklem gruplarında işyeri nezaketsizliği sergilenen nezaketsizlik açısından da ele alınabilir. Ancak katılımcıların genellikle kendi sergilediği nezaketsiz davranışlardan ziyade diğerleri tarafından sergilenen nezaketsiz davranışları görme eğiliminde olduğu bu sebeple gerçek görüşlerini yansıtmı ihtimallerinin düşük olabileceği göz ardı edilmemelidir.

KAYNAKLAR

Makale:

- Arnold, K. A. ve Walsh, M. (2015). Customer incivility and employee well-being: testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work and Stress, An International Journal of Work, Health and Organisations*, 29(4), 362-378.
- Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Ambrose, S., Huston, T., ve Norman, M. (2005). A qualitative method for assessing faculty satisfaction. *Research in Higher Education*, 46, 803-830.
- Akçakanat, T., ve Köse, S. (2018). Bilinçli farkındalık (Mindfulness): Kavramsal bir araştırma. *International Journal of Business Economics and Management Perspectives*, 2(2), 16-28.
- Aktepe, İ. ve Tolan, Ö. (2020). Bilinçli farkındalık: güncel bir gözden geçirme. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 12(4), 534-561.
- Ashmos, D. P. ve Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134-145.
- Avcı, N. (2019). İşyeri maneviyatı ile çalışan performansı arasındaki ilişki üzerine bir inceleme. *Yeni Medya Elektronik Dergisi*, 3(3), 213-225.
- Aydın, A. ve Özcan, B. E. (2021). Covid-19 pandemi sürecinde sağlık çalışanlarında belirsizliğe tahammülsüzlük, ruminatif düşünme biçimi ve psikolojik sağlamlık düzeyleri. *Çukurova Medical Journal*, 46(3), 1191-1200.
- Bağçeci, B., Döş, B., Sarıca, R. (2011). İlköğretim öğrencilerinin üstbilişsel farkındalık düzeyleri ile akademik başarısı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16), 551-566.
- Bar-David, S. (2018). What's in an eye roll? It is time we explore the role of workplace incivility in healthcare. *Israel Journal of Health Policy Research*, 7(1), 1-3.
- Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 22(3), 161-173.
- Baer, R. (2003). "Mindfulness Training as a Clinical Intervention: A Conceptual and Empirical Review". *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2), 125-143.
- Baer, R. A., Smith, G. T. ve Allen, K. B. (2004). Assessment of mindfulness by self-report: The Kentucky Inventory of Mindfulness Skills. *Assessment*, 11(3), 191-206.

- Beattie, L. ve Griffin, B. (2014). Accounting for within- person differences in how people respond to daily incivility at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(3), 625–644.
- Biberman, J. ve Whitty, M. (1997). A postmodern spiritual future for work. *Journal of Organizational Change Management*, 10(2), 130-138.
- Blau, G. ve Anderson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78: 595-614
- Burack, E. H. (1999). Spirituality in the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, 12(4), 280-292.
- Bunk, J. A., Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87.
- Büte, M. (2018). İşyeri maneviyatının bireylerarası saldırgan davranışlar üzerine etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *International Journal of Academic Value Studies*, 4(22), 898-913.
- Bosch, L. (2009), The inevitable role of spirituality in the workplace, *Business Intelligence Journal*, 2 (1), 139-157.
- Brown, K. W., ve Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 84(4), 822.
- Brown, K. W., Ryan, R. M., ve Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological inquiry*, 18(4), 211-237.
- Carlson, L. E. (2015). The mindfulness-to-meaning theory: putting a name to clinical observations. *Psychological Inquiry*, 26(4), 322-325.
- Cash, K. C. ve Gray, G. R. (2000). A framework for accommodating religion and spirituality in the workplace. *Academy of Management Perspectives*, 14(3), 124-133.
- Cavanagh, G. F. (1999). Spirituality for managers: Context and critique. *Journal of Organizational Change Management*, 12(3), 186-199.
- Chen, M. ve Sheng, C. (2013). Workplace spirituality and earnings management motivations. *International Journal of Business and Information*, 8(2), 267-298.
- Claude, J. ve Zamor, G. (2003). Workplace spirituality and organizational performance. *Public Administration Review*, 63, 355-363.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. ve Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64.
- Cortina, L. M., Lonsway, K. A., Magley, V. J., Freeman, L. V., Collinsworth, L. L., Hunter, M., ve Fitzgerald, L. F. (2002). What's gender got to do with it? Incivility in the federal courts. *Law and Social Inquiry*, 27(2), 235-270.
- Cortina, L.M. (2008). Unseen injustice incivlty as modern discrimination in organizations. *Academy of Manegement Review*, 33(1) 55-75
- Cortina, L. M., Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to ncivility in the workplace. *Journal of Occupational Healty Psychology*, 14(3): 272-288.

- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M. ve Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact, *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605
- Crampton, S. M. ve Hodge, J. W. (2008). Rudeness and incivility in the workplace. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 41-48.
- Çatak, P. D. (2012). The Turkish version of the cognitive and affective mindfulness scale-revised. *Europe's Journal of Psychology*, 8(4), 603-619.
- Dane, E. (2011). Paying attention to mindfulness and its effects on task performance in the workplace. *Journal of management*, 37(4), 997-1018.
- Deniz, M. E., Erus, S. M., ve Büyükcebeci, A. (2017). Bilinçli farkındalık ile psikolojik iyi oluş ilişkisinde duygusal zekanın aracılık rolü. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 7(47), 17-31.
- Delen, M. G., (2011), Çalışma hayatında işyeri kabalığı olgusu, *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, (53), 43-58.
- Duchon, D. ve Plowman, D. A. (2005). Nurturing the spirit at work: Impact on unit performance. *The Leadership Quarterly*, 16(5), 807-834.
- Doğan, S., ve Kılıç, S. (2014). Üretkenlik karşıtı iş davranışlarının türleri, boyutları ve benzer kavramlarla ilişkilerine yönelik bir yazın incelemesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 103-132.
- El-Guindy H.A., Rashed N., El Salam F., Maiz A. (2022). Incivility and ostracism in the workplace among staff nurses and its relation to the quality of care. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(1), 1406-1420.
- Emmons, R. A. (2000). Is spirituality an intelligence? Motivation, cognition, and the psychology of ultimate concern. *The International Journal for the psychology of Religion*, 10(1), 3-26.
- Fairholm, G.W. (1996). Spiritual leadership: Fulfilling whole-self needs at work. *Leadership and Organizational Development Journal*, 17(5), 11-17.
- Farley, S., Wu, D. W., Song, L. J., Pieniazek, R., ve Unsworth, K. (2022). Coping with workplace incivility in hospital teams: How does team mindfulness influence prevention-and promotion-focused emotional coping? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 16209.
- Ferguson, M. (2012). You cannot leave it at the office: spillover and crossover of coworker incivility. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 571-588.
- Fernando, M. ve Jackson, B. (2006). The influence of religion-based workplace spirituality on business leaders decision-making: An inter-faith study. *Journal Of Management and Organization*, 12(1), 23-39.
- Felblinger, D. M. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses. *Journal of Obstetric, Gynecologic and Neonatal Nursing*, 37(2), 234-242.
- Feldman, G., Hayes, A., Kumar, S., Greeson, J. ve Laurenceau, J. P. (2007). Mindfulness and emotion regulation: The development and initial validation of the Cognitive and Affective Mindfulness Scale-Revised (CAMS-R). *Journal Of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 29, 177-190.
- Fletcher, L. ve Hayes, S. C. (2005). Relational frame theory, acceptance and

commitment therapy, and a functional analytic definition of mindfulness. *Journal of Rational Emotive and Cognitive Behavioral Therapy*, 23(4), 315–336.

Freshman, B. (1999). An exploratory analysis of definitions and applications of spirituality in the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, 12(4), 318-329.

Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The Leadership Quarterly*, 14(6), 693-727.

Gawad, A., S., Saad, F., N., Hassan, A., H., (2022). Workplace incivility and its effect on quality of work life among staff nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(3), 809-821.

Geçtan, E. (1974). Varoluşçu psikolojinin temel ilkeleri. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences*, 7(1), 13-17.

Glendinning, P. M. (2001). Workplace bullying: Curing the cancer of the American workplace. *Public Personnel Management*, 30(3), 269-286.

Giacalone, R. A., ve Jurkiewicz, C. L. (2003b). Right from wrong: The influence of spirituality on perceptions of unethical business activities. *Journal of Business Ethics*, 46, 85-97.

Green, C. (2018). New nursing faculty and incivility: Applying mindfulness-based strategies. *Holistic Nursing Practice*, 32(1), 4-7.

Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., ve Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 297.

Giluk, L. T. (2009). Mindfulness, Big Five Personality, and affect: a meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 47(8), 805-811.

Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., ve Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176-200.

Güngören, Ö. C., Bektaş, M., Öztürk, E., & Horzum, M. B. (2014). Tablet bilgisayar kabul ölçeği-Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 39(176).

Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., ve Lazar, S. W. (2016). Contemplating mindfulness at work: An integrative review. *Journal of management*, 42(1), 114-142.

Gök, S., Karatuna, I., ve Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeği'nin türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*. 22(44), 116-118.

Harrington, W. J., Preziosi, R. C., & Gooden, D. J. (2001). Perceptions of workplace spirituality among professionals and executives. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 13, 155-163.

Hershcovis, M. S. (2011). Incivility, social undermining, bullying...oh my!: a call to reconcile constructs within workplace aggression research, *Journal of Organizational Behavior*, 32, 499-519.

Heriot, C. S. (1992). Spirituality and aging. *Holistic Nursing Practice*, 7(1), 22-31.

Hutton, S. ve Gates, D. (2008). Workplace incivility and productivity losses among

direct care staff. *AAOHN journal*, 56(4), 168-175.

Hofmann, S. G., Sawyer, A. T., Witt, A. A., Oh, D. (2010). The effect of mindfulness-based therapy on anxiety and depression: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 78(2), 169.

Hornstein, H. A. (2003). Workplace incivility: An unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ivey Business Journal*, 68(2), 1-7.

Işıkkay, Ç., Taslak, S. (2021). İşyeri nezaketsizliği: Ulusal literatür üzerine bir içerik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(39), 521-552.

İsmail, I. R. (2011). Effect of workplace incivility on co-worker helping: the mediating role of hurt feelings. *Universiti Tun Abdul Razak E-Journal*, 7(2), 11-22.

Jang, J., Jo, W., ve Kim, J. S. (2020). Can employee workplace mindfulness counteract the indirect effects of customer incivility on proactive service performance through work engagement? A moderated mediation model. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(7), 812-829.

Jawanmard, H. (2012), The impact of spirituality on work performance, *Indian Journal of Science And Technology*, 5 (1), 1961-1966.

Jankowski, T. ve Holas, P. (2014). Metacognitive model of mindfulness. *Consciousness And Cognition*, 28, 64-80.

Jankowski, P. J. ve Vaughn, M. (2009). Differentiation of self and spirituality: Empirical explorations. *Counseling and Values*, 53(2), 82-96.

Jurkiewicz, C.L., ve Giacalone, R.A. (2004). A values framework for measuring the impact of workplace spirituality on organizational performance. *Journal of Business Ethics*, 49(2), 129-142.

Johnson, P. R., ve Indvik, J. (1994). Workplace violence: An issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23(4), 515-523.

Johnson, P. R. ve Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8): 705-714.

Johanson, G. J.,(2006). The use of mindfulness in psychotherapy. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 9(2), 15-24.

Kabat-Zinn, J. (1982). An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: Theoretical considerations and preliminary results. *General Hospital Psychiatry*, 4(1), 33-47.

Kabat- Zinn, J. (2003). Mindfulness- based interventions in context: past, present, and future. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10, 144-156.

Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., ve Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt, and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109.

Kanbur, A. ve Kavuklu, H. (2018). Psikolojik sermayenin yordanmasında işyerinde maneviyatın rolü. *Business and Management Studies: An International Journal*, 6(3), 17-35.

Kalafatoğlu, Y., ve Turgut, T. (2019). Individual and organizational antecedents of trait mindfulness. *Journal of Management, Spirituality and Religion*, 16(2), 199-220.

- Karacaoğlu, B. ve Şahin, N. H. (2016). Bilgece farkındalık ve duygu düzenleme becerisinin iş tatminine etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 421-444.
- Karakaş, F. (2010). Spirituality and performance in organizations: A literature review. *Journal of Business Ethics*, 94, 89-106.
- Karavardar, G. (2015). İş yaşamında farkındalık: iş-aile dengesi ve iş performansı ile ilişkisi. *Journal of Management and Economics Research*, 13(1), 186-199.
- Kaya, E. Ü. (2015). İşyeri kaballığı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: Yükseköğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science*, 41(2), 55-78.
- Kern, J. H. ve Grandey, A. A. (2009). Customer incivility as a social stressor: The role of race and racial identity for service employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14: 46–57
- Khanifar H., G. Jandaghi ve S. Shojaie (2010). Organizational consideration between spirituality and professional commitment. *European Journal of Social Sciences*, V. 12 (4): 558-571
- Krahnke, K., Giacalone, R. A., ve Jurkiewicz, C. L. (2003). Point- Counterpoint: Measuring Workplace Spirituality. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 396-405.
- Krishnakumar, S., Neck, C. P. (2002). The “What”, “Why” and “How” of spirituality in the workplace. *Journal Of Managerial Psychology*, 17(3), 153-164.
- Kumral, T., ve Çetin, C. (2016), İşyeri nezaketsizliği üzerine bir yazın incelemesi. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 153-171.
- Kim, S. Y., Kim, J. K., ve Park, K. O. (2013). Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(5), 555-564.
- Kolodinsky, R. W., Bowen, M. G., ve Ferris, G. R. (2003). Embracing workplace spirituality and managing organizational politics. *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance*, 164-180.
- Kolodinsky, R., R. Giacalone And C. Jurkiewicz (2008), Workplace values and outcomes: exploring personal, organizational and interactive workplace spirituality, *Journal of Business Ethics*, Vol. 81 (2): 465-480.
- Kökalan, Ö. (2017). İşyeri maneviyatının örgütsel güven ve işe karşı yabancılaşma üzerinde etkileri. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 37-51.
- Kruger, M. P. ve Hanson, B. J. (1999). A value- based paradigm for creating truly healthy organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 12(4), 302-317.
- Kinjerski, V. M., ve Skrypnik, B. J. (2004). Defining spirit at work: Finding common ground. *Journal of Organizational Change Management*, 17(1), 26-42.
- Langer, E.J. (1989). Minding matters: the consequences of mindlessness-mindfulness. *Advances in Experimental Social Psychology*, 22, 137-173.
- Langer E. J. (2000). Mindful Learning. *Current Directions in Psychological Science*, 9(6), 220-223.

- Langer, E. J. ve Moldoveanu, M. (2000). The construct of mindfulness. *Journal of Social Issues*, 56(1),1–9.
- Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A., ve Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302-311.
- Lata, M., ve Chaudhary, R. (2020a). Dark triad and instigated incivility: The moderating role of workplace spirituality. *Journal of Personality and Individual Differences*, 166.
- Lata, M. ve Chaudhary, R. (2022). Workplace spirituality and employee incivility: Exploring the role of ethical climate and narcissism. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103178.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Lim, S., Cortina, L. M., ve Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95.
- Lim, S. ve Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1): 95-11
- Lim, V. K., Teo, T. S. (2009). Mind your e-manners: impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information and Management*, 46(8), 419-425.
- Marcus, B. ve Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: a general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647.
- Marques, J. (2005). Yearning for a more spiritual workplace. *Journal of American Academy of Business*, 7(1), 149-153.
- Marques, J. F. (2006). The spiritual worker: An examination of the ripple effect that enhances quality of life in- and outside the work environment. *Journal of Management Development*, 25(9), 884-895.
- Mete, B., (2022). Sağlık Kurumlarında İşyeri Nezaketsizliği Üzerine Geleneksel Bir Derleme. *MEYAD Akademi*, 3(2), 150-161.
- McGhee, P. ve Grant, P. (2015). The influence of managers' spiritual mindfulness on ethical behaviour in organisations. *Journal of Spirituality, Leadership and Management*, 8(1), 12-33.
- Milam, A. C., Spitzmueller, C. ve Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1): 58-69
- Milliman, J., Czaplewski, A.J. and Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: an exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-47.
- Miner, K. N. ve Cortina, L. M. (2016). Observed workplace incivility toward women, perceptions of interpersonal injustice, and observer occupational well-being: differential effects for gender of the observer. *Frontiers in Psychology*, 7(1):1-12.
- Miner-Rubino, K. ve Reed, W. D. (2010). Testing a moderated mediational model of workgroup incivility: The roles of organizational trust and group regard. *Journal of*

Applied Social Psychology, 40(12): 3148–3168

Miner, K. N., Settles, I. H., Pratt- Hyatt, J. S. ve Brady, C. C. (2012). Experiencing incivility in organizations: The buffering effects of emotional and organizational support. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340-372.

Mirvis, P. H. (1997). ‘Soul Work’ in organizations. *Organization Science*, 8(2), 193-206.

Mitroff, I. I. ve Denton, E. A. (1999). A study of spirituality in the workplace. *Sloan Management Review*, 40(4), 83-92.

Mitroff, I. I., Denton, E. A., Alpaslan, C. M. (2009). A spiritual audit of corporate america: ten years later (spirituality and attachment theory, an interim report). *Journal Of Management, Spirituality & Religion*, 6(1), 27-41.

Murnieks, C. Y., Arthurs, J. D., Cardon, M. S., Farah, N., Stornelli, J., Haynie, J. M. (2020). Close your eyes or open your mind: Effects of sleep and mindfulness exercises on entrepreneurs' exhaustion. *Journal of Business Venturing*, 35(2), 105918.

Moore, T. W. ve Casper, W. J. (2006). An examination of proxy measures of workplace spirituality: a profile model of multidimensional constructs. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(4), 109-118.

Montgomery, K., Kane, K. ve Vance, C. M. (2004). Accounting for differences in norms of respect. *Group and Organization Management*, 29(2) 248-268

Mukherjee, U. (2019). Measuring mindfulness among entrepreneurs: An empirical study in India. *Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 5(2), 48-56.

Neck, C. P. ve Milliman, J. F. (1994). Thought self- leadership: Finding spiritual fulfilment in organizational life. *Journal of Managerial Psychology*, 9(6), 9-16.

Ordu, A., (2021). Yükseköğretim kurumlarında örgütsel farkındalık: Örgütsel farkındalık ölçeği'nin türkçeye uyarlanması. *MSGSÜ Sosyal Bilimler*, 1(23), 588-688.

Örgev, M., Günelan, M. (2011). İşyeri maneviyatı üzerine eleştirel bir değerlendirme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 51-64.

Özyeşil, Z., Arslan, C., Kesici, Ş., ve Deniz, M. E. (2011). Bilinçli farkındalık ölçeği'ni Türkçeye uyarlama çalışması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 36(160).

Panditharathne, P. N. K. W. ve Chen, Z. (2021). An integrative review on the research progress of mindfulness and its implications at the workplace. *Sustainability*, 13(24), 13852.

Pattnaik, L., ve Jena, L. K. (2020). Mindfulness, remote engagement and employee morale: Conceptual analysis to address the “New Normal”. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(4), 873-890.

Passmore, J. (2019). Mindfulness in organizations: A critical literature review. *Industrial and Commercial Training*, 51(2), 104-113.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., ve Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.

Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility, *Human Relations*, 54(11), 1387-1419

- Pearson, C. M., ve Porath, C. L. (2004). On incivility, its impact, and directions for future research. *The Dark Side of Organizational Behavior*, 16, 403-425.
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for 'Nice'? Think again, *Academy of Management Executive*, 19(1),7-18.
- Penney, L. M. ve Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26: 777–796.
- Petchsawang, P. ve Duchon, D. (2012). Workplace spirituality, meditation, and work performance. *Journal Of Management, Spirituality and Religion*, 9(2), 189-208.
- Petchsawang, P., ve McLean, G. N. (2017). Workplace spirituality, mindfulness meditation, and work engagement. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 14(3), 216-244.
- Pelenk, S. E., Acaray, A. (2020). Aşırı iş yükünün iş tatminine etkisinde işyeri maneviyatının düzenleyici rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(27), 480-497.
- Porath, C. L. ve Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior, *Organizational Dynamics*, 39(1), 64–71.
- Porath, C. L., ve Pearson, C. M. (2012). Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*, 42, E326-E357.
- Porath, C., ve Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 114-121.
- Porath, C. L. ve Erez, A. (2007). Does Rudeness Matter? The effects of rude behavior on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50: 181–1197.
- Randal, C., Pratt, D., Bucci, S. (2015). Mindfulness And Self-Esteem: A Systematic Review. *Mindfulness*, 6, 1366-1378.
- Ramsey, A. T. ve Jones, E. E. (2015). Minding the interpersonal gap: Mindfulness-based interventions in the prevention of ostracism. *Consciousness and Cognition*, 31, 24-34.
- Reb, J., Narayanan, J. ve Chaturvedi, S. (2014). Leading mindfully: Two studies on the influence of supervisor trait mindfulness on employee well-being and performance. *Mindfulness*, 5, 36-45.
- Reio Jr, T. G. ve Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264.
- Rego, A. P. Cunha, M. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 53-75.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. ve Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Sadykova G. ve Tutar, H. (2014). İşyeri maneviyatı ve örgütsel güven arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Sayıştay Dergisi*, (93), 43 - 65.

- Shafranske, E. ve Gorsuch, R. L., (1984). Factors associated with the perception of spirituality in psychotherapy. *Journal of Transpersonal Psychology*, 16(2), 231-241.
- Shafran-Tikva, S., Zelker, R., Stern, Z., ve Chinitz, D. (2017). Workplace violence in a tertiary care Israeli hospital-a systematic analysis of the types of violence, the perpetrators and hospital departments. *Israel Journal of Health Policy Research*, 6(1), 1-11.
- Seyyar, A. (2009). Çalışma Hayatında ve İşyerinde Maneviyat. *Kamuda Sosyal Politika*, 3(11),42-52.
- Seyyar, A., Evkaya, C. (2015). Batıda “İşyeri Maneviyatı” üzerine yapılan bilimsel çalışmaların türk bilim camiasına etkileri. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3.
- Smallwood, J., Ruby, F. J., ve Singer, T. (2013). Letting go of the present: Mindwandering is associated with reduced delay discounting. *Consciousness and Cognition Journal*, (22), 1-7.
- Sheep, M. L. (2006). Nurturing the whole person: The ethics of workplace spirituality in a society of organizations. *Journal of Business Ethics*, 66(4), 357-375.
- Sliter, M., Withrow, S. ve Jex, S.M. (2015). It happened, or you thought it happened examining the perception of workplace incivility based on personality characteristics. *International Journal of Stress Management*, 22(1) 24-45.
- Sprung, Sliter ve Jex, (2012). Spirituality as a moderator of the relationship between workplace aggression and employee outcomes. *Personality And Individual Differences*, (53) 930-934.
- Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Astin, J. A., Freedman, B. (2006). Mechanisms of mindfulness. *Journal of Clinical Psychology*, 62(3), 373-386.
- Shapiro, S. L., Astin, J. A., Bishop, S. R., ve Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: results from a randomized trial. *International Journal of Stress Management*, 12(2), 164.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E. ve Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 57-88.
- Taylor, S. G. ve Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression the moderating role of personality, *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 316–329.
- Thummakul, D., Kaeodumkoeng, K., Prasertsin, U., Sinjindawong, S., ve Makmee, P. (2012). The development of happy workplace index. *International Journal of Business and Management Studies*, 1(2), 527-536.
- Tiberius, R. G. ve Flak, E. (1999). Incivility in dyadic teaching and learning. *New Directions for Teaching And Learning*, 1999(77), 3-12.
- Torres, E. N., Niekerk, M. ve Orlowski, M. (2017). Customer and employee incivility and its causal effects in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(1), 48-66.
- Van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D. ve Skarlicki, D. P. (2010). The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management*, 36(6): 1486-1504.

- Vago, D. R. ve Zeidan, F. (2016). The brain on silent: mind wandering, mindful awareness, and states of mental tranquility. *New York Academy of Sciences*, 1373(1), 96–113.
- Vardi, Y., Wiener, Y. (1996). Misbehavior in organizations: A motivational framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Vagharseyyedin, S. A. (2015). Workplace incivility: A concept analysis. *Contemporary Nurse*, 50(1), 115-125.
- Vich, M. (2015). The emerging role of mindfulness research in the workplace and its challenges. *Central European Business Review*, 4(3), 35-47.
- Walsh, B. M., Magley, V. J., Reeves, D. W., Davies- Schrls, K. A., Marmet, M. D. ve Gallus, J. A. (2012). Assessing workgroup norms for civility: The development of the civility norms questionnaire- brief, *Journal of Business and Psychology*, 27, 407–420.
- Williams, J. M. G., Kabat-Zinn, J. (2013). Mindfulness: diverse perspectives on its meaning, origins, and multiple applications at the intersection of science and dharma. *In Mindfulness*. 1-17.
- Wong, P. T. (1998). Meaning-centered counselling. *The Human Quest For Meaning: A Handbook of Psychological Research And Clinical Applications*, 395-435.
- Xia B, Wang X, Li Q, He Y, Wang W. How workplace incivility leads to work alienation: A moderated mediation model. *Front Psychol*. 2022;13(1):1–13
- Yener, S., Arslan, A., ve Demirtaş, Ö. (2018). The mediating role of temperament and character on the relationship between mindfulness and entrepreneurial personality. *Journal of East European Management Studies*, 23(3), 347 – 368. DOI: 10.5771/0949-6181-2018-3-347
- Yıkılmaz, M. ve GÜDÜL, M. D. (2015). Üniversite öğrencilerinde yaşamda anlam, bilinçli farkındalık, algılanan sosyoekonomik düzey ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiler. *Ege Eğitim Dergisi*, 297-315.
- Zurbrugg, L. ve Miner, K. N. (2016). Gender, sexual orientation, and workplace incivility: Who is most targeted and who is most harmed? *Frontiers in Psychology*, 7, 565.
- Zinnbauer, B. J., Pargamnet, K. I., Cole, B., Rye, M. S., Butter, E. M., Belavich, T. G., Hipp, K. M., Scott, A. B., ve Kadar, J. L. (1997). Religion and spirituality: Unfuzzifying the Fuzzy. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 36, 549-564.
- Zia-ud-Din, M., Arif, A., Shabbir, M. A. (2017). The impact of workplace incivility on employee absenteeism and organization commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(5), 205-221.

Bildiri:

- Bartlett, J. E., Bartlett, M. E. ve Reio, T. G. (2008). Workplace incivility: Worker and organizational antecedents and outcomes. Paper Presented at the Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas, 1-8.
- Burnfield, J. L., Clark, O. L., Devendorf, S. A., ve Jex, S. M. (2004). Understanding workplace incivility: Scale development and validation. In 19th Annual Conference of

the Society for Industrial and Organizational Psychology, Chicago.

Lata, M., ve Chaudhary, R. (2020b). Does spiritual work environment reduce workplace incivility? The mediating role of prosociality. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2020, No. 1, p. 14774). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

Kitap:

Bozkurt, S., (2023). *Process Makro ile Aracılık, Düzenleyicilik ve Durumsal Aracılık Etki Analizleri (SPSS Uygulamalı)*. Ankara: Ekin Kitabevi, 6-7.

Cüceloğlu, D. (2014). *İçimizdeki Çocuk*. (49.Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi, 235-245.

George, D., ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson

Germer, C. K. (2019). (Çev: Handan Ünlü Haktanır). *Özşefkatli Farkındalık*. Diyojen Yayıncılık, İstanbul.

Hari, J. (2022). (Çev: Barış Engin Aksoy). *Çalınan Dikkat*. Metis Yayıncılık, İstanbul.

Hayes, A.F.(2018). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press, New York. NY.

Tabachnick and Fidell, 2013 B.G. Tabachnick, L.S. Fidell *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston (2013)

Tez:

Albayrak, C. (2020). Polis memularının bilinçli farkındalık ve stres ile başa çıkma durumları arasındaki ilişkinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*. Sakarya

Aujla, S. (2010). Exploring the structural tenets of workplace incivility using a mixed methods research approach, Doctoral dissertation, *University of Guelph*. Kanada.

Baran, H., (2019). İş Yeri Nezaketsizliğinin İşe Adanmaya Etkisinde Psikolojik Sermayenin Rolü. Doktora Tezi. *Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Kütahya.

Bekiş, T. (2013). İş Yeri Maneviyatının İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. *Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Niğde.

Çakıroğlu, D., (2017), Algılanan Örgütsel Maneviyatın Psikolojik Sözleşmeye Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara.

Dion, M. J. (2006). The Impact Of Workplace Incivility And Occupational Stress On The Job Satisfaction And Turnover Intention Of Acute Care Nurses, Doctoral Dissertation, *University Of Connecticut*, ABD.

Düzgüner, H. (2013). Maneviyat algısı ve diğer kâmlıkla ilişkisi (kan bağışı örneğinde Türkiye ve Amerika karşılaştırmalı nitel bir araştırma). Yayınlanmamış Doktora Tezi. *Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Konya.

- Erdaş, K. D. (2016). Workplace Incivility İn The Context Of Honor Culture. Doktora Tezi. *Sabancı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Hatipoğlu, G. (2022). Örgütsel Saygınlık İle Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkide Sosyal Rol Kimliğinin Ve Örgütsel Tinselliğin Aracı Rolü. Doktora Tezi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Denizli.
- Hansen, E. (2016). The Effects of Mindfulness on Work-Related Stress, Wellbeing, Recovery Quality and Employee Resilience. Master Thesis, *University of Canterbury*, Yeni Zeland.
- Işıkkay, Ç., (2018), İşyeri Nezaketsizliği, Tükenmişlik Ve İş Doyumu İlişkisinde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü: Muğla İli Kamu Hastaneleri Birliğinde Görev Yapan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Kalafatoğlu, Y. (2017). Examining contextual and individual antecedents of mindfulness and its relation with ethical behaviour. Unpublished Doctoral Dissertation. *Marmara University, Social Sciences Institute*. İstanbul.
- Krech, P. R. (2006). Development of a state mindfulness scale. Unpublished Master Thesis. *Arizona State University Master of Arts*, Arizona.
- Keçeci, M. (2017). The Role Of Supervisor And Coworker Incivility On Intention To Share Knowledge And Satisfaction: The Moderating Effect Of Conscientiousness And The Mediating Effect Of Desire For Revenge. Doktora Tezi. *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Kızıloğlu, E. (2019). İşyeri Nezaketsizliğinin Bilgi Paylaşma Tutumu ve İş Çıktıları Üzerindeki Etkisi: Algılanan Etik İklimin Aracı Rolü. Doktora Tezi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Konya
- Koçer, C. (2019). Bilinçli Farkındalığın Anlamlı İşe Etkisi Sürecinde Örgütsel Farkındalığın Moderatör (Düzenleyici) Rolü. Doktora Tezi. *Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Tekirdağ.
- Linville, J. S. (2008). Surviving workplace incivility: The use of supportive networks as a coping strategy. Master of Arts, *Purdue University*, West Lafayette, Indiana.
- Özyeşil, Z. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Öz-Anlayış Düzeylerinin Bilinçli Farkındalık Kişilik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Doktora Tezi, *Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Konya.
- Pierre, Tracy M. MA, (2019). Workplace Incivility: A Quantitative Study of Public University Staff Member Experiences in the Northeast. Master Thesis. *University of Southern Maine*, ABD.
- Ricciotti, N. A. (2016). Emotional Intelligence and Instigation of Workplace Incivility in a Business Organization, *Walden Dissertations and Doctoral Studies*, *Walden University*, USA.
- Shim, J. (2010). The Relationship Between Workplace Incivility And The Intention To Share Knowledge The Moderating Effects Of Collaborative Climate And Personality Traits. Doctor Of Philosophy, *Minnesota University*, ABD.
- Tarraf, R. C. (2012). Taking a closer look at workplace incivility: Dimensionality and source effects, Unpublished Master's Thesis, *The University of Western Ontario*, Ontario, Canada.

Ülev, E. (2014). Üniversite Öğrencilerinde Bilinçli Farkındalık Düzeyi İle Stresle Başa Çıkma Tarzının Depresyon, Kaygı ve Stres Belirtileriyle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Ankara

Varol, İ., (2023), Öğrenme Odaklılığın Proaktif Davranışlar ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisinde Bilgece Farkındalık ve İş Zanaatkârlığının Aracılık Rolü: Banka Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. Doktora tezi. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü*. Çanakkale.

Yavuz, B. (2019). Öğretmen adaylarında psikolojik dayanıklılık ve bilinçli farkındalık arasındaki ilişki: Manevi iyi oluşun rolü. Yüksek Lisans Tezi. *Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.

Online Kaynaklar:

Awasthi, S. (2016). Spirit at Work—A paradigm for spiritual organization, *Compendium Onintegrating Spirituality and Organizational Leadership*, 11-18, Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/316664755_Spirit_at_WorkA_Paradigm_for_Spiritual_Organization

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). Politeness: Some universals in language usage (Vol.4).Cambridge university press. Retrieved from https://pure.mpg.de/rest/items/item_64421/component/file_2225570/content

Ciocco, M. (2017). Fast Facts on Combating Nurse Bullying, Incivility and Workplace Violence: What Nurses Need to Know in a Nutshell, Springer Publishing Company. Retrieved from <http://books.google.com>

Guillory, W. A. (2000). Spirituality in the workplace. Salt Lake City, UT: Innovations International. Retrieved from <http://thewayoftheheart.org>

Giacone, R.A. ve C.L. Jurkiewicz (2003a) Handbook of workplace spirituality and organizational performance, New York, NY: M.E. Sharpe. Retrieved from <http://books.google.com>

Kabat-Zinn, J. (1990). Full Catastrophe Living: Using The Wisdom of Your Body and Mind to Face Stress, Pain, and Illness. Delta: New York. Retrieved from <http://books.google.com>

Oxford, <https://en.oxforddictionaries.com/definition/incivility>, Erişim Tarihi: 10.01.2023

Porath, Pearson, (2013). The Price of Incivility, Harvard Business Review, <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility> , Erişim Tarihi, 10.02.2023.

EKLER

Ek 1: Çalışmada Kullanılan Anket Formu

1. Yaşınızı belirtiniz.(.....) 2. Cinsiyetinizi belirtiniz. () Kadın () Erkek 3. Medeni durumunuzu belirtiniz. () Evli ()Bekar 4. Eğitim durumunuzu belirtiniz. () İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans () Doktora					
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİ					
Bu kurumda çalıştığınız süre boyunca, MESLEKTASLARINIZDAN herhangi biri;	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.Sizi aşağıladı mı ya da küçümsedi mi?					
2.Söylediklerinizi az önemseydi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdiği oldu mu?					
3.Hakkınızda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yaptı mı?					
4.Yalnızken ya da başkalarının yanında size profesyonel olmayan bir şekilde hitap etti mi?					
5.İşyerindeki ilişkilerde sizi yok saydı mı ya da dışladı mı?					
6.Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?					
7.Sizi kişisel konularda bir tartışmanın içine çekmek için istenmeyen girişimlerde bulundu mu?					
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİ					
Bu kurumda çalıştığınız süre boyunca, YÖNETİCİLERİNİZDEN herhangi biri;	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.Sizi aşağıladı mı ya da küçümsedi mi?					
2.Söylediklerinizi az önemseydi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdiği oldu mu?					
3.Hakkınızda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yaptı mı?					
4.Yalnızken ya da başkalarının yanında size profesyonel olmayan bir şekilde hitap etti mi?					
5.İşyerindeki ilişkilerde sizi yok saydı mı ya da dışladı mı?					
6.Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?					
7.Sizi kişisel konularda bir tartışmanın içine çekmek için istenmeyen girişimlerde bulundu mu?					
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİ					

Bu kurumda çalıştığınız süre boyunca, <u>HASTA/HASTA YAKINLARI</u>	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. Beni küçümserler.					
2. Bakım ve tedavide verdiğim bilgilere güvenmez ve daha yetkili/başka doktor ile konuşmak isterler.					
3. Mesleki anlamda yeterliliğimi sorgulayan yorumlarda/söylemlerde bulunurlar.					
4. Bana hakaret içeren yorumlarda/söylemlerde bulunurlar.					
5. İş performansım hakkında olumsuz yorum yaparlar.					
6. Benden makul olmayan taleplerde bulunurlar.					
7. Bana karşı sinirli ve sabırsız davranış sergilerler.					
8. Bana aşağılık veya aptalmışım gibi davranırlar.					
İŞYERİ MANEVİYATI ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Yaptığım iş hayatta önemli olduğunu düşündüğüm şeylerle bağlantılıdır.					
2.İşim ruhuma olumlu enerji veriyor.					
3.İşimi yaparken eğleniyorum.					
4.Genellikle işe gelmek için sabırsızlanırım.					
5.İşim ile kamu yararı arasında bir bağlantı görüyorum.					
6.İşime neyin/nelerin özel anlam verdiğini biliyorum.					
7.İş yerimdeki kişilerle iş birliği içinde çalışmayı değerli buluyorum.					
8.İş yerimde kendimi bir topluluğun parçası gibi hissediyorum.					
9.İş yerimde insanların birbirlerini desteklediğine inanıyorum.					
10.İş yerimde fikirlerimi ifade etmekte kendimi özgür hissediyorum.					
11.İş yerimde çalışanların ortak bir amaç ile birbirine bağlı olduğunu düşünüyorum.					
12.İş yerimde çalışanların birbirlerini gerçekten önemsediklerine inanıyorum.					
13.İş yerimde bir ailenin parçası olma duygusunu hissediyorum.					
14.İş yerimdeki değerler hakkında olumlu şeyler hissediyorum.					
15.İş yerim düşkün ve fakir insanlar ile ilgilenir.					
16.İş yerim tüm çalışanlarını önemser.					
17.İş yerim çalışanlarının sağlığı ile ilgilenir.					
18.İş yerimde çalışanlar ortak bir bilinç/vicdan oluşturmuşlardır.					
19.Kendimi iş yerimin hedeflerine bağlı hissediyorum.					
20.Kendimi iş yerimin misyonuna bağlı hissediyorum.					

21.İş yerim, yaptığım işle ilgili ruhumun canlanıp canlanmadığını önemser.					
BİLİNÇLİ FARKINDALIK ÖLÇEĞİ	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. Yaptığım şeye odaklanmak benim için kolaydır.					
2. Duygusal acıya tahammül edebilirim.					
3. Değiştiremediğim şeyleri kabullenebiliyorum.					
4. O anda nasıl hissettiğimi genelde oldukça detaylı olarak tarif edebilirim.					
5. Dikkatim kolaylıkla dağılır.					
6. Düşüncelerimi ve duygularımı takip etmek benim için kolaydır.					
7. Düşüncelerimi yargılamadan onların farkına varmaya çalışırım.					
8. Sahip olduğum düşünce ve duyguları kabullenebiliyorum.					
9. Şimdiki ana odaklanabilirim.					
10. Uzun süre boyunca dikkatimi tek bir şeye verebilirim.					

Ek 2: Yozgat Bozok Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Veri Toplama İzin Yazısı



T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Personel Daire Başkanlığı

Sayı : E-26464702-900-137798
Konu : Çalışma İzni

24.04.2023

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Şefaattli Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünün 12.04.2023 tarihli ve E-85873635-900-136559 sayılı yazısı.

Üniversitemiz Şefaattli Meslek Yüksekokulu Çağrı Hizmetleri Programı Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN'in, "İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Manevîyatına Etkisinde Bilinçli Farkındalığın Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" isimli çalışmaya ait online anket linkinin hastaneniz çalışanlarına iletilmesini rica ederim.

Online Anket Linki: <https://forms.gle/HuxzDCyJmHr12kGQA>

Prof. Dr. Ahmet KARADAĞ
Rektör

Dağıtım:
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Şefaattli Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : 1HH2-5P46-8M29 Belge Doğrulama Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/yo-zgat-bozok-universitesi-ebys>

Adres: Yozgat Bozok Üniversitesi Erdoğan Akdağ Kampüsü Rektörlük ve İdari Birimler Binası, Atatürk Yolu 7. Km 66900 Yozgat
Telefon No : 3542421085 Fax No : 3542421089
e-Posta : personel@bozok.edu.tr İnternet Adresi : <http://www.bozok.edu.tr/>
Kep Adresi : bozokuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi İçin :Recep ÇETİN
Bilgisayar İşletmeni
Dahili No:



Ek 3: Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Veri Toplama İzin Yazısı



T.C.
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Tıp Fakültesi Dekanlığı



Sayı : E-42243482-302.08.01-173813
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı İşleri (Kübra Sağlam GÖRKEN)

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 15.05.2023 tarihli ve E- 48897062-302.08.01-170396 sayılı yazınız.

Üniversitemiz Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı doktora programı öğrencisi Kübra Sağlam GÖRKEN'in, Doç. Dr. İbrahim BOZACI danışmanlığında hazırlamakta olduğu "İşyeri Nezaketsizliğinin İşyeri Manevîyatına Etkisinde Bilinçli Farkındalığın Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı doktora tez çalışmasını 15 Mayıs- 30 Haziran 2023 tarihleri arasında Fakültemiz sağlık çalışanlarına çevrimiçi/yüz yüze anket uygulaması yapma talebi Dekanlığımızca uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi arz ederim.

Prof. Dr. Esra Dilek KESKİN
Dekan

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : *BS951K1KHS* Pin Kodu :30272 Belge Takip Adresi : <http://dogrulama.kku.edu.tr/envision.sorgula/belgedogrulama.aspx?>
Adres:Yenişehir Mah. İbni-Sina Cad. No:4 (Kampus) 71450 Yahşihan/Kırıkkale
Telefon:0 (318) 333 50 10 Faks:0 (318) 357 224 07 86
e-Posta:tip.dekanlik@kku.edu.tr Web:www.kku.edu.tr
Kep Adresi:kirikkaleuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Orhan TEKİN
Unvanı: Bilgisayar İşletmeni
Tel No: 0318 357 33350 00

