

İşyeri Nezaketsizliğinin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Duygusal Tükenmişliğin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

The Mediating Role of Emotional Exhaustion in the Effect of Workplace Incivility on Work Alienation: A Research on Healthcare Professionals

B. Dilek ÖZBEZEK ^{ID} ^a Bilge GÜLER ^{ID} ^b

^a Gaziantep Üniversitesi İslâhiye İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Gaziantep, Türkiye. dilekozbezek@gmail.com

^b Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Bor Meslek Yüksekokulu, Niğde, Türkiye. bilgeeguler@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: İşyeri Nezaketsizliği İşe Yabancılaşma Duygusal Tükenmişlik Sağlık Çalışanları	Amaç – Çalışma ortamında çeşitli sebeplerle sergilenen ve maruz kalınan nezaketsiz davranışlar hem çalışanlar hem de örgüt açısından olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Bu çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolünün incelenmesi amaçlanmaktadır. Yöntem – Nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modelinin benimsendiği bu araştırmanın evrenini, 2024 yılı itibarıyla Türkiye genelinde sağlık kurumlarında görev yapan çalışanlar, örneklemini ise kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri ile ulaşılan 429 sağlık çalışanını oluşturmaktadır. Araştırma verileri, “Google Forms” aracılığı ile hazırlanan online anket formu ile elde edilmiştir. Araştırma modeli ve hipotezlerini test etmek amacıyla istatistiksel analizler IBM SPSS 25.0 ve IBM AMOS 24.0 programları ile yapılmıştır. Bulgular – İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma ve duygusal tükenmişliği; duygusal tükenmişliğin ise işe yabancılaşmayı pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte duygusal tükenmişliğin, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerine etkisinde kısmi aracı rolünün olduğu saptanmıştır. Yapısal model, işe yabancılaşmadaki varyansın %59,6 gibi önemli bir oranının işyeri nezaketsizliği ve duygusal tükenmişlik tarafından açıklandığını göstermiştir. Tartışma – Araştırma, sağlık çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin artmasında işyeri nezaketsizliğinin ve duygusal tükenmişliğin önemli bir role sahip olduğunu, bununla birlikte işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde duygusal tükenmişlik aracılığıyla etkisinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular, literatürdeki bulgularla paralel olmakla birlikte araştırmanın birtakım kısıtları da bulunmaktadır. Fakat işyeri nezaketsizliği, işe yabancılaşma ve duygusal tükenmişliği birlikte bir model dahilinde ele alan ve işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolünü inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olması akademik literatüre katkı sağlayacaktır. Ayrıca bu çalışma, işyeri nezaketsizliği davranışlarının ve türlerinin tespit edilerek nezaketsiz davranışların kontrol edilmesi ve yöneticilerin bu konuda önlem alması gerektiğine de vurgu yapmaktadır.
Gönderilme Tarihi 1 Haziran 2025 Revizyon Tarihi 7 Aralık 2025 Kabul Tarihi 10 Aralık 2025	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Workplace Incivility Work Alienation Emotional Exhaustion Healthcare Workers	Purpose – Incivility behaviors exhibited and exposed to for various reasons in the work environment can have negative consequences for both employees and the organization. This study aims to examine the mediating role of emotional exhaustion in the effect of workplace incivility on work alienation. Design/methodology/approach – In this research, which adopted a correlational survey design as one of the quantitative research methods, the population consisted of employees working in healthcare institutions across Türkiye as of 2024, while the sample comprised 429 healthcare employees reached through convenience and snowball sampling methods. The research data were obtained with an online survey form prepared via “Google Forms”. Statistical analyses were conducted with IBM SPSS 25.0 and IBM AMOS 24.0 programs to test the research model and hypotheses. Results – It was found that workplace incivility significantly affected work alienation and emotional exhaustion, and emotional exhaustion significantly affected work alienation. However, emotional exhaustion was found to have a partial mediating role in the effect of workplace incivility on work
Received 1 June 2025 Revised 7 December 2025 Accepted 10 December 2025	

ETİK ONAY: Çalışmanın etik onay izni Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Komisyonu tarafından 05.08.2024 tarihli E-87841438-302.08.01-528477 sayılı karar ile alınmıştır.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Özbezek, B.D., Güler, B. (2025). İşyeri Nezaketsizliğinin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Duygusal Tükenmişliğin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (4), 3381-3399.

alienation. The structural model showed that a significant 59.6% of the variance in work alienation was explained by workplace incivility and emotional exhaustion.

Discussion – The study shows that workplace incivility and emotional exhaustion play an important role in increasing the work alienation levels of healthcare workers. Moreover, the findings indicate that workplace incivility affects work alienation through the mediating role of emotional exhaustion. Although the findings are parallel to the findings in the literature, the study also has some limitations. However, the fact that no study has been found that addresses workplace incivility, work alienation and emotional exhaustion together within a model and examines the mediating role of emotional exhaustion in the effect of workplace incivility on work alienation will contribute to the academic literature. In addition, this study emphasizes that workplace incivility behaviors and types should be determined, incivility behaviors should be controlled and managers should take precautions in this regard.

Article Classification:

Research Article

1. Giriş

Son yıllarda iş dünyasında küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle yaşanan hızlı değişimler, belirsizlik ve yoğun rekabet gibi faktörler çalışma ortamlarını daha hareketli ve dinamik hale getirmiştir. Zorlu ve stresli çalışma koşulları, bir taraftan işyerinde kişilerarası ilişkilerde tahammülün, empatinin ve hoşgörünün azalmasına; diğer taraftan sabırsızlık, öfke ve kızgınlık gibi olumsuz duyguların artmasına yol açarak bir takım nezaketsiz davranışların sergilenmesine zemin hazırlamaktadır (Karten, 2014: 11; Batga ve Ceyhan, 2019: 251; Çini, 2022: 647). Modern çalışma yaşamında çalışanların deneyimlediği kötü muamele türlerinden biri olan (Pearson vd., 2000: 125; Karatepe vd., 2019: 40) işyeri nezaketsizliği, çalışanların işyerinde iş arkadaşları, yöneticiler veya müşteriler tarafından sergilenen kaba, nezaketsiz veya saygısız davranışlara maruz kalmaları durumunda ortaya çıkmaktadır (Gui vd., 2022: 1). Cortina ve arkadaşları (2001: 64) tarafından 1180 kamu çalışanı üzerinde yapılan bir çalışmada, çalışanların %71'inin nezaketsizliği deneyimlediği tespit edilmiştir. Porath ve Pearson (2013: 1) tarafından 17 sektörden 800 yönetici ve çalışan üzerinde yapılan bir diğer çalışmada, çalışanların %98'inin nezaketsiz davranışlara maruz kaldığı ve %50'sinin bu tür davranışlarla en az haftada bir kez karşılaştıkları belirlenmiştir. Bu durum işyeri nezaketsizliğin dünya çapındaki örgütler için evrensel bir sorun olduğunu göstermektedir (Schilpzand vd., 2016: 58).

İşyeri nezaketsizliği, düşük yoğunluklu ve belirsiz bir niyetle karşılıklı saygı normlarını ihlal eden kaba, nezaketsiz veya saygısız davranışlar olarak nitelendirilmektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 457). Tanım gereği işyeri nezaketsizliği belirsiz niyet ve düşük yoğunluklu, ancak çalışanlar ve örgütsel sonuçlar üzerindeki etkileri oldukça şiddetli olabilmektedir (Cho vd., 2016: 2892; Parray vd., 2023: 161; Hur vd., 2015: 702). İşyeri nezaketsizliğine maruz kalan çalışanların daha fazla iş kaynaklı stres, dikkat dağınıklığı ve memnuniyetsizlik gibi psikolojik sıkıntılar yaşadığı; bu süreçte örgütsel açıdan yaratıcılık, iş birliği ile iş performansının azaldığı ve zamanla çalışanların örgüte olan bağlılıklarının ve iş tatmininin azaldığı, işe devamsızlık ve hatta işten ayrılma niyetlerinin arttığı ortaya konulmuştur (Cortina vd., 2013: 1580; Kanten, 2014: 13; Batga ve Ceyhan, 2019: 253). Özellikle farklı çalışma gruplarının bulunduğu sağlık kurumlarında da bu gibi sonuçlar yaygın bir şekilde görülmektedir (Taştan, 2014: 66; Xia vd., 2022: 1; Kırac, 2024: 1808).

Sağlık çalışanları işlerinin doğası gereği yöneticileri, meslektaşları ve hastalar/hasta yakınları ile sürekli etkileşim ve iletişim halindedir (Görkem ve Bozacı, 2024: 2163). Bu süreçte destek mekanizmalarının yetersiz olması, aşırı iş yükü, tedavi süreçlerindeki belirsizlik, personel sayısının yetersiz olması, uzun çalışma saatleri ve acil müdahale gerektiren tıbbi durumlar gibi zorlu ve stresli çalışma koşulları, sağlık kurumlarında nezaketsiz etkileşim ve iletişime neden olmakta (Taşkaya ve Aksoy, 2021: 520); buna bağlı olarak sağlık çalışanlarının fiziksel ve psikolojik sağlıkları bozulmakta ve dolaylı olarak sundukları hizmet kalitesi düşmektedir. Çalışmalar, sürekli nezaketsiz davranışlara maruz kalan sağlık çalışanlarının iş tatmini, iş performansı, örgütsel bağlılık düzeylerinin azaldığını (Görkem ve Bozacı, 2024: 2163; Deniz, 2024: 378; Kırac, 2024: 1808); tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin arttığını (Kanitha ve Naik, 2021: 285; Xia vd., 2022: 2; Aman-Ullah vd., 2024: 5062) göstermiştir. Mevcut çalışmada ise, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerine doğrudan etkisi ile sağlık çalışanlarının duygusal kaynaklarını tüketerek dolaylı bir şekilde işe yabancılaşmayı nasıl etkilediği üzerine odaklanılmıştır.

Bu çalışmada, “İşyeri nezaketsizliği sağlık çalışanlarının işe yabancılaşma düzeyini etkilemekte midir?” “İşyeri nezaketsizliği, sağlık çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerini duygusal tükenmişlik aracılığıyla dolaylı olarak etkilemekte midir? sorularına cevap aranmıştır. Buna bağlı olarak, çalışmanın temel amacı “işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolünü sağlık

çalışanları bağlamında incelemek” şeklinde belirlenmiştir. İşyeri nezaketsizliği ile işe yabancılaşma (Yılmaz ve Şirin, 2020; Xia vd., 2022; Çelik ve Bayar, 2024; Tam ve Hoang, 2025) ve duygusal tükenmişlik (Karten, 2014; Hur vd., 2016; Karatepe vd., 2019; Parray vd., 2023); duygusal tükenmişlik ile işe yabancılaşma (Kırıcı ve Özkoç, 2017; Zhang vd., 2023; Toygar vd., 2023) arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar bulunsun da, bu üç değişkenin bir bütün olarak ele alındığı çalışmaların son derece sınırlı olduğu görülmüştür. Bu çalışmanın işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini ele alan literatürdeki sınırlı çalışmalardan biri olması ve duygusal tükenmişliğin söz konusu ilişkide nasıl bir mekanizma olarak işlediğini ortaya koyması açısından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Özellikle nezaketsiz davranışların çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkileri dikkat çekerek, örgütsel davranış literatürüne teorik katkı sunmakta ve sağlık kurumlarında insan kaynakları politikalarında daha duyarlı ve önleyici yaklaşımların geliştirilmesi için bilimsel zemin hazırlamaktadır. Mevcut çalışmada, öncelikle araştırma değişkenleri ile ilgili kavramsal çerçeve sunulduktan sonra değişkenler arasındaki ilişkiler ve hipotezlerin geliştirilmesi ile ilgili bilgiler sunulacaktır. Daha sonra araştırmanın yöntemi ve bulguları açıklanarak sonuç ve öneriler kısmına yer verilecektir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İşyeri Nezaketsizliği

Nezaket, başkalarına karşı nazik ve düşünceli davranış olarak tanımlanmıştır (Leiter vd., 2011: 1258). Nezaket, başkalarına karşı saygı kuralları çerçevesinde hareket etmeyi (Batga ve Ceyhan, 2019: 252) ve karşılıklı saygı normlarını korumayı içermektedir (Çini, 2022: 647). Nezaketin aksine, nezaketsizlik başkalarına karşı kabalık ve saygısızlık anlamına gelir; karşılıklı bağların kopmasına, ilişkilerin bozulmasına ve empatinin erozyona uğramasına yol açabilecek kişilerarası kötü muamele biçimidir (Pearson vd., 2000: 125). İş bağlamında nezaketsizlik, “işyerinde başkalarına karşı kaba, duyarsız veya saygısız davranış” olarak nitelendirilebilir (Pearson vd., 2001: 1389). Andersson ve Pearson (1999: 457) işyeri nezaketsizliğini, “işyerinde karşılıklı saygı normlarını ihlal edilmesi sonucu ortaya çıkan düşük yoğunluklu ve niyeti belli olmayan, ancak hedefe zarar veren sapkın davranış” olarak tanımlamışlardır.

Nezaketsizlik, “işyerinde en yaygın antisosyal davranış biçimlerinden biri” olarak karşımıza çıkmaktadır (Cortina 2008: 56). İşyeri nezaketsizliğin zorbalık, taciz, saldırganlık, küfür ve yıldırma gibi diğer kötü muamele biçimlerinden ayırt edici özellikleri belirsiz niyet ve düşük yoğunluktur (Batga ve Ceyhan, 2019: 252). Genel olarak, belirsiz niyet ne failin kendisi ne de hedef veya tanıklar tarafından zarar vermenin amaçlanıp amaçlanmadığına karar verilememesi anlamına gelir (Cortina ve Magley, 2009: 273). Bir diğer ifadeyle fail bazen kasıtlı olarak kaba olabilirken, bu genellikle failin cehaleti, dikkatsizliği veya kişiliği gibi diğer faktörlere veya hedefin yanlış yorumlanmasına atfedilebilir (Cortina vd., 2001: 64; Lim ve Cortina, 2005: 484); bu nedenle, nezaketsiz bir davranışın başkalarına fiziksel veya psikolojik olarak zarar vermek niyetiyle yapıp yapılmadığına karar vermek zordur (Pearson vd., 2000: 127). Diğer taraftan işyeri nezaketsizliği, işyerinde düşük yoğunlukta bir süre boyunca tekrarlanan, kolayca gözden kaçabilen ve bireysel, grup ve örgütsel düzeyde zararlı etkileri olan davranışlarla karakterize edilir (Cortina, 2008: 71; Cortina vd., 2013: 1580). Nezaketsiz davranışlar, fiziksel olmaktan çok sözel, aktif olmaktan çok pasif, doğrudan olmaktan çok dolaylı ve açık olmaktan çok gizlidir (Pearson ve Porath, 2005: 8). Nezaketsizliğin sadece sözlü tacizle sınırlı olmadığı, aynı zamanda iş arkadaşlarına dik dik bakma, onları görmezden gelme veya dışlama gibi sözsüz davranışları da içerdiği belirtilmiştir (Lim vd., 2008: 96).

İşyeri nezaketsizliği, bir anlık yaşanan, geçici ve nadir rastlanan bir olay değil, süreklilik gösteren ve çalışanlar açısından ciddi olumsuz neticeleri olan bir durum olduğuna dikkat çekilmektedir (Taştan, 2014: 63). Cortina ve arkadaşları (2001: 65), devam eden ve muhtemelen artan nezaketsiz davranışlarını, zamanla bireylerin refahını bozan ve günlük yaşamda sıklıkla karşılaşılan sıradan stres kaynaklarına benzetmiştir. İşyeri nezaketsizliği, telefona “ne var?” diyerek cevap verme, “lütfen” veya “teşekkür ederim” demeyi ihmal etme, bir başkasının telefon görüşmesini dinleme, telefonda kişisel meseleler hakkında yüksek sesle konuşma (Anderson ve Pearson, 1999: 453), başkalarının sözünü kesme, küçümseyici bir dil veya ses tonu kullanma, profesyonel olmayan hitap şekilleri (Cortina ve Magley, 2009: 272), önemli iş aktivitelerinden dışlama, başkalarının çabalarından kazanç elde etme, önemli bilgileri saklama, bağırma, çılgık atma, sözlü saldırılar ve başkalarının önünde olumsuz yorumlar yapma (Felblinger, 2008: 235) gibi zaman zaman göz ardı edilebilecek

düşük yoğunluklu kaba ve duyarsız davranışlar olarak ortaya çıkar; ancak sık sık ve belirli bir süre boyunca sergilendiğinde, bireysel, grup ve örgütsel düzeylerde zararlı etkilere sahip olabilir (Reio ve Ghosh, 2009: 238).

2.2. İşe Yabancılaşma

Kavram olarak “yabancılaşma” ilk olarak Hegel tarafından bireyin hem çevresinden hem de kendi benliğinden kopması şeklinde tanımlanmıştır. Daha sonra Ludwing A. Feuerbach dini açıdan, Karl H.Marx ve Erich Fromm siyasi ve iktisadi açıdan ve Emile Durkheim sosyolojik açıdan yaklaşmıştır (Tokmak, 2014: 138; Turgut ve Kalafatoğlu, 2016: 30-31). Marx (1844, 1932) yabancılaşmayı güçsüzlük veya iş üzerinde denetim sahibi olmama ile karakterize edilen tek boyutlu bir kavram olarak görürken, 1950’lerin sonu ve 1960’larda kavramın diğer boyutları büyük ölçüde Seeman (1959, 1975) tarafından geliştirilmiştir (Nair ve Vohra, 2009: 295). Seeman (1959) yabancılaşmayı güçsüzlük (kontrol eksikliği), anlamsızlık (bütün içindeki rol ve katkının yeterince anlaşılmaması), kuralsızlık (sosyal kuralların davranışlar üzerinde etkili olmaması), yalıtılmışlık (toplumun değer verdiği amaçların birey için anlamsız olması) ve kendine yabancılaşma (bireyin potansiyelini ifade edememesi) olmak üzere beş boyutla açıklamaktadır (Sarros vd., 2002: 287; Turgut ve Kalafatoğlu, 2016: 30). Mottaz (1981), güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutlarının iş ile doğrudan bağlantılı olduğunu, yalıtılmışlık boyutunun ise örgüt ve çalışanlarla ilgili olduğunu ifade etmiştir (Turgut ve Kalafatoğlu, 2016: 31). Güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları, çalışanları iş eyleminden ve sonuçlarından uzaklaştırmaya neden olmaktadır (Sarros vd., 2002: 287). Seeman’ın çalışması, sosyal psikolojide yabancılaşma üzerine yapılan birçok araştırmanın yapılmasına katkı sağlamıştır. Seeman; yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşmadan oluşan çok boyutlu bir yapı olduğunu ileri sürmüştür ancak çoğu bilim insanı, yabancılaşmanın özünün çok boyutlu olmaktan ziyade tek boyutlu olduğu ve kendine yabancılaşma kavramıyla ilişkilendirilebileceği sonucuna ulaşmıştır (Shantz vd., 2015: 384). Bununla birlikte, anlamsızlık ve güçsüzlük gibi boyutların yabancılaşmanın öncülleri veya sonuçları olarak görülmesi gerektiği savunulmuş ve araştırmacılar yabancılaşmanın tek boyutlu kavramsallaştırılmasına geri dönme eğiliminde olmuşlardır (Nair ve Vohra, 2009: 296). Bu nedenle mevcut çalışmada, işyeri nezaketsizliğine karşı psikolojik tepkiler incelenirken işe yabancılaşma tek boyutlu yapı olarak ele alınmıştır.

İşe yabancılaşma, iş koşulları ile çalışanın temel ihtiyaçları ve beklentileri arasında bir uyumsuzluk olması durumunda, çalışanın işten psikolojik olarak bağının kopması ile karakterize edilir (Banai vd., 2004: 377). Elma’ya (2003: 16) göre işe yabancılaşma; “çalışanın işini anlamsız bulması, örgüt içindeki ilişkilerinden tatmin olmaması, kendini yalnız, yetersiz ve güçsüz hissetmesi, geleceğe yönelik umutlarını yitirmesi ve kendisini örgütsel sistemin yalnızca işlevsel bir parçası olarak görmesi” olarak tanımlanmaktadır (Çelik ve Bayar, 2024: 322). Çalışanın işiyle kendini açıklayamaması, işin kendi gerçekliğiyle örtüşmemesi, herhangi bir şeye içten ve derinden bağlanmaması, işinden duygusal olarak uzaklaşması, işle bütünleşememesi, işe yönelik ilgisizlik, işten geri çekilmesi, ilişkilerinin kopması, işe ve örgüte karşı kendini soyutlaması gibi duygular işe yabancılaşmanın belirtileri arasında sayılabilir (Çalışkan ve Pekkan, 2017: 20; Hırlak vd., 2018: 249). İşe yabancılaşma, çalışanın işine yönelik tutum ile davranışları arasındaki ilişkiyi anlamada kritik bir belirleyici olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle, işe yabancılaşmaya neden olan faktörlerin kapsamlı bir şekilde değerlendirilmesi oldukça önemli bir konudur (Aşık, 2018: 31). Şimşek ve arkadaşları (2006: 576-577) yönetim tarzı, örgütün büyüklüğü, geçmiş deneyimler, bilgi akışının niteliği, grup dinamikleri, iletişim biçimleri, üretim ve iş bölümü yapısı, çalışma koşulları, inanç ve tutumlar gibi örgütsel faktörlerle birlikte, ekonomik ve teknolojik yapı, politik ve hukuki sistem, toplumsal ve kültürel ortam, sendikal faaliyetler ile kitle iletişim araçları gibi çevresel faktörlerin de işe yabancılaşmaya neden olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca kişilik özellikleri, yaş, cinsiyet, medeni durum gibi bireysel özelliklerin işe yabancılaşma üzerinde etkisinin olduğu belirtilmektedir (Tokmak, 2014: 139).

2.3. Duygusal Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramına ilişkin öncü çalışma Herbert Freudenberger tarafından yapılmış olup, Maslach ve meslektaşlarının katkılarıyla çok popüler bir konu haline gelmiştir (Schaufeli ve Buunk, 2003: 384). Freudenberger (1974) tükenmişliği, “bireyin başarısızlık, aşırı iş yükü, sürekli yıpranma veya karşılanmayan beklentiler sonucunda içsel kaynaklarının tükenmesiyle ortaya çıkan bir durum” olarak değerlendirirken (Akt: Alakaş vd., 2022: 880), Maslach ve Jackson (1981: 99) özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde ortaya çıkan ve süreç içinde duygusal tükenmeyle başlayan, duyarsızlaşma ve kişisel başarı

hissinin azalmasıyla kendini gösteren bir sendrom olarak ele alınmıştır (Basım vd., 2013: 1478). Tükenmişlik sendromunun başlangıç noktası olarak bireysel stres boyutunu temsil eden duygusal tükenme (Alakaş vd., 2022: 880), bireyin sahip olduğu duygusal ve fiziksel kaynaklarının azalması sonucu ortaya çıkan bir durumdur (Durmuş ve Atalay, 2023: 1552). Duyarsızlaşma, bireyin diğer insanlara karşı kayıtsızlığını veya alaycı tutum ve davranışlar ile işine karşı tepkisizleşmesini işaret ederken (Çini, 2022: 649), kişisel başarı hissini azaltması yeterlilik ve başarıya ulaşma motivasyonunun kaybedilmesine bağlı olarak bireyin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimini göstermektedir (Aslan ve Özata, 2008: 78). Bu sendromunun en temel bileşeninin duygusal tükenme olduğu kabul edilmiştir (Kırıcı ve Özkoç, 2017: 22; Chen vd., 2021: 378; Zhang vd., 2023: 2). Cropanzano ve arkadaşları (2003: 160) duygusal tükenmenin tükenmişliğin özünü en iyi şekilde yansıtmaması ve duygusal tükenmenin önemli sonuç değişkenleriyle diğer tükenmişlik bileşenlerinden daha güçlü ilişkiler sergilemesi bu bileşenin daha öne çıkmasına neden olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle mevcut çalışmada, işyeri nezaketsizliğine karşı psikolojik tepkiler incelenirken bir bütün olarak tükenmişliğe değil, duygusal tükenme boyutuna odaklanılmıştır.

Duygusal tükenmişlik, “bireyin diğer insanlarla kurduğu ilişkiler nedeniyle duygusal olarak aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissetmesi” durumu olarak tanımlanabilir (Leiter ve Maslach, 1988: 297). Duygusal tükenmişlik, bireyin sahip olduğu duygusal kaynakların tükenmesi ve buna bağlı olarak enerji kaybı yaşamasıdır (Alakaş vd., 2022: 880). Kırıcı ve Özkoç’a (2017: 22) göre duygusal tükenmişlik, yalnızca genel bir duygu, ilgi ve güven kaybı değil, aynı zamanda yoğun yorgunluk, kullanılmışlık, öfke, hayal kırıklığı ve duygusal yıpranmışlık duygularını da içerir; genellikle insanların iş talepleri karşısında kendilerini aşırı zorlanmış, tükenmiş ve yenilenme veya toparlanma imkanından yoksun hissettiklerine ilişkin ilk ve en önemli uyarı işaretidir (Petitta ve Jiang, 2019: 673). Duygusal anlamda tükenme eğiliminde olan bireyler, güçsüzlük duygusuyla kendilerini işlerine tam anlamıyla verememekte, sürekli gerginlik hissetmekte, iş süreçlerinde engellendiklerini düşünmekte ve zamanla kendilerini duygusal ve bilişsel açıdan işlerinden uzaklaştıran davranışlar sergilemektedir (Erer, 2021: 683). Söz konusu süreçte işe karşı duygusal bağları zayıflayan ve yabancılaşan çalışanların iş performanslarında düşüş yaşanması kaçınılmaz hale gelebilir. Bu nedenle, bireylerde duygusal tükenmişliğe yol açan faktörlerin bilinmesi ve bu faktörlere yönelik çözüm yollarının geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır (Çini, 2022: 649; Basım vd., 2013: 1479). Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda, duygusal tükenmişliğin cinsiyet, yaş, kişilik özellikleri, öz-denetim ve aile yaşamı gibi bireysel faktörlerle birlikte, işin niteliği, örgüt iklimi, iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, kariyer ilerleme olanaklarının kısıtlı olması, yönetici ve çalışma arkadaşı desteğinin yetersiz olması ve ödül beklentilerinin yeterince karşılanmaması gibi örgütsel faktörlerden kaynaklanabildiği belirtilmektedir (Kanten, 2014: 15).

2.4. Literatür Taraması ve Hipotezlerin Geliştirilmesi

İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolüne odaklanan bu çalışmada, öncelikle işyeri nezaketsizliği ile işe yabancılaşma arasındaki nedensel ilişki ele alınmıştır. Örgütsel bağlamda, çalışanların kişilerarası ilişkilerinde karşılıklı saygı kurallarına uymaları beklenmektedir (Çelik ve Bayar, 2024: 321). İş ortamında kötü muamele biçimlerinden biri olan işyeri nezaketsizliği (Hur vd., 2016: 304), hem karşılıklı saygı normlarını ihlal ettiği hem de insanın olumlu sosyal bağlar kurma yönündeki temel gereksinimiyle çeliştiği için sosyal ilişkilere zarar vermektedir (Taylor vd., 2011: 1). Xia ve arkadaşları (2022: 2), insanların beklentilerinin aksine kötü muamele gördüklerini hissettiklerinde, başkalarıyla kişilerarası etkileşimlerinde sorunlar yaşadığını ve olumlu sosyal ilişkiler kurmakta zorlandıklarını belirtmişlerdir. Örgüt içinde olumlu sosyal ilişkiler ve etkileşimler kuramayan çalışanlar, işin anlamını ve değerini göz ardı edebilirler; böylece psikolojik olarak işe ve örgüte ait olma duygusunu kaybederler ve nihayetinde iş rollerinden kopukluk ve işe yabancılaşma hissetmeleri muhtemeldir (Tam ve Hoang, 2025: 5).

İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşmanın ortaya çıkmasında bir etken olduğu yapılan ampirik araştırmalarla doğrulanmıştır. Örneğin, Yılmaz ve Şirin (2020), 187 çağrı merkezi çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde stresin kısmi aracılık rolü olduğunu; rol belirsizliğinin de bu ilişkide durumsal bir aracı olduğunu belirlemiştir. Xia ve arkadaşları (2022) tarafından Çin’de 315 hemşireden oluşan bir örneklem üzerinde yapılan diğer bir çalışmada, işyeri nezaketsizliği ile işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişki olduğu ve bu ilişkide kişilerarası güvenin aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Diğer taraftan işyeri nezaketsizliğinin kişilerarası güveni zayıflatarak işe yabancılaşmaya neden olurken, mesleki dayanıklılığın bu olumsuz etkiyi hafifletici bir rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çelik ve

Bayar (2024) tarafından 390 öğretmen üzerinde yapılan benzer bir çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin, bilişsel sinizmin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde aracılık rolünün olduğu ortaya konulmuştur. Tam ve Hoang (2025) tarafından Vietnam'da 230 havalimanı personeli üzerinde yapılan bir diğer çalışmada, yönetici nezaketsizliğinin rol dışı performans ve iş arama davranışı üzerine etkisinde işe yabancılaşmanın kısmi aracılık rolü olduğu belirlenmiştir. Beklenenin aksine iş merkezietçiliğinin, yönetici nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini zayıflattığı da tespit edilmiştir. Literatürden elde edilen bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotez önerilmektedir:

H₁: İşyeri nezaketsizliği işe yabancılaşmayı pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

İşyeri nezaketsizliğin çalışan sonuçları üzerindeki en yaygın olumsuz etkisinin duygusal tükenmişlik olduğu kabul edilmektedir (Parray vd., 2023: 163). Duygusal tükenmişlik, çalışanların iş yerinde psikolojik ve duygusal taleplerle karşı karşıya kalmaları sonucu ortaya çıkan duygusal kaynakların tükenmesi olarak tanımlanmıştır. Bu durum enerji kaybına, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa yol açarak çalışanların iş gereklerini yerine getirmelerini engellemektedir (Chen vd., 2021: 378). İş ortamında sık sık tekrarlanan nezaketsizliğin çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz etkileyebileceği, kişisel psikolojik kaynaklarını tüketebileceği ve işyerinde olumsuz duyguları tetikleyebileceği doğrulanmıştır (Gui vd., 2022: 2). Han ve arkadaşları (2021: 1981) işyerinde saygısız bireylerle başa çıkmak zorunda kalan çalışanların; kaygı, öfke, hayal kırıklığı ve adaletsizlik gibi duygular yaşadıklarını ve sonuç olarak işyeri nezaketsizliğinin çalışanların duygusal enerjisini ve bilişsel kaynaklarını tüketerek önemli bir sosyal stres kaynağı haline geldiğini belirtmişlerdir (Hur vd., 2016: 304). Johnson ve Indvic'e (2001: 706) göre işyeri nezaketsizliği düşmanca bir ortam yaratmaktadır. Nezaketsiz bir iş ortamında çalışanlar, duygularını bastırmaya çalışırken strese maruz kalmakta ve sıklıkla duygusal olarak tükenmiş hale gelmektedir (Han vd., 2021: 1981).

İşyeri nezaketsizliği nedeniyle duygusal ve/veya psikolojik olarak zarar gören çalışanlar, nezaketsizliğe katlanmak zorunda kalmaktan kaçınmak için ekstra zaman ve çaba harcarlar; bu durum onların iş ile ilgili sosyal ve duygusal kaynaklarının daha da çabuk tükenmesine ve nihayetinde duygusal tükenmişlik yaşamalarına yol açmaktadır (Cho vd., 2016: 2892; Gui vd., 2022: 3). İş ortamında yöneticiler, iş arkadaşları veya müşteriler tarafından sergilenen nezaketsiz davranışların duygusal tükenmişliği güçlü bir şekilde etkilediği ampirik araştırmalarla doğrulanmıştır (Karten, 2014: 11; Hur vd., 2016: 304; Karatepe vd., 2019: 42; Parray vd., 2023: 163). Örneğin, Hur ve arkadaşları (2015) tarafından Güney Kore'de bireysel bankacılık alanında çalışan 286 banka çalışanından oluşan bir örneklemle yürütülen çalışmada, iş arkadaşı nezaketsizliğin duygusal tükenmişliği olumlu yönde etkilediği; duygusal tükenmişliğin iş tatmini ve iş performansı üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu bulunmuştur. Duygusal tükenmişliğin, aynı zamanda çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığı sonucuna da ulaşılmıştır. Cho ve arkadaşları (2016) tarafından bir restoranın 239 çalışanı (garson, kasiyer, karşılama personeli) üzerinden yapılan diğer bir çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin duygusal tükenmişliği önemli ölçüde artırdığını ve bunun da düşük düzeyde hizmet performansına yol açtığı belirlenmiştir. Literatürden elde edilen bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotez önerilmektedir:

H₂: İşyeri nezaketsizliği duygusal tükenmişliği pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

İşe yabancılaşma, bireyin iş gerekliliklerini yerine getirme yeteneğinin çeşitli faktörler tarafından engellenmesi ve bireyin sorumluluklarını ihmal etmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu faktörler arasında çalışma koşulları, yönetim tarzı, duygusal tükenmişlik, iş-aile çatışması ve sosyal izolasyon öne çıkmaktadır (Toygar vd., 2023: 2). Duygusal tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik yetersizlik, aşırı yorgunluk ve bitkinlikle açıklanan psikolojik bir durumdur (Çitçi, 2021: 94) ve iş yerinde örgütsel performans ve bağlılık, çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri açısından çeşitli olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Hur vd., 2015: 704). Bu durum, duygusal tükenmişlik yaşayan çalışanların işe yabancılaşma düzeyinin artabileceğine işaret etmektedir (Kırıcı ve Özkoç, 2017: 21).

Duygusal tükenmişliğin çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu; onların motivasyonunun ve bağlılığının azalmasına, psikolojik geri çekilme, işten kaçınma ve nihayetinde işle kurduğu duygusal ve psikolojik bağı zedeleyerek işe yabancılaşma eğilimine neden olduğu ampirik araştırmalarla doğrulanmıştır (Zhang vd., 2023: 2; Toygar vd., 2023: 2). Örneğin, Kırıcı ve Özkoç (2017) tarafından Nevşehir'de 220 turist rehberi üzerinde yapılan bir çalışmada, düşük düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile yüksek düzeyde kişisel başarı hissinin işe yabancılaşmayı azalttığı; turist

rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerinin azalmasında, duygusal tükenmişliğin daha fazla etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Toygar ve arkadaşları (2023) tarafından 360 denizci üzerinde yapılan diğer bir çalışmada, iş-aile çatışması ve işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu, duygusal tükenmişliğin bu ilişkiye kısmi bir aracı olduğu tespit edilmiştir. Zhang ve arkadaşları (2023) tarafından Çin’de 281 hemşire üzerinde yürütülen benzer bir çalışmada, rol belirsizliği ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkide duygusal tükenmişliğin aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir. Literatürden elde edilen bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotez önerilmektedir:

H₃: Duygusal tükenmişlik işe yabancılaşmayı pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

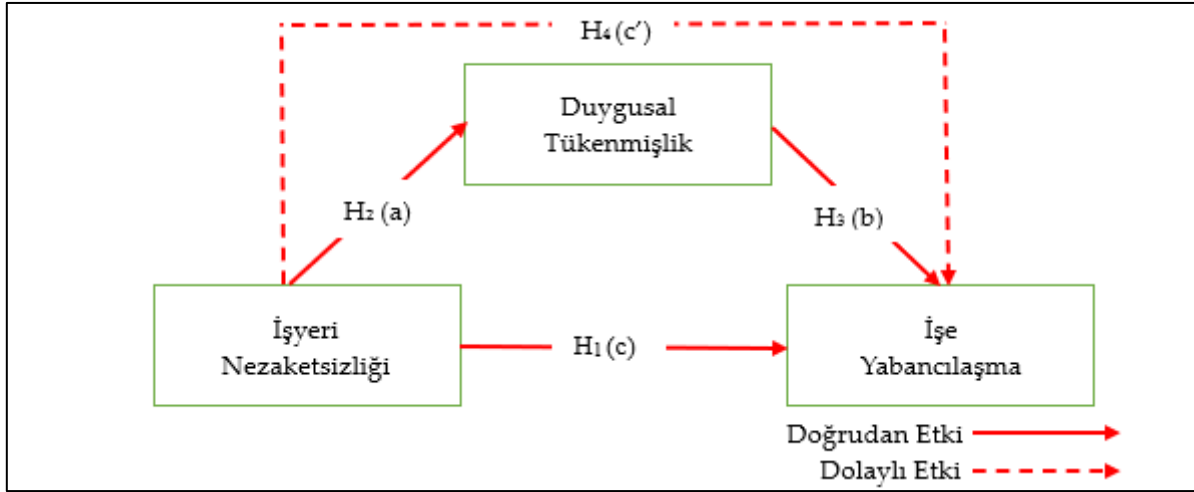
İşyeri nezaketsizliğinin; tükenmişlik ve duygusal tükenme, stres, depresyon, kaygı, tekrarlayan düşünceler, içine kapanık davranış ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar üzerindeki etkilerine ilişkin birçok çalışma bulunmakla birlikte (Yang vd., 2023: 1270), bu olumsuz sonuçlar üzerindeki etkilerinin altında yatan mekanizmaların yeterince incelenmediği görülmüştür (Schilpzand vd., 2016: 82). Hur ve arkadaşları (2015: 701) işyeri nezaketsizliği ile örgütsel sonuçlar arasındaki ilişkiyi daha iyi anlayabilmek için duygusal tükenmişliğin önemli bir aracı değişken olarak dikkate alınması gerektiğine işaret etmişlerdir. Bu bağlamda mevcut çalışmada, işyeri nezaketsizliği ile işe yabancılaşma ve duygusal tükenmişlik; duygusal tükenmişlik ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ele alan yukarıdaki çalışmalara dayanarak işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisi olduğu düşünülmektedir. Literatürden elde edilen bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotez önerilmektedir:

H₄: İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişlik aracı rol oynamaktadır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Modeli

İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi ve bu etkide duygusal tükenmişliğin aracılık rolünün belirlenmesine yönelik olan bu çalışmada, iki veya daha çok değişken arasında birlikte değişim varlığının ve/veya derecesinin tespit edilmesini amaçlayan nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır (Karasar, 2009: 81). Bu doğrultuda kurulan kavramsal araştırma modeli ve hipotezler şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli ve Hipotezler

3.2. Örneklem ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın evreni Türkiye genelinde sağlık kurumlarında görev yapan sağlık personelleri olarak belirlenirken, zaman ve maliyet açısından evreninin tamamına ulaşılmasının mümkün olmaması nedeniyle örnekleme yoluna gidilmiştir. Bu kapsamda tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri (Baltacı, 2018: 246) ile seçilen sağlık personelleri araştırmaya dahil edilmiştir. Sağlık Bakanlığı’nın web sayfasından 2024 yılı itibarıyla Türkiye’de toplam 1 milyon 420 bin sağlık personelinin görev yaptığı tespit edilirken (www.saglik.gov.tr, 2024), belirlenen bu büyüklükteki evren için %95 güven

aralığı ve %5 hata payı ölçütleri ile evreni temsil yeteneğine sahip minimum örneklem büyüklüğü 384 kişi olması gerektiği sonucuna varılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50). Araştırma için Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan E-87841438-302.08.01-528477 sayılı etik kurul kararı alındıktan sonra kolayda örnekleme yöntemi ile araştırmacıların e-posta ve sosyal medya platformları (Facebook, Instagram ve WhatsApp) üzerinden kolay bir şekilde ulaşabildikleri sağlık çalışanlarından "Google Forms" aracılığı ile hazırlanan online anket formunu doldurduktan sonra en az bir sağlık çalışanına iletmeleri talep edilmiştir. Böylelikle araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 429 sağlık personelinin (doktor, hemşire/ebe, sağlık teknisyeni/teknikeri, sağlık memuru, tıbbi sekreter ve diğer sağlık personeli) veri toplanmıştır.

Örnekleme dahil olan sağlık personelinin %66,7'si kadın, %33,3'ü erkek; %57,8'inin evli ve %42,2'sinin bekar olduğu belirlenirken, %22,6'sı doktor, %34'ü hemşire/ebe, %7,2'si sağlık memuru, %11,2'si sağlık teknisyeni/teknikeri, %16,6'sı tıbbi sekreter ve %8,4'ü diğer sağlık çalışanı olarak görev yaptığı tespit edilmiştir. Eğitim durumu açısından %45,2'sinin lisans ve %27,7'sinin önlisans mezunlarından oluşan sağlık personelinin %19,6'sı lisansüstü ve %7,5 lise düzeyinde eğitim aldığı görülmüştür. Sağlık personelinin yaş dağılımı incelendiğinde, %14,5'inin 25 yaş ve altı, %30,3'ünün 26 ile 30 yaş arası, %31,2'sinin 31 ile 40 yaş arası, %19,3'ünün 41 ile 50 yaş arası ve 4,7'sinin 51 yaş ve üzeri olduğu tespit edilmiştir. Sağlık personelinin %38,2'si 1 ile 5 yıl arası, %25,9'u 6 ile 10 yıl arası, %14,7'si 11 ile 15 yıl arası ve %21,2'si 16 yıl ve üzeri kıdeme sahip iken, %63,9'u 1 ile 5 yıl arası, %17,5'i 6 ile 10 yıl arası, %12,1'i 11 ile 15 yıl arası ve %6,5'i 16 yıl ve üzeri aynı kurumda görev yapmakta olduğu belirlenmiştir.

3.3. Ölçüm Araçları

Araştırma verileri "Google Forms" aracılığı ile hazırlanan online bir anket formu ile elde edilmiştir. Bu online anket formunun birinci bölümünde, sağlık çalışanlarının cinsiyeti, medeni durumu, mesleği, eğitim seviyesi, yaşı ve kıdemi gibi temel demografik bilgilerini içeren sorular bulunurken, ikinci bölümünde işyeri nezaketsizliği, işe yabancılaşma ve duygusal tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik ölçek ifadeleri yer almaktadır. Veri toplamak için kullanılan ölçekler şunlardır;

İşyeri nezaketsizliğini ölçmek amacıyla Cortina ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilen ve Gök ve arkadaşları (2019: 110) tarafından Türkçe'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan "İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği" kullanılmıştır. Gök ve arkadaşları (2019) tarafından Cronbach's Alpha değeri 0,92 olarak hesaplanan bu 7 maddeli ölçüm aracı, işyeri nezaketsizliğini yönetici ve meslektaş olmak üzere iki düzeyde ve tek boyutta ölçmektedir. Ölçek "Sizi aşağıladı veya küçümsedi mi?" ve "Yalnızken veya herkesin içinde size profesyonel olmayan bir şekilde hitap etti mi?" gibi ifadelerden oluşmaktadır. Uygulama sırasında sağlık personeline görev yaptıkları kurumda son bir yıl içinde yöneticileri veya meslektaşları tarafından sergilenen nezaketsiz davranışlara maruz kalıp kalmadıkları "1=hiçbir zaman; 5=her zaman" şeklindeki 5'li Likert tipinde ölçek üzerinde derecelendirme yapmaları istenmiştir.

İşe yabancılaşmayı ölçmek amacıyla Hirschfeld ve Field (2000) tarafından geliştirilen ve Özbek (2011: 248) tarafından Türkçe'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan "İşe Yabancılaşma Ölçeği" kullanılmıştır. Bu 10 maddeden oluşan tek boyutlu ölçüm aracının Özbek (2011: 248) tarafından Cronbach's Alpha değeri 0,71 olarak hesaplanmıştır. Ölçek "Gerçekten neden çalıştığımı merak ediyorum" ve "İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır" gibi ifadelerden oluşmaktadır. Uygulama sırasında sağlık personelinin çeşitli yargı ifadelerine ilişkin "1=kesinlikle katılmıyorum; 5=kesinlikle katılıyorum" şeklindeki 5'li Likert tipinde ölçek üzerinde derecelendirme yapmaları istenmiştir.

Duygusal tükenmişliği ölçmek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan "Maslach Tükenmişlik Envanteri"nin 9 maddeden oluşan "Duygusal Tükenme" alt boyutu kullanılmıştır. Ölçek "Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum" ve "Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum" gibi ifadelerden oluşmaktadır. Ergin (1992) duygusal tükenme alt boyutu için Cronbach's Alpha değerini 0,83 olarak hesaplamıştır (Basım ve Şeşen, 2005: 63). Uygulama sırasında sağlık personelinin çeşitli yargı ifadelerine ilişkin "1= hiçbir zaman; 5=her gün" şeklindeki 5'li Likert tipinde ölçek üzerinde derecelendirme yapmaları istenmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Bu araştırmada, Anderson ve Gerbing'in (1988) tavsiye ettiği iki aşamalı yapısal eşitlik modellemesi yaklaşımı referans alınmıştır. Bu yaklaşım, ilk aşamada yapısal eşitlik modellemesi çerçevesinde oluşturulan ölçüm modelinin yapı geçerliliğinin ve güvenilirliğinin kanıtlanmasını, ikinci aşamada yapısal modelin test edilmesini içermektedir. Araştırma kapsamında, istatistiksel analizler IBM SPSS 25.0 ve IBM AMOS 24.0 yazılımları kullanılarak yapılmıştır.

Ölçüm modeli kurulmadan kovaryans temelli yapısal eşitlik modellemesi yapabilmek için gerekli olan ön koşullar incelenmiştir. Bu süreçte, öncelikle hazırlanan online anket formunda her bir maddenin cevaplanması zorunlu olduğu için kayıp bir değerlerin olmadığı belirlendikten sonra veri setinde çok değişkenli aykırı değerleri tespit etmek için uygulama kolaylığı nedeniyle Cook uzaklık değerleri hesaplanmıştır. Cook uzaklık değerlerinin 1'in üstünde olması aykırı değerlerin varlığını işaret etmektedir (Field, 2013). Analiz sonucu hesaplanan en yüksek Cook uzaklık değeri=0,063 olduğu ve bu veri setinde çok değişkenli normal dağılımı bozan herhangi bir aykırı değer olmadığı tespit edilmiştir. Daha sonra veri setinin normal dağılım varsayımını sağlayıp sağlamadığı kontrol edilmiştir. Normal dağılım kriterinin sağlanabilmesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1 sınırı içinde olması önemli bir gösterge olarak kabul edilmektedir (Hair vd., 2014). Analiz sonucu hesaplanan çarpıklık değerlerinin 0,775 ile -0,113 arasında ve basıklık değerlerinin -0,884 ile -0,144 arasında olması, veri setinin normal dağılım kriterini sağlandığını ortaya koymaktadır. Son olarak veri setindeki değişkenler arasında çoklu doğrusallık sorunu (multicollinearity) olup olmadığına test edilmiştir. Varyans Artış Faktörü (VIF) değerlerinin literatürde sıkça kabul gören 3'ün altında olması, veri setindeki değişkenler arasında herhangi bir çoklu doğrusallık sorununun olmadığı anlamına gelmektedir (Yurt, 2023). Doğrusal regresyon analizi sonucu hesaplanan VIF değerinin 1,328 olması, değişkenler arasında çoklu doğrusallık varsayımının da sağlandığını göstermektedir.

4. Bulgular

4.1. Ölçüm Modeline İlişkin Bulgular

Araştırma modeli test edilmeden önce oluşturulan ölçüm modelinin yapı geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmıştır. Bunun için öncelikle ölçüm modelinde yer alan yapılar birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile (DFA) test edilmiştir. Verilerin normalden büyük ölçüde farklı olmayan bir dağılıma sahip olması nedeniyle maksimum olabilirlik (Maximum Likelihood Estimation) yöntemi kullanılarak yapılan DFA ile ölçüm modelinde yer alan yapıların birleşme ve ayrışma geçerliliğinin yanı sıra iç tutarlık güvenilirliği de araştırılmıştır.

İşyeri nezaketsizliği, işe yabancılaşma ve duygusal tükenmişlik ölçeklerinin bir bütün olarak analize dahil edildiği ölçüm modelinin DFA sonucu literatürde yaygın bir şekilde kabul edilen 0,50 eşik değerinin altında kalan herhangi bir faktör yükü olmadığı tespit edilmiştir. Hesaplanan uyum indeks değerlerinin ($\chi^2=755,811$; $df=292$; $\chi^2/df=2,588$; RMSEA=0,061; SRMR=0,047; NFI=0,903; TLI= 0,931; CFI=0,938; GFI=0,873; AGFI=0,847) kabul edilen sınırlar içerisinde olması, ölçüm modelinin veri ile kabul edilebilir düzeyde uyum sağladığına işaret etmektedir (Hair vd., 2014; Gürbüz, 2024). Ölçüm modelinden elde edilen faktör yükleri, Cronbach's α , AVE ve CR, Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Ölçme Modeline İlişkin Birleşme Geçerliliği ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Madde Kodu	Faktör Yükü	Cronbach α	CR	AVE
İşyeri Nezaketsizliği	İN1	0,746	0,930	0,929	0,651
	İN2	0,749			
	İN3	0,814			
	İN4	0,796			
	İN5	0,875			
	İN6	0,852			
	İN7	0,805			
	İY1	0,551			
	İY2	0,684			
	İY3	0,716			

İşe Yabancılaşma	İY4	0,739	0,916	0,915	0,522
	İY5	0,747			
	İY6	0,724			
	İY7	0,759			
	İY8	0,727			
	İY9	0,796			
	İY10	0,752			
Duygusal Tükenmişlik	DT1	0,761	0,922	0,921	0,571
	DT2	0,696			
	DT3	0,772			
	DT4	0,752			
	DT5	0,877			
	DT6	0,809			
	DT7	0,673			
	DT8	0,731			
	DT9	0,710			

Tablo 1’de literatürde tavsiye edildiği gibi ölçüm modelinde yer alan her bir yapının iç tutarlılık güvenirliğin sağlanabilmesi için gerekli olan Cronbach’s Alfa değerlerinin 0,70 eşliğinin üzerinde olduğu görülmektedir. Bileşme geçerliliğinin sağlanabilmesi için gerekli olan her bir yapının ortalama varyans (AVE) değerlerinin 0,50 eşliğinin, kompozit/bileşik güvenirlik (CR) değerlerinin 0,70 ve CR değerlerinin AVE değerlerinin üzerinde olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 2014; Hu ve Bentler, 1999; Fornell ve Larcker, 1981). Ölçüm modelinden elde edilen MSV ve MaxR(H) değerleri, AVE değerlerinin karekökü ($\sqrt{AVE}$) ile değişkenler arası korelasyon değerlerinin karşılaştırılması Tablo 2’de verilmiştir.

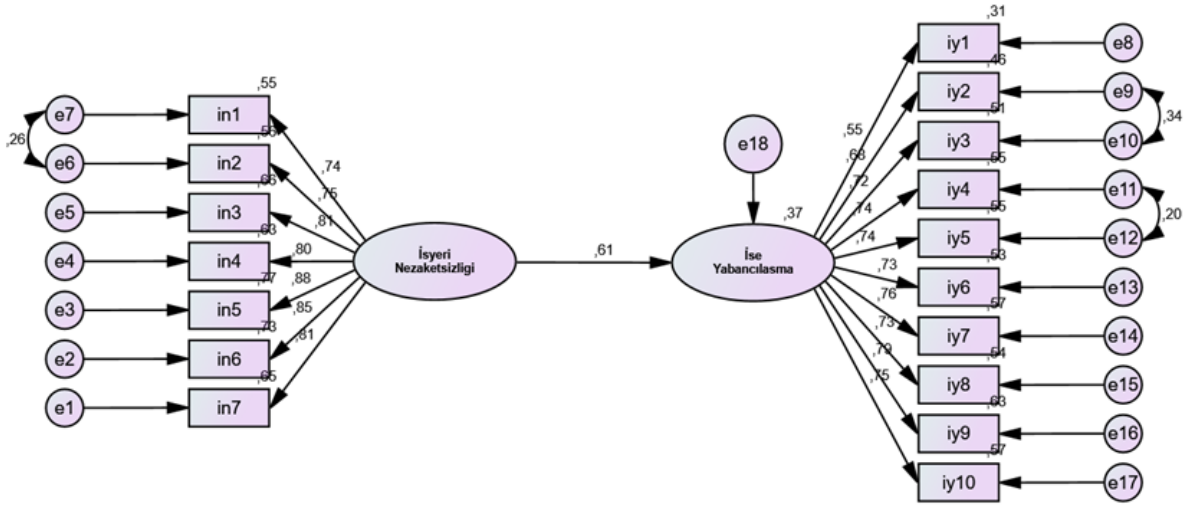
Tablo 2. Ölçüm Modeline İlişkin Ayrışma Geçerliği Analizi Sonuçları

Değişkenler	MSV	MaxR(H)	İşyeri Nezaketsizliği	İşe Yabancılaşma	Duygusal Tükenmişlik
İşyeri Nezaketsizliği	0,367	0,933	(0,807)		
İşe Yabancılaşma	0,517	0,920	0,606***	(0,722)	
Duygusal Tükenmişlik	0,517	0,931	0,527***	0,719***	(0,759)
Parantez İçi Değerler = $\sqrt{AVE}$; ***p<0,001					

Tablo 2’de literatürde tavsiye edildiği gibi ayrışma geçerliğinin sağlanabilmesi için gerekli olan her bir yapının Maksimum Paylaşılan Varyans (MSV) değerlerinin AVE değerlerinden düşük olduğu, Maksimum Güvenirlik [MaxR(H)] değerlerinin CR değerlerinden büyük olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, her bir yapının AVE değerlerinin karekökünün ($\sqrt{AVE}$) o yapının diğer yapılarla olan korelasyon değerlerinden büyük olması şartının da sağladığı gözlemlenmiştir (Fornell ve Larcker, 1981; Hu ve Bentler, 1999; Hair vd., 2014). Elde edilen bu bulgular, ölçüm modelini oluşturan yapıların yeterli düzeyde geçerlilik ve güvenirliğe sahip olduğuna işaret etmektedir. Böylece yapısal modelin analizine geçilmiştir.

4.2. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

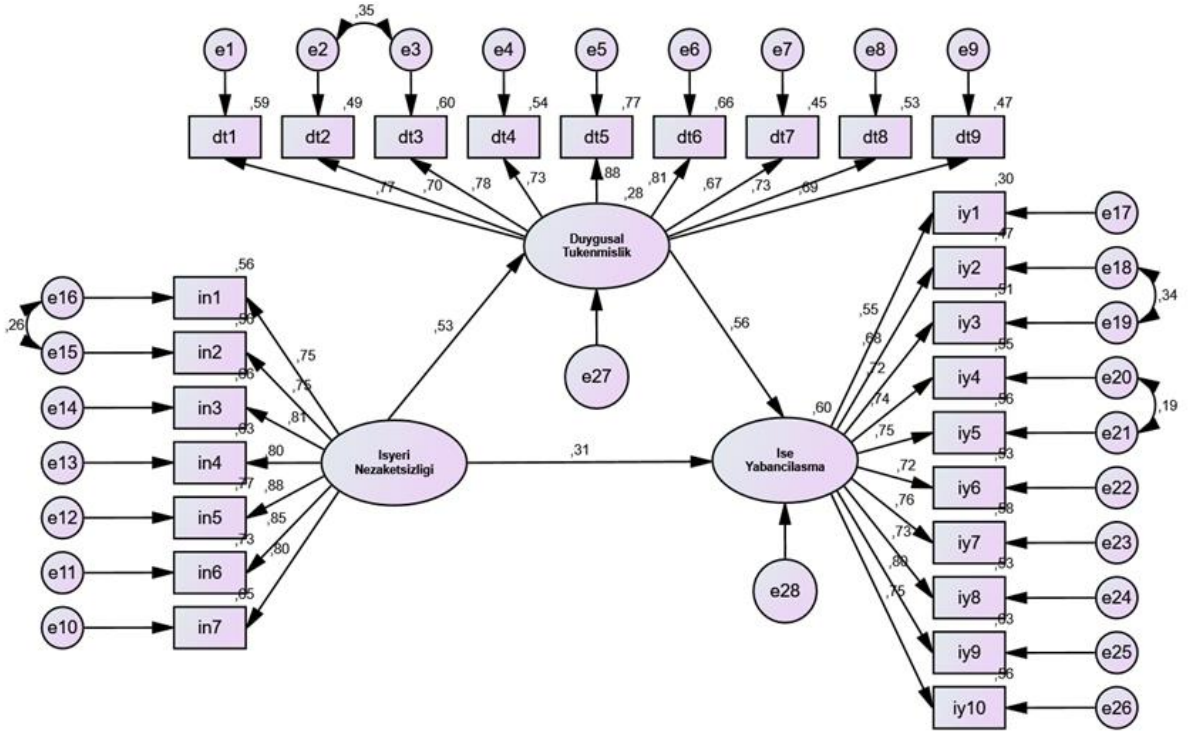
Teorik varsayımlara dayalı olarak, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolünün belirlenmesi amacıyla Baron ve Kenny’nin (1986) geleneksel nedensel adımlar yönteminden ve Sobel testinden daha güvenilir ve geçerli sonuçlar verdiği ileri sürülen Bootstrap yöntemi esas alan yol analizi yapılmıştır (Hayes, 2018; Zhao vd., 2010). Bununla birlikte, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolüne karar verirken, Baron ve Kenny’in (1986) adımları izlenmiştir. İlk adımda işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi olup olmadığını (c yolu) görebilmek amacıyla yapısal model kurulmuştur.



Şekil 2. İşyeri Nezaketsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi

Tanımlanan yapısal modelin uyum indeks değerlerinin ($\chi^2=295,128$; $df=115$; $\chi^2/df=2,566$; $RMSEA=0,062$; $SRMR=0,041$; $NFI=0,938$; $TLI= 0,954$; $CFI=0,961$; $GFI=0,925$; $AGFI=0,900$) literatürde kabul edilen sınırlar içerisinde olması (Hair vd., 2014; Gürbüz, 2024), ölçüm modelinin veri ile kabul edilebilir düzeyde uyum sağladığına işaret etmektedir. Bu modelde, işyeri nezaketsizliğinden işe yabancılaşmaya giden yolun pozitif ve anlamlı olduğu ($\beta=0,606$; $p<0,001$) belirlenirken, işe yabancılaşmadaki değişimin %36,8'inin işyeri nezaketsizliği tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu bulgular, H1 hipotezi desteklendiğine işaret etmektedir.

İkinci adımında işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolünün (a yolu, b yolu ve c' yolu) olup olmadığını belirlemek amacıyla duygusal tükenmişlik değişkeni yapısal modele dahil edilmiştir. Bu modelde analizler, Bootstrap yöntemiyle %95 anlamlılık düzeyinde sapma düzeltmeli güven aralığı (Bootstrap 95%CI) için 5000 yeniden örnekleme seçeneği tercih edilerek yapılmıştır. Bu yöntemle aracı etkinin anlamlılığı için Bootstrap güven aralığı alt sınır ve üst sınır değerlerinin sıfır (0) değerini içermemesi beklenmektedir (Preacher ve Hayes, 2008).



Şekil 3. İşyeri Nezaketsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisinde Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Rolü

Tanımlanan yapısal modelin uyum indeks değerlerinin ($\chi^2=755,811$; $df=292$; $\chi^2/df=2,588$; $RMSEA=0,061$; $SRMR=0,047$; $NFI=0,903$; $TLI=0,931$; $CFI=0,938$; $GFI=0,873$; $AGFI=0,847$) literatürde kabul edilen sınırlar içerisinde olması (Hair vd., 2014; Gürbüz, 2024), ölçüm modelinin veri ile kabul edilebilir düzeyde uyum sağladığına işaret etmektedir. Bu modelde, işyeri nezaketsizliğinden duygusal tükenmişliğe giden yolun ($\beta=0,530$; $p<0,001$) ve duygusal tükenmişlikten işe yabancılaşmaya giden yolun ($\beta=0,564$; $p<0,001$) pozitif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular, H2 ve H3 hipotezlerinin desteklendiğine işaret etmektedir. Analiz sonuçları Tablo 3'te özetlenmiştir.

Tablo 3. İşyeri Nezaketsizliğinin İşe yabancılaşma Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Rolü

Tahmin Değişkenleri	Sonuç Değişkenleri							
	Duygusal Tükenmişlik				İşe Yabancılaşma			
	β	S.E	C.R	Sig.	β	S.E	C.R	Sig.
İşyeri Nezaketsizliği (c yolu)					0,606	0,049	9,145	***
R ²						0,368		
İşyeri Nezaketsizliği (a yolu)	0,530	0,056	9,934	***				
R ²		0,281						
İşyeri Nezaketsizliği (c' yolu)					0,307	0,037	6,018	***
Duygusal Tükenmişlik (b yolu)					0,564	0,046	8,632	***
R ²						0,596		
Dolaylı Etki	İşyeri Nezaketsizliği → Duygusal Tükenmişlik → İşe Yabancılaşma							
	0,220; %95CI [BootLLCI=0,162 — BootULCI=0,285]							

***p<0,001

Tablo 3'te aracı değişken olan duygusal tükenmişlik modele dahil olduğunda işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi ($\beta=0,307$; $p<0,001$) azalmasına rağmen anlamlılığının bozulmadığı belirlenirken, işe yabancılaşmadaki değişimin %59,6'sının işyeri nezaketsizliği ve duygusal tükenmişlik tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bootstrap güven aralığı alt sınır ve üst sınır değerleri incelendiğinde, işyeri nezaketsizliğinin duygusal tükenmişlik aracılığıyla işe yabancılaşma üzerindeki dolaylı etkisinin ($\beta=0,220$; %95CI[0,162–0,285] $p<0,001$) anlamlı olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgular, H4 hipotezinin desteklendiğine işaret etmektedir. Bununla birlikte, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin kısmi aracılık rolüne sahip olduğu söylenebilir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolü incelenmiştir. Araştırma verileri, online anket aracılığıyla Türkiye'de farklı şehirlerde görev yapan 429 sağlık personelinin toplanmıştır. Elde edilen bulgular, işyeri nezaketsizliğinin hem işe yabancılaşmayı hem de duygusal tükenmişliği; duygusal tükenmişliğin ise işe yabancılaşmayı pozitif yönde anlamlı olarak etkilediğini göstermiştir. Ayrıca duygusal tükenmişliğin, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Buna göre işyeri nezaketsizliği işe yabancılaşma üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmakla birlikte duygusal tükenmişlik aracılığıyla da işe yabancılaşmayı şiddetlendirmektedir. Aracı değişken olan duygusal tükenmişlik modele dahil edildiğinde işe yabancılaşmadaki değişimin %59,6 gibi önemli bir oranının işyeri nezaketsizliği ve duygusal tükenmişlik tarafından açıklanması dikkate değer bir bulgudur. Bu bulgu, aynı zamanda çalışanların işe yabancılaşma eğilimlerinin şekillenmesinde işyeri nezaketsizliği ile duygusal tükenmişliğin belirleyici ve güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermesi açısından da dikkat çekicidir.

Araştırmanın bulguları, önceki çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırıldığında hem ulusal hem uluslararası literatürde yer alan çeşitli çalışmalarla paralellik göstermektedir. İşyeri nezaketsizliğinin duygusal tükenmişlik (Hur vd., 2015; Hur vd., 2016, Karatepe vd., 2019; Alola vd., 2021; Seçkin, 2021; Çini, 2022; Moon ve Morais, 2022; Parray vd., 2023; Yang vd., 2023) ve işe yabancılaşma (Yılmaz ve Şirin, 2020; Xia vd., 2022; Çelik ve Bayar, 2024); duygusal tükenmişliğin ise işe yabancılaşma (Zhang vd., 2023; Toygar vd., 2023) üzerindeki anlamlı ve pozitif yöndeki etkisi mevcut bulguları desteklemektedir. Öte yandan, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolünü inceleyen

herhangi bir çalışmaya rastlanmamakla birlikte, işyeri nezaketsizliğinin farkı iş sonuçları üzerine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolünü inceleyen (Kanten, 2014; Moon ve Morais, 2022; Parray vd. 2023) veya işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinin farklı aracı değişkenlerle incelendiği benzer çalışmalar (Yılmaz ve Şirin, 2020; Xia vd. 2022) bulunmaktadır. Örneğin, Parray ve arkadaşları (2023), yükseköğretim kurumlarında işyeri nezaketsizliği ile iş sonuçları (iş stresi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti) arasındaki ilişkide duygusal tükenmişliğin aracılık rolünü incelemişlerdir. Bulgular, varsayılan ilişkileri destekleyerek, duygusal tükenmişliğin işyeri nezaketsizliği ile iş sonuçları (iş stresi, çalışan iş tatmini ve işten ayrılma niyeti) arasında aracılık görevi gördüğünü göstermiştir. Kanten (2014), savunma sanayi, bilişim ve inşaat sektörlerinde yürüttüğü araştırmada, işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu belirlemiştir. Butt ve Yazdani (2021), banka çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, işyeri nezaketsizliğinin üretkenlik karşısı iş davranışı üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişlik ve örgütsel sinizmin kısmi aracılık rolü oynadığını ve psikolojik sermayenin ise düzenleyici etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Seçkin (2021), imalat işletmelerinde yürüttüğü araştırmada, yönetici ve iş arkadaşı nezaketsizliğinin geri çekilme davranışlarını artırdığını ve bu ilişkide duygusal tükenmişliğin aracılık etkisinin bulunduğunu belirlemiştir. Sonuç olarak, duygusal tükenmişliğin işyeri nezaketsizliğine verilen temel bir tepki olduğunu ve çeşitli iş çıktıları üzerinde aracı rol üstlendiğini gösteren söz konusu çalışmalarda elde edilen bulgular, işyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerine doğrudan etkisi ile sağlık çalışanlarının duygusal kaynaklarını tüketerek dolaylı bir şekilde işe yabancılaşmayı nasıl etkilediği üzerine odaklanan bu çalışmanın bulgularını da desteklemektedir. Bu bağlamda, örgütsel müdahaleler sadece duygusal tükenmişliği azaltmaya yönelik uygulamalarla sınırlı kalmamalı; aynı zamanda işyerinde nezaketi güçlendirmeye yönelik uygulamaları da kapsamalıdır.

Bu çalışma özgün nitelikte olup, çalışmanın sonuçları teorik ve pratik açıdan literatüre önemli katkılar sunmaktadır. İlk olarak, sağlık çalışanları üzerinde işyeri nezaketsizliğin işe yabancılaşma üzerindeki etkilerini bütüncül bir model içinde inceleyen çalışmalar oldukça sınırlıdır; bu bağlamda çalışma, söz konusu ilişkilerin ampirik olarak doğrulayan sınırlı çalışmalardan biridir. İkinci olarak, duygusal tükenmişliğin söz konusu ilişkide nasıl bir mekanizma olarak işlediğini ortaya koyması, işyeri nezaketsizliğin çalışanların duygusal kaynaklarını tüketerek işe yabancılaşmayı artırabileceğine ilişkin teorik açıklamaları destekleyen özgün bir bulgudur. Son olarak, nezaketsiz davranışların çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkileri ortaya koyması, negatif örgütsel davranışlara etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve nispeten daha az çalışılmış olan işyeri nezaketsizliğine ilişkin literatüre de katkı sağlamaktadır. Ayrıca araştırma bulgularının sağlık yöneticilerine de rehber olacağı söylenebilir. İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolüne ilişkin bulgu göz önüne alındığında, sağlık kurumlarında çalışanların yaşadıkları işyeri nezaketsizliğinden dolayı duygusal olarak tükenmiş hissetmelerini ve işe yabancılaşmalarını engellemek için önlemler almaları gerektiği ifade edilebilir. Sağlık kurumlarında çalışmak; yoğun çalışma temposu ve iş yükü, önemli sorumluluklar, rutin işler, travmatik deneyimler ve zaman baskısı gibi çeşitli sebeplerden dolayı zorluklar barındırdığından bu durum nezaketsiz etkileşimlere neden olarak çalışanların duygusal tükenmişliklerini ve yabancılaşma düzeylerini artırabilmekte ve hizmet kalitesinde olumsuz etkilere yol açabilmektedir (Durmuş ve Atalay, 2023: 1551; Taşkaya ve Aksoy, 2021: 520). İşyeri nezaketsizliğinin varlığı örgütlerde kaçınılmaz bir durum olmakla birlikte nezaketsiz davranışları tehlikeli ve zararlı yapan varlığından ziyade devamlılığı ve şiddetidir. Bu nedenle işyeri nezaketsizliğini engelleyecek veya azaltacak bir kültür ve iklim oluşturma sorumluluğuna sahip olan sağlık yöneticileri, işyerinde yaygın olan nezaketsiz davranış türlerini tespit ederek bu davranışların sıklığını ve şiddetini azaltacak önlemler alabilir. Örneğin işyerinde nezaketin bireysel ve örgütsel ilişkiler açısından önemi ile ilgili eğitimler düzenlenebilir ve bu konuda yazılı nezaket kuralları oluşturulabilir. Böylelikle örgütte hem nezaket kültürü oluşturulabilir hem de örgüt çalışanları nezaketin önemine ve nezaketsiz davranışların bireyler ve örgütler üzerindeki zararlarına yönelik farkındalık kazanabilirler. Bu çalışma, işyeri nezaketsizliğinin olumsuz etkilerine (duygusal tükenmişlik ve işe yabancılaşma), nezaketsiz davranışların kontrol edilmesi gerektiğine ve yöneticilerin bu konuda gerekli adımları atmalarının, nezaket kültürü ve iklimi oluşturmalarının önemine vurgu yapmaktadır.

Bu araştırmanın birtakım kısıtları da bulunmaktadır. İlk olarak araştırmanın tek bir sektörde yapılması önemli bir sınırlılıktır. Araştırma sonuçlarının genellenebilmesi adına gelecekte yapılacak araştırmalarda daha büyük örneklem grubu ile farklı sektörlerde araştırma sonuçları karşılaştırmalı bir şekilde ele alınabilir. Araştırmanın diğer önemli kısıtı, işyeri nezaketsizliği ölçeği ile ilgilidir. Araştırmada kullanılan işyeri nezaketsizliği ölçeği, yönetici kaynaklı nezaketsizliği iş arkadaşı kaynaklı nezaketsizlikten ayırmamakla birlikte kullanılan ölçek

müşteri nezaketsizliğini içermemektedir. Oysaki her bir kaynağın etkileri ve sonuçları farklı olacaktır. Örneğin çalışanlar yöneticilerinden nezaketsizlik gördüklerinde, iş arkadaşlarına karşı nezaketsizlik yapma ve duygusal tükenme yaşama olasılıkları daha yüksektir (Yun vd., 2024). Yöneticilerin nezaketsiz davranışları iş arkadaşı nezaketsizliğinden, iş arkadaşı nezaketsizliği ise müşteri nezaketsizliğinden daha zararlı olabilmektedir. Çünkü çalışanlar nezaketsiz bir müşteriyle yalnızca bir kez karşılaşabilir, ancak nezaketsiz bir iş arkadaşıyla tekrar tekrar karşılaşmak zorunda kalacaklardır (Schilpzand vd., 2016: 565). Seçkin (2021) tarafından yapılan araştırmada ise iş arkadaşları nezaketsizliğinin yönetici nezaketsizliğine göre duygusal tükenmişliği daha fazla etkilediği ortaya konulmuştur. Bu nedenle gelecekte yapılacak araştırmalarda işyeri nezaketsizliğinin kaynaklarının belirlenebilmesi için iş arkadaşı, yönetici ve müşteri nezaketsizliğini ayrı ayrı ele alan farklı ölçekler tercih edilebilir. Böylece işyeri nezaketsizliğinin kaynakları belirlenebilir ve farklı kaynaklar tarafından uygulanan nezaketsizliğin sonuçları ve etkileri karşılaştırılabilir. Ayrıca literatür incelemesi ve ampirik araştırma sonuçları ışığında spesifik bir öneri olarak, işyeri nezaketsizliği ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki; psikolojik sermaye, duygusal bağlılık, içsel motivasyon gibi düzenleyici etkileri bulunabilecek değişkenlerle araştırılabilir. İşyeri nezaketsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini artıran aracı değişkenler kadar bu etkiyi azaltacak düzenleyici değişkenler de önem taşımaktadır.

Kaynaklar

- Alakaş, E. Ö., Kağıtçı, S., & Yılık, P. (2022). Covid-19 sürecinde sağlık çalışanlarının algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 879-890. <https://doi.org/10.37880/cumuiibf.1099175>
- Alola, U. V., Avcı, T., & Öztüren, A. (2021). The nexus of workplace incivility and emotional exhaustion in hotel industry. *Journal of Public Affairs*, 21(3), 1-16. <https://doi.org/10.1002/pa.2236>
- Aman-Ullah A, Ali A, Ariza-Montes A, Mehmood W, Saraih UN (2024), "Nexus of workplace incivility, workplace violence and turnover intentions: a mediation study through job burnout". *Kybernetes*, 53(12), 5061–5080, doi: <https://doi.org/10.1108/K-02-2023-0299>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Aslan, Ş., & Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Aşık, N. A. (2018). Örgüt iklimi ve işe yabancılaşma ilişkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 29-41.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Banai, M., Reisel, W. D., & Probst, T. M. (2004). A managerial and personal control model: Predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary. *Journal of International Management*, 10(3), 375-392. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2004.05.002>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Basım, N., & Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M., & Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1477-1496. <https://doi.org/10.12738/estp.2013.3.1509>

- Batga, B. & Ceyhan, S. (2019). İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 250-262. <https://doi.org/10.18560/cukurova.1143>
- Butt, S., & Yazdani, N. (2021). Influence of workplace incivility on counterproductive work behavior: Mediating role of emotional exhaustion, organizational cynicism and the moderating role of psychological capital. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 15(2), 378-404.
- Chen, H.-T., Wang, C.-H., & Shih, I.-T. (2021). Are frontline employees punching bags? The relationship between interpersonal workplace incivility and employee incivility toward customers. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 377-388. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.003>
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888-2912.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *The Academy of Management Review*, 33(1), 55-75. <https://doi.org/10.2307/20159376>
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605. <https://doi.org/10.1177/0149206311418835>
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. & Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>
- Çalışkan, A., & Pekkan, N. Ü. (2017). Psikolojik sermayenin işe yabancılaşmaya etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33. <https://doi.org/10.18394/iid.303183>
- Çelik, Ü. H., & Bayar, Y. (2024). Bilişsel sinizm ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkide iş yeri nezaketsizliğinin aracı rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (63), 319-330. <https://doi.org/10.30794/pausbed.1429786>
- Çiftci, Ö. D. (2021). Emotional exhaustion as a mediator among workplace loneliness, work alienation and turnover intention", *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 24(2), 93-106. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-04-2020-0051>
- Çini, M. A. (2022). İş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki: Akademisyenlere yönelik bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 10(2), 644-663. doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v10i2.2000>
- Deniz, S. (2024). İşyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolü. *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 374-388. <https://doi.org/10.22139/jobs.1593336>
- Durmuş, İ. T. & Atalay, E. (2023). Sağlık çalışanlarında duygusal tükenmişlik ve yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Korkut Ata Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, Özel Sayı 1, 1550-1564. <https://doi.org/10.51531/korkutataturkiyat.1371526>
- Elma, C. (2003). İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması (Ankara İli Örneği). [Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Erer, B. (2021). Covid-19 sürecinde hastane çalışanlarının yaşadığı duygusal tükenme algıladıkları aşırı iş yükü ile açıklanabilir mi?. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 680-693.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.

- Felblinger, D. M. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 37(2), 234-242.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (4th ed.)*, Sage.
- Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Freudenberger, N.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gök, S., Karatuna, I., & Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 22(44), 106-115. <https://doi.org/10.31828/tpy1301996120181128m000009>
- Görken, Sağlam K., Bozacı, İ. (2024). Deneyimlenen işyeri nezaketsizliğinin işyeri maneviyatına etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(4), 2162-2180. <https://doi.org/10.20491/isarder.2024.1908>
- Gui, W., Bai, Q., & Wang, L. (2022). Workplace incivility and employees' personal initiative: A moderated mediation model of emotional exhaustion and meaningful work. *Sage Open*, 12(1), <https://doi.org/10.1177/21582440221079899>
- Gürbüz, S. (2024). *AMOS ile Yapısal Eşitlik Modellemesi. Temel İlkeler ve Uygulamalı Analizler (IBM AMOS Uygulamalı, Örnek Veri Setleri)*, Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. US, Pearson Education Limited.
- Han, Y., Kim, Y., & Hur, W.-M. (2021). The effects of perceived supervisor incivility on child-care workers' job performance: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 40(4), 1979-1994. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-0133-7>
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Perspective (Second Edition)*. New York, The Guilford Press.
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 789-800. [https://doi.org/10.1002/1099-1379\(200011\)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/1099-1379(200011)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W)
- <https://www.saglik.gov.tr/TR-100631/saglik-bakanliginin-2024-yili-butcesi-tbmm-plan-ve-butce-komisyonunda.html> Erişim Tarihi: 20. 12. 2024
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Hur, W. M., Kim, B. S., & Park, S. J. (2015). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(6), 701-712.
- Hur, W.-M., Moon, T. & Jun, J.-K. (2016), The effect of workplace incivility on service employee creativity: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302-315. <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2014-0342>
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8), 705-714. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000005829>
- Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 11-26.
- Kanitha, D., and Naik, P. R. (2021). Experience of workplace incivility and its impact on stress and turnover intention among the nurses working at a hospital: Cross-sectional survey approach. *Iran. J. Nurs. Midwifery Res.* 26, 285-287. doi: 10.4103/ijnmr.IJNMR_124_20

- Karasar, N. (2009). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Karatepe, O. M., Kim, T.T. & Lee, G. (2019). Is political skill really an antidote in the workplace incivility-emotional exhaustion and outcome relationship in the hotel industry?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 40-49.
- Kıraç, R. (2024). İşyeri nezaketsizliği çalışan verimliliği ve örgütsel bağlılık üzerine bir araştırma: Sağlık çalışanları örneği. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 1806-1823. <https://doi.org/10.15869/itobiad.1467055>
- Kırıcı, E., & Özkoç, A. G. (2017). Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 20-32. <https://doi.org/10.24010/soid.303638>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Oore, D. G. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1258-1274. <https://doi.org/10.1037/a0024442>
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483-496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.483>
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Moon, C., & Morais, C. (2022). Understanding the consequences of workplace incivility: The roles of emotional exhaustion, acceptability and political skill. *International Journal of Conflict Management*, 33(3), 425-447. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-09-2021-0147>
- Nair, N., & Vohra, N. (2009). Developing a new measure of work alienation. *Journal of Workplace Rights*, 14(3), 293-309.
- Özbek, Y. M. F. (2011). Örgüt içerisindeki güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde örgüte uyum sağlamanın aracı rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 231-248.
- Parray, Z.A., Islam, S.U. & Shah, T.A. (2023). Exploring the effect of workplace incivility on job outcomes: Testing the mediating effect of emotional exhaustion. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 10(2), 161-179. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-07-2022-0178>
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences, and remedies of workplace incivility: No time for "Nice"? think again. *Academy of Management Executive*, 19, 7-18. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 123-137.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387-1419.
- Petitta, L., & Jiang, L. (2019). Burning out? Watch your own incivility and the emotions you spread. *Work*, 64(4), 671-683. <https://doi.org/10.3233/WOR-193029>
- Porath, C. L., & Pearson C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 115-121.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-91.
- Reio Jr, T. G., & 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.

- Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C., & Densten, I. L. (2002). Work alienation and organizational leadership. *British Journal of Management*, 13(4), 285-304.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2(1), 282-424.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37(1), S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Seçkin, Ş. N. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin geri çekilme davranışlarına etkisi: Tükenmişliğin aracı, kişisel adil dünya inancının düzenleyici rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 28(2), 421-439. <https://doi.org/10.18657/yonveek.615364>
- Shantz, A., Alfes, K., Bailey, C., & Soane, E. (2015). Drivers and outcomes of work alienation: Reviving a concept. *Journal of Management Inquiry*, 24(4), 382-393. <https://doi.org/10.1177/1056492615573325>
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T., Fettahlioğlu, T. (2006). Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15), 569-587.
- Tam, D. U. & Hoang, N.T. (2025). Supervisor incivility, work alienation, extra-role performance and preparatory job search behaviors among airport frontline staff: The moderating role of work centrality, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, <https://doi.org/10.1108/JHTI-12-2024-1283>
- Taşkaya, S., & Aksoy, A. (2021). A bibliometric analysis of workplace incivility in nursing. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 518-525.
- Taştan, B. S. & Davoudi, M. S. M (2015). An empirical research on the examination of the relationship between perceived workplace incivility and job involvement: The moderating role of collaborative climate. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 7(1), 35-62. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2015.073124>
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking workplace incivility to citizenship performance: The combined effects of affective commitment and conscientiousness. *Journal of Organizational Behavior*, 33(7), 878-893. <https://doi.org/10.1002/job.773>
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Toygar, A., Nart, S., & Yıldırım, U. (2023). Work-family conflict and work alienation among seafarers: The mediating role of emotional exhaustion. *Marine Policy*, 155, 105759. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2023.105759>
- Turgut, T., & Kalafatoğlu, A.G Y. (2016). İşe yabancılaşma ve örgütsel adalet. *İŞ, GÜÇ Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(1), 23-46. <https://doi.org/10.4026/2148-9874.2016.0307.X>
- Xia, B., Wang, X., Li, Q., He, Y., & Wang, W. (2022). How workplace incivility leads to work alienation: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.921161>
- Yang, C. H., Hwang, F. M., Lin, B. C., & Chang, C. M. (2023). Dynamic structural equation modeling of the relationship among daily workplace incivility, daily emotional exhaustion, self-reported health and psychological capital. *Perceptual and Motor Skills*, 130(3), 1269-1285. <https://doi.org/10.1177/00315125231165164>
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, F. & Şirin, S. (2020). İş yeri nezaketsizliği ile işe yabancılaşma ilişkisinde iş stresin aracı etkisi ve rol belirsizliğinin durumsal aracılık rolü üzerine bir araştırma. 28th National Management And Organization Congress At: Ankara Volume: 28
- Yurt, E. (2023). *Sosyal Bilimlerde Çok Değişkenli Analizler İçin Pratik Bilgiler: SPSS ve AMOS uygulamaları*, Ankara, Nobel Yayın.

- Zhang HL, Wu C, Yan JR, Liu JH, Wang P, Hu MY, Liu F, Qu HM, Lang HJ. (2023). The relationship between role ambiguity, emotional exhaustion and work alienation among chinese nurses two years after COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *BMC Psychiatry*. 23(1), <https://doi.org/10.1186/s12888-023-04923-5>
- Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206.