

# İşyeri Nezaketsizlik Ölçeğinin Hemşireler Üzerinde Türkçe Geçerlik ve Güvenirliği Çalışması

## Turkish Reliability and Validity on Nurses of Workplace Incivility Scale

Adalet Kutlu, Nurcan Bilgin

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Manisa

### ÖZ

**AMAÇ:** İşyeri nezaketsizliği, kurumlarda düşük şiddetli sapkın davranışlar olarak tanımlanmakta olup, hemşirelerin çalışma ortamlarında bu tür davranışlar görülebilmektedir. Bu araştırma, "Workplace Incivility Scale" in Türkçe formu olarak "İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği" nin hemşireler üzerinde geçerlik ve güvenirliğini test etmek amacıyla yapılmıştır.

**YÖNTEM:** Bu araştırma, metodolojik bir çalışma olup, Şubat-Haziran 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği, 12 maddeden oluşan beşli Likert tipinde bir ölçektir. Araştırmanın örneklemini 120 hemşire oluşturmaktadır. Ölçeğin güvenirlilik düzeyi, iç tutarlılık analizi ile değerlendirilmiştir. Ölçeğin geçerliği, kapsam, yapı ve ölçüt geçerliği ile sınıanmıştır.

**BULGULAR:** Ölçeğin güvenirliliği incelendiğinde, Cronbach Alpha katsayısı 0,90 bulunmuş ve madde çıkarılarak yinelenen iç tutarlılık analizlerinde sorunlu soruya rastlanmamıştır. Ölçeğin yapı geçerliği için açıklayıcı faktör analizi kullanılmış, analiz sonucunda toplam varyansın %60,41 olduğu saptanmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğu için Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,87, Barlett Sphericity testi  $\chi^2$  değeri ise  $\chi^2 = 751,219$ ,  $p < 0,000$  olarak belirlenmiştir. Ölçeğin eşzamanlı ölçek geçerliği için, İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ve İşyeri Zorbalık Ölçeği arasında çok ileri düzeyde pozitif yönde korelasyon bulunmuştur. Bilinen gruplar ve ölçüt geçerliği için hemşirelerin eğitim ve memnuniyet puanları arttıkça nezaketsizlik puan ortalamalarının düştüğü gözlenmiştir.

**SONUÇ:** Hemşireler üzerinde yapılan "İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği" Türkçe formunun geçerlik-güvenirlilik sonuçlarının kabul edilebilir düzeyde olduğu bulunmuştur.

**Anahtar kelimeler:** İşyeri nezaketsizliği, hemşirelik, geçerlik, güvenirlilik

### ABSTRACT

**AIM:** Workplace incivility is low intensity deviant behaviors and this type of behavior can be seen in the work environment of nurses. This research was designed to test the linguistic adaptation, reliability and validity of the Workplace Incivility Scale on nurses.

**METHODS:** This research is a methodological study and it was conducted between February and June 2015. The scale includes a 12-item survey. It is Likert type scale and responses to each question are rated on a 5-point Likert scale. The sample of the research was composed of 120 nurses. The reliability of the scale was assessed by internal consistency and the validity is performed by construct, content and criteria validity.

**RESULTS:** Cronbach alpha coefficient of the scale was 0.90, as a result of the internal consistency analysis repeated by removing item wasn't found a problematic item. Exploratory factor analysis is used for the construct validity of the scale and as a result of this analysis; total variance was found 60.41%. Kaiser-Meyer-Olkin for compliance data to factor analysis was found as 0.87, Barlett Sphericity test  $\chi^2$  value was calculated as 751.219 ( $p < 0.000$ ). The correlation between the Scale and Workplace Bullying Scale was found as very advanced in the positive direction. As criteria validity, when nurse's satisfaction scores increases, observed that the scale's scores decreases.

**CONCLUSION:** Turkish form of Workplace Incivility Scale which was conducted on nurses has acceptable level of validity and reliability.

**Keywords:** Workplace incivility, nursing, validity, reliability

**Geliş Tarihi / Arrival Date:** 07.09.2016

**Kabul tarihi / Date of Acceptance:** 02.06.2017

**İletişim / Corresponding author:** Adalet Kutlu, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Şehitler Mah. İstasyon Mevkii ,45020, Manisa

**E-posta / E-mail:** adalet.kutlu@cbu.edu.tr

**Sayı / Number:** 2 **Cilt / Volume:** 4 **Yıl / Year:** 2017

**e-ISSN:**2149-018X **doi:**10.5222/SHYD.2017.056

## GİRİŞ

İşyeri nezaketsizliği, “işyerinde karşılıklı saygı normlarını ihlal eden, amaca zarar vermek için belirsiz niyetle düşük şiddetli sapkın davranışlar” olarak tanımlanmaktadır. (Andersson ve Pearson, 1999). İşyeri nezaketsizliğinin üç önemli özelliği, normların ihlali, niyetin belirsiz olması ve düşük şiddetli olmasıdır (Pearson ve ark., 2001; Lim ve ark., 2008). Nezaketsizliği saldırganlıktan ayıran özelliği, suçlunun zarar verirken kasıtlı olmamasıdır (Andersson ve Pearson, 1999; Lim ve ark., 2008). Hedef alınan kişi bu tür belirsiz davranışlarla karşılaşınca, durumu tam olarak anlayamadığından önemli derecede stres, nasıl tepki vereceği konusunda kararsızlık ve sonrasında ne olacağına ilişkin belirsizlik yaşamaktadır (Lim ve ark., 2008). İşyeri nezaketsizliğinin düşük şiddetli olmasından dolayı fark edilmesi zordur ve kolayca göz ardı edilebilir. İşyeri nezaketsizliğinin öğelerini küçümseme, aşağılama, görmezden gelme, alay etme, karşıdakinin düşüncelerini umursamama gibi davranışlar oluşturmaktadır (Cortina ve ark., 2001; Blau ve Andersson, 2005). İşyeri nezaketsizliği üretkenlik, iş doyumu, kurumda kalma niyeti gibi değişkenler üzerinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Cortina ve ark., 2001; Penney ve Spector 2005; Griffin, 2010). Bu sebeple, işyeri nezaketsizliği kurumlara ve çalışanlara olan zararlı etkilerinden dolayı önemsenmesi gereken bir konudur (Cortina ve ark., 2001).

Son zamanlarda, literatürde birkaç çalışma olmasına rağmen, sağlık kuruluşlarında çok sayıda nezaketsizlik davranışları ile ilgili raporlar bulunmaktadır (Laschinger ve ark., 2009). Hemşirelikle ilgili yapılan çalışmalarda, gözetmen (denetleyici) nezaketsizliğinin iş tatmini ve örgütsel bağlılığın en güçlü belirleyicisi olduğu, bununla birlikte tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu da bulunmuştur (Laschinger ve ark., 2009; Leither ve ark., 2010). Bu bilgiler doğrultusunda, işyerinde bu tür negatif davranışlar ile mücadele etmek gerekmektedir (Smith ve ark., 2010).

Bu çalışma, Türkiye’de sağlık alanında konuyla ilgili çalışmaların az olması, hemşirelerin çalışma ortamlarının karmaşık olması dolayısıyla nezaketsizlikle karşılaşma durumlarının yüksek olması olasılığı ve Türkçe nezaketsizlik konusunda bir ölçme aracının bulunmaması nedeniyle önemlidir.

## YÖNTEM

**Araştırmanın amacı ve türü:** Bu çalışma, metodolojik tipte bir araştırma olup “Workplace Incivility Scale”in Türkçe formu; “İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği”nin hemşireler üzerinde dil uyarlaması, geçerlik ve güvenilirliğini test etmek amacıyla yapılmıştır.

**Araştırma sorusu ve hipotezi:** Hemşireler üzerinde yapılan bu çalışmada, “İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Türkçe geçerlik ve güvenilirliği nasıldır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

**Araştırmanın yapıldığı yer ve zamanı:** Çalışmanın verileri, Şubat-Haziran 2015 tarihleri arasında, çalışmaya katılmaya gönüllü 120 hemşireden toplanmıştır. Araştırmanın yapıldığı üniversite hastanesinde 327 hemşire görev yapmaktadır.

**Araştırmanın örnekleme:** Ölçek çalışmalarında, örneklem sayısının her bir ölçek maddesinin 5-10 katı şeklinde olması önerilmektedir (Akgül, 1997; Esin, 2014). Bu nedenle ölçeğin madde sayısının 12 olması dolayısıyla çalışmanın örneklemini 120 hemşire oluşturmuştur.

**Veri toplama:** Veri toplama araçları olarak, Hemşireler için Bilgi Formu ve Workplace Incivility Scale (İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği-İNÖ)’in Türkçeye çevrilmiş şekli ve eşdeğer ölçek olarak da İşyeri Zorbalığı Ölçeği kullanılmıştır. Bilgi formu, araştırmacılar tarafından hemşirelerin demografik özelliklerini ve memnuniyet durumlarını sorgulayan ve çalışmanın amacına uygun 10 sorudan oluşmuştur.

**İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği (Workplace Incivility Scale):** Bu ölçek, Cortina ve arkadaşları (2013) tarafından işyeri nezaketsizliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek 12 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte çalışanların amirleri ya da iş arkadaşları tarafından işyeri nezaketsizliği davranışlarına ne kadar sıklıkta maruz kaldıkları ölçülmektedir. Ölçek Asla-0, “Bir/iki kez-1”, “Bazen-2”, “Sıklıkla-3”, “Çoğu zaman-4” şeklinde beşli Likert tipindedir. Ölçeğin Cronbach Alfa değeri: 0,92 olarak bildirilmektedir. Ölçekten alınabilecek en düşük ve en yüksek puan 0-48 arasındadır. Ölçekten alınan puanların artması bireylerin işyeri nezaketsizliği davranışlarına daha çok maruz kaldıklarını göstermektedir (Cortina ve ark., 2013).

**İşyeri Zorbalığı Ölçeği:** Bu ölçek, İNÖ’nun geçerliliğini sınamak için eşdeğer bir ölçek olarak kullanılmıştır. Bu ölçek 22 maddeden ve kişisel aşağılama/zorbalık ve işle ilgili taciz/zorbalık olarak adlandırılan iki boyuttan oluşmaktadır. Bu ölçek katılımcıların her maddede belirtilen davranışa son altı ay içinde ne sıklıkta maruz kaldıklarını “Hiçbir zaman-1”, “Nadiren-2”, “Her ay-3”, “Her hafta-4”, “Her gün-5” şeklinde ölçmektedir. Bu ölçeğin geçerlik ve güvenilirliği, Aydın ve Öcel (2009) tarafından yapılmış ve çalışmalarında, İşyeri Zorbalığı Ölçeği’nin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,88 olarak bildirilmiştir.

**Verilerin değerlendirilmesi:** Elde edilen veriler, istatistik paket programında kodlanarak, tanıtıcı bilgilerin sayı-yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Güvenirlik sınaması için iç tutarlılık testi, Cronbach Alfa katsayısına bakılmıştır. Örneklem büyüklüğü için Kaiser-Meyer-Olkin, faktör analizi yapılabilmesi için örnek hacminin uygunluğunun belirlenmesinde Bartlett's Test of Sphericity istatistik testleri uygulanmıştır (Akgül, 1997; Esin, 2014). Ölçeğin geçerliğinin sınaması için kapsam, yapı ve ölçüt geçerliği değerlendirilmiştir. Yapı geçerliği için açıklayıcı faktör analizi ve iki ölçek puanları arasındaki korelasyon (Pearson), ölçüt geçerliğinde, İNÖ puan ortalamaları ile hemşirelerin memnuniyet puan ortalamaları arasındaki anlamlılık için Kolmogorov Smirnov Testi yapılmıştır. Bilinen gruplar geçerliğinde, hemşirelerin eğitim durumları ile İNÖ puan ortalamaları arasındaki anlamlılık için Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır.

**Araştırmanın Etik Yönü:** Araştırmaya başlamadan önce ölçeğin kullanımı için orijinal ölçeği geliştirmiş olan Cortina'dan elektronik posta yoluyla izin alınmış ve çalışmanın etik kurul onayı da Celal Bayar Üniversitesi Yerel Etik Kurulundan alınmıştır. Çalışma öncesinde çalışmaya katılacak olan hemşirelerin "Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu" ile onayları da alınmıştır.

## BULGULAR

Çalışma kapsamına alınan hemşirelerin yaş ortalaması 30,63±6,01 (min:20, maks:49), 30 yaş altı olan hemşireler %52,5 (63) iken, hemşirelerin %60'ı (72) evli, %69'u (82) önlisans+lisans mezunu, %51,7'si (62) servis hemşiresi, %78,3'ü (94) kadrolu, %53,3'ü (64) 5 yıl altı kurumsal deneyime sahip (kurumsal deneyim ort±ss:6,49±6,04), %75'inin (90) haftalık çalışma süresi 40 saat üstü, %80,8'i (97) gece+gündüz çalıştıkları belirtmiştir. Hemşirelerin "Vizual Analog Skala"sına (0-10) göre kurumsal memnuniyet ortalamaları 5,9±2,08 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 1: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ve Maddeleri ile İlgili Tanımlayıcı Özellikler (N:120)**

İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Maddeleri	N	Ort	SS
1. Görüşlerinizin daha az önemseydiği ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği,	120	1,39	0,91
2. Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı,	120	0,91	0,84
3. Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri,	120	0,53	0,90
4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği,	120	0,56	0,82
5. Sözüünüzü kestiği ya da sesinizi bastırdığı,	120	0,73	0,90
6. Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği,	120	0,65	0,96
7. Size küfredtiği ya da bağırdığı,	120	0,18	0,54
8. Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği,	120	0,28	0,68
9. Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı,	120	0,41	0,79
10. Sizi beceriksizlikle suçladığı,	120	0,27	0,66
11. Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı,	120	0,38	0,76
12. Harcamalarınızla dalga geçtiği,	120	0,19	0,59

Ölçme aracının, uygun bilgiler üretme yeteneğine sahip olması için geçerlik ve güvenilirlik gibi özelliklerin birlikte ele alınması gerekmektedir (Çetinkaya ve ark., 2015; Esin, 2014). Geçerlik ve güvenilirlik analizleri öncesi, ölçeğin maddeleri ve elde edilen verilere dayalı tanımlayıcı istatistikler Tablo 1 ve 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği'nin Göstergeleri**

	Ort±SS	Medyan	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
İNÖ Göstergeleri	6,35±6,40	4,00	1,64	3,09

Bu çalışmada elde edilen veriler incelendiğinde; ölçek verilerinin normal dağılmadığı belirlenmiştir (Tablo 2).

**Geçerlik Analizleri:** İNÖ'nün geçerlik çalışmasında ölçeğin dil uyarlaması, içerik (kapsam geçerliği), yapı ve ölçüt geçerliği uygulanmıştır. Dil uyarlaması için, ölçek maddelerinin Türkçeye çevirisi yapılırken, uygun cümle yapılarının kullanılması ve kültüre yabancı maddelerin değiştirilerek, ölçekteki maddeler literatür, uzman görüşü ve hemşirelerin görüşleri çerçevesinde ele alınmıştır. İlk aşamada ölçek, Türkçe ve İngilizceyi iyi bilen yedi kişi tarafından İngilizceden Türkçeye ayrı ayrı çevrilmiş daha sonra araştırmacılar tarafından bu çeviriler değerlendirilerek, ölçeğin Türkçe hali düzenlenerek ölçek, bağımsız bir dil bilimci uzman tarafından yine İngilizceye çevrilmiştir. Bu çeviri iki öğretim üyesi tarafından özgün dildeki aslı ile karşılaştırılarak, aslına uymayan maddeler Türkçe açısından yeniden gözden geçirilmiştir. Daha sonra ölçeğin 10 kişiye ön uygulaması yapılarak kişilere maddelere ilişkin düşünceleri ve maddelerin anlaşılıp anlaşılmadığı sorulmuştur (kavramsal sorgulama). Geri

bildirimler doğrultusunda ölçeğin ifadeleri yine düzenlenmiştir ve ön uygulama yapılan kişilerin verileri araştırma kapsamına alınmamıştır.

Ölçeğin yapı geçerliğini değerlendirmede açıklayıcı faktör analizi ve eşdeğer ölçek geçerliği kullanılmıştır. Faktör analiziyle çok sayıdaki maddeler, daha az sayıda gruplarla/faktörlerle belirtilir. Açıklayıcı faktör analizinde faktör sayılarını belirlemede Kaiser-Guttman kuralı olarak bilinen ve özdeğeri 1'den büyük olan faktörlerin alınması yöntemi kullanılmaktadır. Hangi maddenin hangi faktöre ait olduğunu belirlemede bir faktör ile madde arasındaki ilişkinin derecesini gösteren faktör yükü ölçüt olarak kullanılmaktadır. "Faktör analizi" uygulanırken örneklem büyüklüğü de önemlidir. Örneklem yeterliliğinin belirlenmesinde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve değişkenlerin birbiriyle korelasyon gösterip göstermediklerini test etmek amacıyla Bartlett's Testi kullanılmaktadır. Araştırmada KMO değeri olarak hesaplanan örneklem yeterliliği 0,87 ve Bartlett's Testi;  $\chi^2 = 751,219$ ,  $p < 0,000$  bulunmuştur ve bu değerler örneklem sınama büyüklüğünün analizi değerinin faktör analizi için oldukça yeterli olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi**

Maddeler	Faktör 1 (Kişisel Tutum)	Faktör 2 (Sözel Saldırı)
Madde 1	0,16	0,77
Madde 2	0,11	0,77
Madde 3	0,47	0,57
Madde 4	0,58	0,40
Madde 5	0,52	0,44
Madde 6	0,46	0,69
Madde 7	0,83	0,01
Madde 8	0,86	0,22
Madde 9	0,73	0,28
Madde 10	0,62	0,40
Madde 11	0,53	0,58
Madde 12	0,18	0,64
Özdeğer	6,04	1,20
Açıklanan Varyans	31,77	28,64
Alt Boyutların Cron-bach Alfa Katsayıları	0,85	0,85

Ölçeğin faktör yapısı incelenirken, ölçek maddeleri serbest bırakılarak yapılan faktör analizi sonucunda iki alt faktör elde edilmiştir. Ölçeğin 1, 2, 6, 11, 12 maddeleri özgün ölçekten ayrı alt boyuta dağılmışlardır. On iki maddelik ölçeğe uygulanan temel bileşenler analizinde, öz değeri biri aşan iki faktör elde edilmiştir. Varimax rotasyonu sonrasında ortaya çıkan en büyük faktör, varyansın %31,77'sini açıklayabilen birinci faktördür. İkinci faktör varyansın %28,64'ünü açıklamaktadır. Böylece iki faktörün açıkladığı toplam varyans %60,41 olarak bulunmuştur. Faktörlerin açıkladığı toplam varyansın %40-60 arası olması yeterli bulunmaktadır. Faktörler "Kişisel Tutum" ve "Sözel Saldırı" alt boyutu olarak adlandırılmıştır. Cronbach Alfa katsayıları sırasıyla birinci faktör, "Kişisel tutum"  $\alpha = 0,85$  ve ikinci faktör "Sözel saldırı"  $\alpha = 0,85$  olarak bulunmuştur (Tablo 3).

**Tablo 4: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyonlar**

Ölçekler	İşyeri Zorbalık Ölçeği
İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği	0,73* 0,000

\* $p < 0,01$

Eşdeğer ölçek (İşyeri Zorbalığı Ölçeği) geçerliğinde ise iki ölçek (İNÖ ve İZÖ) arasındaki korelasyona göre, İNÖ ve İZÖ puan ortalamaları arasında pozitif yönde ve çok ileri düzeyde ilişki belirlenmiştir ( $r = 0,73$ ,  $p < 0,000$ ) (Tablo 4). Ölçek puanları arasında yüksek derecede korelasyon bulunması, İNÖ'nün birleşim geçerliğini ifade etmektedir (Tablo 4).

**Tablo 5: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Eğitim Durumu ve Memnuniyet Puanlarına göre Ölçüt Geçerliliği**

İNÖ/Eğitim Durumu	n	Ort±ss	F
Sağlık Meslek Lisesi	17	4,65±6,05	10,08**
Önlisans	6	4,33±4,92	
Lisans	77	7,37±9,56	
Yüksek lisans	20	4,47±5,99	
Toplam	120	6,35±6,40	

  

Memnuniyet Puan Ort.	n	Ort±ss	t
5'in altı	25	7,77±7,34	0.407*
5 ve üstü	95	5,98±6,12	
Toplam	120	6,35±6,40	

\*Kolmogorov Smirnov Testi \*\*Kruskal Wallis ANOVA  $p<0.05$  olarak bulunmuştur.

Ölçüt geçerliliği için, İNÖ puan ortalamalarının hemşirelerin memnuniyet puan ortalamalarına göre değişimi izlenmiştir. İNÖ puan ortalaması ile memnuniyet puan ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r=-0.204$ ,  $p=0.02$ ) (Tablo 5). Ölçüt geçerliliği için hemşirelerin memnuniyet puanı 5'in altında olanların nezaketsizlik ölçek skorunun yükseldiği belirlenmiştir. Nezaketsizlik puanının yükselmesi nezaketsizlik durumuyla daha fazla ve yoğun bir şekilde karşılaşıldığını göstermektedir. Bilinen gruplar geçerliliği için hemşirelerin eğitim durumları ile ölçek puanları arasında ters orantılı anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Hemşirelerin eğitim ve memnuniyet puanlarına göre ele alındığında, ölçek puanlarının bu ölçütlere duyarlılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu sonuç, ölçeğin değişen ölçütleri ayırt edebildiğini göstermektedir.

**Tablo 6: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Güvenilirlik Katsayıları (N:120)**

Ölçek Maddeleri	Madde ölçek korelasyonu	Madde silindiğinde $\alpha$	$\alpha$
1. Görüşlerinizi daha az önemseydiği ya da düşüncelerinize daha az ilgi gösterdiği,	0,59	0,90	0,90
2. Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı,	0,55	0,90	
3. Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri,	0,67	0,89	
4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği,	0,63	0,89	
5. Sözüünüzü kestiği ya da sesinizi bastırdığı,	0,62	0,90	
6. Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği,	0,79	0,89	
7. Size küfrettiği ya da bağırdığı,	0,54	0,90	
8. Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği,	0,70	0,89	
9. Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı,	0,66	0,89	
10. Sizi beceriksizlikle suçladığı,	0,66	0,89	
11. Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı,	0,72	0,89	
12. Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği.	0,50	0,90	

**Güvenirlik Analizleri:** Ölçeğin güvenilirliğini saptamaya yönelik ölçeğin iç tutarlılık testleri yapılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin Cronbach Alfa katsayıları: İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği 0,90, İşyeri Zorbalığı Ölçeği 0,93 olarak bulunmuştur. "İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği"nde madde çıkarılarak yinelenen iç tutarlılık analizlerinde sorunlu soruya rastlanmamıştır. Güvenirlik katsayıları 0,89-0,90 arasında bulunan ölçeğin güvenilirliği istendik düzeydedir (Tablo 6).

## TARTIŞMA

İşyerinde nezaketsizlik, sağlık hizmeti verilen kurum ve kuruluşlarda daha fazla rastlanabilen ve dikkat çeken bir durumdur. İşyerinde nezaketsizliğin çalışanlara yansımaları yapılan çalışmalarda gösterilmiştir.

Cortina ve arkadaşlarının (2001) sağlık hizmeti vermeyen kurumlarda yaptıkları çalışmada, iş yeri nezaketsizliği ile iş doyumunu, iş stresi, işten geri çekilme davranışı, işten ayrılma niyeti gibi önemli örgütsel çıktılar arasında ilişki saptamışlardır. Sağlık hizmeti verilen kurumlarda ise, birçok nezaketsiz davranış rapor edilmesine rağmen, literatürde buna yönelik araştırma sayısı azdır (Laschinger ve ark., 2009). Laschinger ve arkadaşlarının (2009) hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada, Cortina ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmış ve güçlendirilmiş çalışma ortamı, düşük düzeyde nezaketsizlik ve tükenmişliğin hemşirelerin iş doyumunun, örgütsel bağlılığının ve işten ayrılma niyetinin önemli belirleyicileri olduğu sonucuna varmışlardır. Hutton ve Gates (2008) yaptıkları çalışmada, nezaketsizlik ile düşük verimlilik arasında anlamlı ilişki bulmuşlardır. Bununla birlikte, denetleyici nezaketsizliği ve hasta nezaketsizliği ile verimlilik arasında anlamlı ilişkiler saptamışlardır. Ayrıca, sağlık hizmetlerinde işyeri nezaketsizliğinin mali kayıplara neden olduğu ve çalışan sağlığını olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır. Laschinger ve arkadaşlarının (2013) da yeni mezun hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada, meslektaş nezaketsizliğinin duygusal iyilik hali ve akıl sağlığı üzerine önemli bir belirleyici olduğu saptanmıştır. Lewis ve Malecha (2011) yaptıkları çalışmada, işyeri nezaketsizliği ile verimlilik arasında negatif ilişki bulmuşlardır. Yine bu çalışmada, sağlıklı çalışma ortamı ile düşük nezaketsizlik arasında anlamlı ilişki olduğuna değinilmiştir.

Bu sonuçlar çerçevesinde nezaketsizliğin hemşirelik hizmetlerindeki düzeyini belirlemek için Türkçe bir araca gereksinim olduğu öngörüsüyle "Workplace Incivility Scale"nin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır.

Geçerlik, bir ölçme aracının neyi, ne kadar doğru olarak ölçtüğünü göstermekte olup ölçeğin geliştirildiği amaca hizmet derecesi olarak tanımlanmaktadır (Çetinkaya ve ark., 2015). Türkçeye uyarlanan "İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği"nin dil ve kapsam geçerliliğinin yeterli olduğu yapılan çalışmada görülmüştür. Yapı geçerliliği için yapılan faktör analizinde amaç, çok sayıda maddelerin daha az sayıda "faktör"lerle belirtilmesini göstermektedir (Esin, 2014). Açıklayıcı faktör analizinde faktör sayılarını belirlemede Kaiser-Guttman kuralı olarak bilinen ve özdeğeri 1'den büyük olan faktörlerin alınması yöntemi kullanılmaktadır. Hangi maddenin hangi faktöre ait olduğunu belirlemede bir faktör ile madde arasındaki ilişkinin derecesini gösteren faktör yükü ölçüt olarak kullanılmaktadır. Genel olarak, bir madde hangi faktör ile en yüksek ilişkiyi gösteriyorsa, o faktör altında sıralanmaktadır (Akgül, 1997; Çetinkaya ve ark., 2015). Geçerlik için yapılan açıklayıcı faktör analizlerinde ölçek maddeleri en yüksek ilişki düzeyine göre sıralanmıştır ve ölçek maddeleri "kişisel tutum" ve "sözel saldırı" olmak üzere iki alt boyutta toplanmıştır. İki faktörün varyans düzeyleri de literatürde belirtilen değerlerle uyumludur (Çetinkaya ve ark., 2015).

İNÖ ve İZÖ puan ortalamaları arasında çok ileri düzeyde ilişki belirlenmiştir. İZÖ daha önce Türkçe geçerlik ve güvenilirliği yapılmış ve kullanılan bir ölçektir. İNÖ ile İZÖ arasında korelasyon olması eşdeğer ölçek geçerliği için önemli bir sonuçtur.

İNÖ puan ortalaması ile hemşirelerin memnuniyet puan ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı ilişki olması ise ölçeğin değişen durumlara duyarlı olduğunu göstermektedir.

Güvenirlik, her ölçme aracının taşıması gereken temel bir özellik olup bir ölçme aracının kararlı bir şekilde ölçmesi ve hatalardan arınmış olarak ölçüm yapabilme yeteneğini göstermektedir. Ölçme aracındaki değişmezlik, tutarlılık aracın yinelenebilir olduğunu, doğruluğu ise gerçek ölçüm değerini belirleme yeteneğini göstermektedir (Çetinkaya ve ark., 2015; Erdoğan ve ark., 2014). İNÖ'nin iç tutarlılık katsayısı (0,90) ve madde çıkarılarak yapılan iç tutarlılık analizlerinde de ölçeğin maddelerindeki iç tutarlılık (0,89-0,90) katsayıları istendik seviyelerde bulunmuştur.

## SONUÇ

Hemşireler üzerinde yapılan "İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği"nin ölçek uyarlama çalışması sonucunda, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu ve bu ölçme aracının yönetici hemşirelerin kurumlarında çalışan hemşirelerin nezaketsizlik algılarını değerlendirmek için kullanılabileceği belirlenmiştir. Çalışma sonucunda bu ölçeğin nezaketsizlikle ilgili genel bir ölçek olması dolayısıyla başka meslek gruplarına mensup örneklemelerde de denenmesi önerilebilir. Ayrıca konunun yönetici hemşirelerin oluşturduğu örnekleme de çalışılarak, bağımsız değişkenlerle karşılaştırmalı çalışmaların planlanması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

- Akgül, A. (1997).** Tıbbi Araştırmalarda İstatistiksel Analiz Teknikleri. 1. Basım, Yükseköğretim Kurulu Matbaası, Ankara.
- Andersson, L. M., Pearson C. M. (1999).** Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*, 24:3, 452-471.
- Aydın, O., Öcel, H. (2009).** İşyeri zorbalığı ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 12:24, 94-103.
- Blau, G., Andersson, L. (2005).** Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78: 595-614.
- Cortina, L. M., Magley, V. J, Williams J. H, Langhout R. D. (2001).** Incivility in the work-place: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6:1, 64-80.
- Cortina, L. M., Kabat-Far, 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.
- Çetinkaya, A., Özmen, D., Temel, B. A. (2015).** Hemşirelikte mesleğe bağlılık ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 8:2,54-60.
- Esin, M. N. (2014).** Veri toplama yöntem ve araçları ve veri toplama araçlarının güvenilirlik ve geçerliği. Erdoğan, S., Nahcivan, N., Esin M. N. (Ed.) *Hemşirelikte Araştırma*. Nobel Tıp Kitapevi, İstanbul, 216-226.
- Griffin, B. (2010).** Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work & Stress*, 24:4, 309-323.
- Hutton, S., Gates, D. (2008).** Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 56: 168-175.
- Laschinger, H. K. S., Leither, M., Day, A., Gilin, D. (2009).** Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17: 302-311.
- Laschinger, H. K., Wong, C., Regan, S., Ritchie Y. C., Bushell, P. (2013).** Workplace incivility and new graduate nurses' mental health. *Journal of Nursing Administration*, 43: 7/8, 415-421.
- Leither, M. P., Price, S. L., Laschinger, H. K. S. (2010).** Generational differences in distress, attitudes and incivility among nurses. *Journal of Nursing Management*, 18: 970-980.
- Lewis, P.S., Malecha, A. (2011).** The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity. *Journal of Nursing Administration*, 41:1, 41-47.
- 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.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., Wegner, J. W. (2001).** When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54:11, 1387-1419.
- Penney, L. M., 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.
- Smith, L. M., Andrusyszyn, M. A., Laschinger, H. K. S. (2010).** Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 18: 1004-1015.