

İşyeri Kabalığı ve Mutluluk İlişkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Düzenleyici Etkisi

The Moderating Effect of Loneliness at Workplace in the Relationship between Workplace Incivility and Happiness

Muhammet TORTUMLU*
Mehmet Ali TAŞ**

ÖZ

Çalışma ortamı başlı başına olumsuz bir duygu kaynağı olabilmektedir. Ancak iş ortamında başarı ve sağlık için de mutluluğun önemli bir rolü bulunmaktadır. Dolayısıyla iş ortamındaki mutluluğu etkileyen faktörlerin neler olduğunun tespit edilmesi hem bireyler hem de örgütler için önemli sonuçlara yol açması beklenmektedir.

Bu amaçla kaba davranışların ve iş yaşamındaki yalnızlığın mutluluk üzerindeki olası negatif etkileri araştırılmıştır. Bunun için anket tekniği kullanılarak 162 kamu kurumu çalışanından veri toplanmıştır. Veriler SPSS 22 ve Lisrel 8,80 paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda kaba davranışların ve iş yaşamında yalnızlığın mutluluğu negatif etkilediği saptanmıştır. Diğer yandan kaba davranışlar da yalnızlığı pozitif etkilediği tespit edilmiştir. Ancak bu çalışmanın en önemli bulgusu ise kaba davranışların mutluluk üzerindeki olumsuz etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın düzenleyici etkisine sahip olmasıdır. Burada yalnızlığın düşük, orta ve yüksek düzeyde olduğu durumlarda kaba davranışlar arttıkça mutluluk azalmaktadır. Ancak yalnızlık düşük olduğu durumlarda bu mutluluğun daha fazla düştüğü tespit edilmiştir.

ANAHTAR KELİMELELER

Mutluluk, İşyeri Kabalığı, İşyeri Yalnızlığı

ABSTRACT

The working environment can be a source of negative emotion on its own. However, happiness has an important role for success and health in the business environment. Therefore, it is expected that the determination of the factors that affect happiness in the work environment will have important consequences for both individuals and organizations. For this purpose, the possible effects of workplace incivility and loneliness at workplace on happiness were investigated.

For this purpose, data were collected from 162 public sector employees by using survey technique. Data were analyzed using SPSS 22 and Lisrel 8,80 package programs. As a result of the analysis, it was found that workplace incivility and loneliness at workplace negatively affect happiness. On the other hand, workplace incivility behaviors have also been found to affect loneliness at workplace positively. However, the most important finding of this study is that loneliness at workplace plays a moderating role in the relation between workplace incivility and happiness. Here, when loneliness at workplace is low, medium and high, happiness decreases as workplace incivility increase. However, it has been determined that in cases where loneliness is low, this happiness decreases more.

KEYWORDS

Workplace incivility, Loneliness at Workplace, Happiness

Makale Geliş Tarihi / Submission Date	Makale Kabul Tarihi / Date of Acceptance
25.08.2019	23.11.2020
Atıf	Tortumlu, M. ve Taş, M. A. (2020). İşyeri Kabalığı ve Mutluluk İlişkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Düzenleyici Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 23 (2), 706-719.

* Öğretim Görevlisi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, mtortumlu@mehmetakif.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7245-1017

** Araştırma Görevlisi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, matas@mehmetakif.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9714-7188

GİRİŞ

İnsanlar günlük hayattaki fiziksel sağlığın yanında ruh sağlığına ve mutluluğa da ihtiyaç duymaktadır. Günümüzde insanların refah düzeyi artmış gözükse bile hayattan yeteri kadar memnun olduğunu söylemek doğru olmayacaktır. Yani insanlar, mutluluğa giden yolu bulmakta zorlandığı bir dönemde yaşamaktadır. Çünkü sağlıklı insanların bile günümüzde birçok sıkıntılarla uğraşmakta ve mücadele etmekte yetersiz kaldığı ileri sürülmektedir (Ceylan, 2014: 21). Nitekim modern iş hayatında insanların mutluluğu kaybettiği, örgütten koptuğu, bağlılığının zayıfladığı ve moralinin bozulduğu iddia edilmektedir. Örgüt ortamının kabalık, sinizm, dışlanma, mobbing, şiddetli rekabet gibi birçok yönü bulunmaktadır (Manion, 2003: 652). Zira çalışma ortamının bu yönleri nedeniyle örgütler başlı başına bir stres kaynağı olabilmektedir (Fisher, 2010: 394). Buradan hareketle insanların hayatı daha mutlu geçirme çabası da önemli bir hedef olduğu ifade edilmektedir (Ceylan, 2014: 20). Çünkü insanoğlu var olduğundan itibaren hep mutluluğu aramış ve mutlu olmak için birçok yöntem denemiştir. Ancak insanlar, her zaman mutluluğun önünde engellerle karşılaşmış ve bunlarla mücadele etmek zorunda kalmıştır. İş ortamındaki nezaketsizlik, mobbing, kaba davranışlar ve dışlanmışlık gibi tutum ve davranışlar bu engellerden bazılarıdır.

Bir arada yaşayan insan kitesinin olduğu tüm ortamlarda kaba davranışlara rastlanabilmektedir. Örgütler de bu ortamların önemli bir örneğini oluşturmaktadır. Nitekim işyerinde kıskançlık, rekabet, çatışma, karmaşık ilişkiler, güç mücadelesi ve menfaatler gibi birçok unsurun yeşerdiği ortamlar olarak nezaketsizlik de kaçınılmaz şekilde ortaya çıkmaktadır. Modern dünyada ve iş hayatında saygısızlık, nezaketsizlik, şiddet ve anlaşmazlıkların sıklıkla yaşandığı ifade edilmektedir (Kanten, 2016: 527). Çünkü insanlar çalışma hayatındaki stres, kaygı, acelecilik ve sorunlarla baş edebilme mücadelesi nedeniyle etrafındaki çalışma arkadaşlarını görmezden gelebilmekte, bazen bilerek olumsuz davranabilmekte veya arzu edilmeyen şekilde iletişim kurabilmektedirler (Dietz vd., 2003: 318). Bu durum zamanla nezaket çerçevesi içerisinde davranmanın gereksiz olduğu algısını oluşturmaktadır (Delen, 2010: 44). Nitekim günümüzde çalışanların %98'inin kaba davranışlara maruz kaldığı ifade edilmektedir (Porath ve Pearson, 2013: 114) ve bu davranışlar giderek artmaya devam etmektedir (Taştan, 2014: 63). Bunun yanında her insanın nadir olsa da kabalık gibi olumsuz bir davranışı sergileyebildiği bilinen bir gerçektir (Pearson & Porath, 2005, 10). Buna rağmen işyeri kabalığı, kişilerarası ilişkileri ve örgüt işleyişini önemli düzeyde etkileyen üretim karşıtı davranışlardan farklı olarak zararı daha azdır. Ancak her zaman görülebilen bu davranışlar (Kanten, 2016: 528) örgüt ortamının huzurunu, ahengini ve mutluluğunu olumsuz etkileyebilmektedir. Dolayısıyla önemli bir sorun olarak ciddiye alınması, araştırılması, zamanında müdahale edilmesi ve yönetilmesi önem arz etmektedir (Trudel ve Reio, 2011: 396). Aksi takdirde örgüt içerisinde çalışanların endişe duymasına, izole edilmesine, yalnızlığa mahkûm edilmesine ve sonuçta mutsuz olmasına sebep olabilmektedir.

Başka insanlarla bir topluluk içinde yaşamak insan olmanın bir gereğidir. İnsan başkalarıyla iletişim halinde iken dertlerini ve sevinçlerini paylaşabilmektedir. Bir noktada insanın mutlu olması da sosyal çevresi neticesinde gerçekleşebilmektedir. Bu anlamda insanlar sosyal çevre ile kurdukları ilişki kadar mutlu olabileceği ifade edilmektedir (Demirbaş ve Haşit, 2016: 152). Öte yandan her ne kadar bireyler bir toplum içerisinde hayatını devam ettirse de bu durum onların yalnız olmadıkları anlamına gelmemektedir. Özellikle günümüzde modern zamanın yol açtığı sosyal ve duygusal yalnızlık giderek artmaktadır. İş hayatında birçok insan sosyal bir çevrede yaşamasına rağmen yalnızlık ve dışlanmışlık hissine kapılabilmektedir (Mercan vd., 2012: 2015; Doğan vd., 2009: 272). Özellikle işyerinde meydana gelen değişimler neticesinde oluşan hareketli yaşam, insanların yaşam kalitesini ve dengesini bozmaktadır. Güvensizlik, yabancılaşma, kaba ve nezaket dışı davranışlar gibi etmenler insanların iletişim kurmasını zorlaştırmakta ve mutluluk düzeylerini de düşürmektedir (Mercan vd., 2012: 2015).

Bu çalışmada, iş ortamında toksisiteye sebep olan kaba davranışların işyeri yalnızlığına ve mutluluğa etkisi ortaya konmaya çalışılmaktadır. Ayrıca iş ortamında kaba davranışlarının mutluluk üzerindeki etkisinde iş yaşamında yalnızlığın düzenleyici etkisi tespit edilmeye çalışılmaktadır. Literatürde bu değişkenleri bir modelde ele alıp değerlendiren bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın, hem araştırmacılara hem de uygulayıcılara katkı sağlaması beklenmektedir.

1. İŞYERİ KABALIĞI

İşyeri nezaketsizliği olarak da bilinen işyeri kabalığı (Taştan, 2014: 63), istemli veya istemsiz şekilde yapılan, nezaket kurallarına aykırı ve örgüt normlarını ihlal eden, zarar verme derecesi nispeten düşük olan davranışları ifade etmektedir (Andersson & Pearson, 1999: 457; Küçük ve Çakıcı, 2018: 76). İşyeri kabalığı, şiddet ve arzu edilmeyen davranışların en yumuşak hallerinden bir tanesidir (Delen, 2010: 45). Bireyin saygısını zedeleyen ve itibarını dikkate almayan bir davranıştır (Kanten, 2016: 530). Bu kabalık şekli kasıtlı olabileceği gibi kasıt dışı da olabilmektedir (Andersson & Pearson; 1999, 457).

İşyeri kabalığı davranışlarında niyet belirsizdir. Ancak yine de karşılıklı saygıyı zedelemesi nedeniyle bu niyetin kötü olduğu ileri sürülmektedir (Blau & Andersson, 2005: 596). İşyeri kabalığı aynı zamanda doğrudan fark edilmesi zor bir davranıştır. İşyeri kabalığı, çalışanlara yavaş yavaş zarar veren, bireysel refahı dikkate almayan ve üstü kapalı bir niteliğe sahiptir. Bu nedenle yönetilmesi ve önlenmesi de güçtür (Kanten, 2016: 530). Çünkü çoğu zaman sadece kabalığa maruz kalanlar bu davranışları algılamaktadır.

İşyeri kabalık davranışlarının kapsamının göreceli olarak değiştiği görülmektedir. Hangi davranışların kabalık olarak nitelenebileceği kültür, kişilik özellikleri, değerler, duygular ve fikirler belirlemektedir (Taştan, 2014: 64). Bununla birlikte kabalık olarak nitelenen davranışlardan bazıları ise şunlardır: Tersleme, aşağılama, küçük düşürme, selam vermeme, teşekkür etmeme, görmezden gelme, dışlama, yalnız bırakma, yüksek sesle konuşma, özel hayata müdahale etme, başkalarının eşyalarını izinsiz kullanma, izinsiz e-postaları okuma (Küçük ve Çakıcı, 2018: 76; Delen, 2010: 44; Taştan, 2014: 63), hakaret, küçümseme, baskı yapma (Blau & Andersson, 2005: 596), çocuk muamelesi yapma, istenmeyen e-posta ve notlar gönderme, muhatabın kuyusunu kazma, dedikodu, suçlama, telefon konuşmalarını dinleme ve önemli bilgileri saklama gibi geniş yelpazede değerlendirilmektedir (Vickers, 2006: 75; Kanten, 2016: 532). Bu nedenle işyeri kabalığı şiddet bakımında daha az yoğun olan bir olgu şeklinde ele alınmaktadır. Ancak kabalık, ilk etapta geçici ve önemsiz gibi görülse de zamanla sapkın, zorba, saldırgan ve üretim karşıtı davranışlara dönüşme eğilimi bulunmaktadır (Taştan, 2014: 63; Kanten, 2016: 536). Sonuçları ise telafi edilemez duruma gelebilmektedir.

İşyeri kabalığı çalışanların özgüven, iş tatmini, özsaygı, kaygı ve prestij kaybı ile mutsuzluk ve bıkkınlık gibi bireysel sonuçlara yol açmaktadır (Zauderer, 2002: 38). Kaba davranışlar, yalnızlık ve sessizlik gibi sorunları tetiklemesi neticesinde çalışanların tam anlamıyla yeteneklerini ve potansiyellerini ortaya koymasını engellemektedir. Bunun yanında çalışanların psikolojik olarak olumsuz duygu durumları deneyimlemesine de yol açmaktadır. Örgütsel bağlılığı (Smith, Andrusyszyn & Laschinger, 2010), iş doyumunu (Cortina vd., 2001) ve performansını (Caza & Cortina, 2007) azaltmaktadır. Buna ek olarak tükenmişliği (Polatçı & Özçalık, 2013) ve işten ayrılma niyetini de (Kanten, 2014) yükselttiği görülmektedir. Yönetici ve iş arkadaşlarından kaynaklanan işyeri kabalığının çalışanların öznel iyi oluşlarını düşürdüğü saptanmıştır (Küçük ve Çakıcı, 2018: 85). Kişilerde rahatsızlık, depresif, neşesiz, hayal kırıklığına uğramış ve rencide olmuş hissinin oluşmasına neden olmaktadır (Pearson & Andersson & Wegner; 2001, 1399). Pozitif sosyal davranışları, öz yeterlilik inancını (Mikkelsen ve Einarsen, 2002) düşürdüğü ve algılanan olumsuz örgüt ikliminin ve kötü muameleler de kaba davranış algısını arttırdığı tespit edilmiştir (Taştan, 2014: 71).

İşyeri kabalığının önemli iki temel sebebi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi; kişilik özellikleri, demografik özellikler ve duygular gibi bireysel özelliklerdir. İkincisi ise aşırı iş yükü, sorumluluklar, zaman baskısı, yönetici davranışları, uzun çalışma saatleri, yüksek beklentiler, teknolojik gelişmeler, dış kaynak kullanımı, yeniden yapılanma gibi unsurları kapsayan örgütsel faktörlerdir (Kanten, 2016: 549-552). Diğer yandan iş hayatında yaşanan dönüşümler hiç şüphesiz bireylerin iş ve sosyal yaşamları üzerinde de olumsuz etkileri olmaktadır. Saygı ve güven düzeyinin azaldığı ve çıkarları maksimize etmek uğruna kişiler arası kaba tutum ve davranışların yaşandığı ifade edilmektedir (Kanten, 2014: 11-12). Nitekim böyle bir ortamda çalışanların yalnızlığı seçmesi, içine kapanması ve mutsuzluğa sürüklenmesi kaçılmaz olabilmektedir. O halde işyeri kabalığının ciddi alınması gereken bir sorun olduğu ifade edilebilir. Bu kaba davranışların etkisini minimize eden faktörlerin neler olduğu tespit edilerek çalışanlara bu davranışların alışkanlık haline getirilmesi gerekliliğinin açıklanması önem arz etmektedir.

2. İŞ YAŞAMINDA YALNIZLIK

Yalnızlık, sosyal ilişkilerin yetersizliği ve tatminsizliği nedeniyle kişinin başkasıyla beraberken bile yaşayabildiği sıkıntılı ve karmaşık bir hayatı ifade etmektedir (Mercan vd., 2012: 216). Yalnızlık, fiziksel uzaklıktan öte duygusal ve zihinsel izolasyondur. Ayrıca yalnızlık, zayıf düzeyli bir sosyal etkileşimin yarattığı ruh halidir. Yalnızlık, insanın nicelik ve nitelik açısından hissettiği olumsuz bir deneyimdir (Eroğlu ve Yılmaz, 2015: 286). Bir psikolojik rahatsızlıktır (Demirbaş ve Haşit, 2016: 138). Yalnızlık sadece genel yaşamda görülen bir his değildir. Aynı zamanda yalnızlık, iş hayatında sıklıkla görülebilmektedir. İşyeri yalnızlığı, çalışanın içinde çalıştığı sosyal ortamın kendisini dışlaması ve iyi ilişkilerin eksikliği sonucunda oluşan sıkıntı şeklinde tanımlanmaktadır (Çetin ve Alacalar, 2016: 194).

Çalışanlar bazen genel hayatında yalnızlık hissetmezken işyerinde kendini izole edilmiş hissine kapılabilir. Nitekim işyerinde her zaman mutlu geniş bir sosyal çevreye ve mutluluğa sahip olunacağı iddia edilmemektedir (Demirbaş ve Haşit, 2016: 138; Ertürk ve Erdirencelebi, 2018: 604). Ancak işyerinde görülen yalnızlık işyeriyle sınırlı kalabileceği ileri sürülmektedir. Sosyal hayatta oldukça aktif ve doyurucu sosyal ilişkiye sahip bir çalışanın, işyerinde benzer şekilde sosyal ilişkiler kurmamakta ve sosyal destekten mahrum

kalabilmektedir. Bu durum çalışanın işyerinde yalnız kalmış ve dışlanmış bir hissi yaşamasına zemin hazırlamaktadır (Doğan vd., 2009: 272).

İş yaşamında yalnızlık, ilişki sayısının nicelik olarak az bazen de mevcut ilişkilerinin kalitesinin zayıf olmasından kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda iş yaşamında yalnızlık kavramı iki alt boyutta incelenmektedir. Birincisi, işyerindeki ilişkilerinin nicelik açıdan değerlendirilmesi olarak ifade edilen sosyal arkadaşlıktır. Kişinin kendini sosyal ortamın bir parçası olarak görememesi durumudur. Kişinin partilere, düğünlere, yemeklere, pikniklere ve sosyal aktivitelere katılmamasıdır. Kolayca iletişim kuramama ve arkadaş edinmemesidir. İkincisi ise bireyin diğer arkadaşlarıyla olan ilişkisinin niteliğini ifade eden duygusal yalnızlıktır. Burada bireyin kendini izole etmesi, içine kapanması, duygu ve düşüncelerini paylaşmaktan kaçınması ve kimsenin onu anlamayacağını düşünmesidir. İşyerindeki endişeler, iletişim bozuklukları, dışlanmışlık hissi gibi duygular buna sebep olabilmektedir (Wright, 2005: 24; Doğan vd., 2009: 272-273; Mercan vd., 2012: 217; Eroğluer ve Yılmaz, 2015: 287; Demirbaş ve Haşit, 2016: 139). Bunların yanında iş yaşamında yalnızlık; çevresel, kültürel, örgütsel ve bireysel birçok etmenden beslendiği ifade edilmektedir (Çetin ve Alacalar, 2016: 194).

Yalnızlık ile ilgili genel kanı ise nitelik açıdan bir sorun olmasıdır. Netice itibarıyla yalnızlık duygusu beraberinde birçok duygu durumunu da getirmektedir (Eroğluer ve Yılmaz, 2015: 287). Yalnızlık; endişe, stres, mutsuzluk, üzüntü, depresyon ve anksiyete gibi olumsuz ve istenmeyen ruhsal ve duygusal sonuçlarla ilişkilidir (Doğan vd., 2009: 272). Bunların yanında verimsizlik, iş doyumunun azalması ve performans eksikliği nedeniyle çalışanlarda yetersizlik hissine sebep olmaktadır. İşyeri yalnızlığı sosyal destek, rekabet durumu, iş stresi, bağlılık ve yaşam doyumunu ile yakından ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Wright, 2005: 22; Eroğluer ve Yılmaz, 2015: 287). Bunun yanında ayrıca sosyal fobi ile duygusal yalnızlık arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır (Mercan vd., 2012: 223).

3. MUTLULUK

Mutluluğun kaynağı, insandan insana değişen bir yapısı ve yorumlanma şekli bulunmakta ve geniş yelpazede tanımlanmaktadır. Mutluluk, içsel dinginlik ve huzur, neşeli bir hayat, enerjik bir duygu ve bazen de kayıtsızlık olduğu ileri sürülmektedir (Biswas-Diener ve Dean, 2007: 40). Mutluluk, hayattan duyulan memnuniyet ve olumlu duyguların çok ancak olumsuz duygu durumlarının ise daha az deneyimlenmesidir (Khan, 2009: 2). Mutluluğun en önemli kaynaklarından biri beden ve ruhun iyi olmasıdır. Dünya Sağlık Örgütü'nün 1947'deki sağlık tanımının da bu çerçevede olduğu görülmektedir. Buna göre sağlık; kişinin sadece hasta veya sakat olmama hali değil, bunun yanında kişinin fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden de sağlıklı ve tam bir iyi olma halidir (Eryılmaz, 2014: 9). Buradaki genel çerçeveye bakıldığında sağlığın temelinde "iyi olma" kavramının olduğu görülmektedir (Göcen, 2013: 99). İyi oluş, bireylerin kendilerini mutlu ve sağlıklı hissetmesi durumunu ifade etmektedir. İyi oluş kavramı çeşitli şekillerde kullanılmaktadır. En geniş anlamda her olumlu şey için bir şemsiye terimidir. Bu anlamda "iyi oluş", "mutluluk" veya "yaşam kalitesi" gibi terimler birbirinin yerine kullanılmaktadır (Veenhoven, 2012: 333).

Mutluluk aslında "hedonik" ve "ödonomik" olmak üzere iki iyi oluş kavramsal yapısı altında incelenmekte ve aralarındaki farklılıklar ortaya konulmaktadır. Hedonik iyi oluş insanın fazla anlık zevkleri deneyimlemesi ve acıyı da en düşük düzeyde yaşamasını temsil ederken ödonomik iyi oluş ise insanın uzun vadeli ve derin mutluluğunu sağlayan, kişisel gelişimi ve potansiyeli de üst düzeyde kullanmayı ifade etmektedir. Yani ödonomik iyi oluş kişinin kendini gerçekleştirme durumu iken (Disabato vd., 2016: 471; Ryan, ve Deci, 2001: 144; Hefferon ve Boniwell, 2011: 87; Turban ve Yan, 2016: 1007), hedonik iyi oluş ise anlık yaşam doyumudur (Deci ve Ryan, 2008: 1). Buradan hareketle çalışanın işyerinde uzun vadeli mutluluğu için ödonomik iyi oluşu deneyimlemesi gerekmektedir. Çalışanların kendini gerçekleştirme ve ulvi amaçlar belirleme çabaları mutluluklarını devamlı kılmaktadır. Nitekim ödonomik mutluluk; iyilik, hoşgörü, affedicilik, minnettarlık ve şükür gibi erdemlerin hayata tatbik edilmesini önermektedir (Huta ve Ryan, 2010: 736; King ve Napa, 1998: 2-3; Kashdan vd., 2008: 220).

Mutluluk bireylere daha esnek ve geniş bir bakış açısı sağlamaktadır. Ayrıca sosyal ilişkilerin kolayca kurulmasında ve sosyal desteğin sağlanmasında önemli bir rolü bulunmaktadır. İş yerinde kurulan güçlü sosyal ilişkilerin, bireylerin yaşam tatmini üzerindeki etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İnsanlarla sağlıklı ilişkiler kurabilmek ve bu ilişkileri geliştirmek de ancak açık iletişim, güven ve olumlu bakış açısıyla sağlanabilmektedir (Demirsoy, 2014: 14). Diğer yandan mutlu ve huzurlu bir ortamda çalışmak işe bağlılığı, üretkenliği ve işe gelme isteğini yükseltmektedir (Manion, 2003: 659; Biswas-Diener ve Dean, 2007: 14). Bu durum hem çalışanların sağlığını hem de örgütün rekabet gücünü arttırmaktadır. Bu nedenle örgütlerin daha az toksisiteye, strese, nezaket dışı ve kaba davranışlara sahip olması önem arz etmektedir (King ve Napa, 1998: 2-3; Kashdan vd., 2008: 220; Renee Baptiste, 2008: 291). Nitekim mutlu çalışanların daha gönüllü ve prososyal

davranışlar sergilediği ve fazladan sorumluluk almak için heves ettiği ileri sürülmektedir (Jain vd., 2009: 268; Zakaria vd., 2014: 360). Bu nedenle mutluluk; çalışanların verimli ve yaratıcı çalışmalarına imkân vermektedir. Kısacası mutluluk ve üretkenlik birbirini besleyen çift yönlü bir sistem oluşturdukları ifade edilebilmektedir (Carr, 2015: 47-48).

İşyerindeki mutluluğun dinamik bir yapısı bulunmaktadır. Çalışanların mutluluk düzeyi ortamdaki anlık olaylardan tutum ve davranışlardan etkilenmektedir. Bunun yanında örgütün kendi yapısal koşulları ve kişinin bireysel ihtiyaç, beklenti ve tercihlerinin de önemli bir etkisinin olduğu bilinmektedir (Fisher, 2010: 404). Modern dünyada rekabet için fazla mesai saatleri, aşırı iş yükü ve belirsiz roller gibi etmenler çalışanların mutluluk düzeylerini baltalayarak performanslarını olumsuz etkileyebilmektedir (Renee Baptiste, 2008: 286-287).

4. İŞYERİ KABALIĞI, İŞ YAŞAMINDA YALNIZLIK VE MUTLULUK İLİŞKİSİ

İş ortamı insanların bir arada faaliyet gösterdiği sosyal ortamlardır. Bu ortamlarda çalışanlar arasında etkileşim ve iletişim olmak zorundadır. Çalışanlar kendi aralarında dostluk, arkadaşlık ve gruplar oluşturmaktadır. Bu nedenle sosyal bir kimliğe sahip olmakta ve kendilerini değerli bulmaktadır (Kanten, 2016: 528). Çalışanlar arasında güven, saygı ve iş birliği neticesine çalışanların performansı ve örgütün rekabet gücü yükselmektedir. Bu durum doğrudan sosyalleşmeyi, işi sevmeyi ve beraberinde yüksek mutluluk seviyesini de beraberinde getirmesi beklenmektedir. Ancak işyerinde kaba davranışlar işyerinin huzurunu ve çalışanların mutluluğunu tehdit eden büyük bir sorundur. Saygı kuralları ne zaman çiğnenirse işyerinde huzursuzluk ve mutsuzluk baş göstermektedir. İşyeri kabalığı işyerinde öfkeye, moral bozukluğuna, güven ve performans kaybına yol açtığı ileri sürülmektedir (Blau & Andersson, 2005: 598; Taştan, 2014: 64). Çalışanların içe kapanmasına ve iyi oluş düzeylerinin düşmesine sebep olmaktadır. Bunun yanında stres öfke, mutsuzluk, iş aile çatışması ve izole olma gibi bireysel sonuçları da meydana gelmektedir (Kanten, 2016: 554). Bu nedenle kabalık ve nezaketsizlik, gönüllerin kırılmasına sebep olan sapkın davranışlar olduğu ifade edilmektedir (Blau & Andersson, 2005: 596). Bunlar çalışma ortamının zehirlenmesine ve huzursuzluğun artmasına sebep olmaktadır (Kanten, 2016: 530). Bu nedenle işyerinde çalışanlar her zaman birbirine karşı saygı normları içerisinde davranmaları ve iletişim kurmaları önem arz etmektedir.

Kıt kaynakları paylaşma noktasında sorun yaşandığında ve şiddetli rekabet durumunda insanların birbirine karşı nezaket kuralları çerçevesinde davranması zorlaşmaktadır (Mercan vd., 2012: 2016). Bu davranışa maruz kalan kişilerde kendini sosyal ve duygusal açıdan yalnızlığa itildiği hissi uyandırmaktadır. Nitekim yalnızlığı içten içe yaşayan insanın mutlu olması da pek olası görünmemektedir. Aksi durumda çalışanlar kalabalık bir ortamda yaşayacakları yalnızlığın daha acı verici olacağı ileri sürülmektedir (Wright vd, 2006). Örgüt içerisinde yalnız kalan ya da dışlanan çalışanın örgüt hakkında olumlu düşünmesi de beklenmemektedir. Bu çalışan örgütün tamamını bu durumdan dolayı sorumlu tutmakta ve suçlamaktadır. Bu nedenle olumsuz duygular mutsuzluğu ve yalnızlığı tetiklemektedir (Eroğluer ve Yılmaz, 2015: 292).

Örgüt ortamında arkadaş edinememe, arkadaşların bilgisinden faydalanama veya bilgi paylaşmama durumu örgüt ve birey için olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. Bu durum prososyal davranışları, bağlılığı, performansı ve verimliliği azalmakta ve işten ayrılma niyetini ise arttırmaktadır (Demirbaş ve Haşit, 2016: 149). Yalnızlık arzu edilmeyen bir durum olması nedeniyle çalışanın daha mutlu olabileceği bir iş arayışına sevk etmesi olasıdır. İşyeri yalnızlığı aynı zamanda çalışanların iyi oluş düzeylerini, iş ve yaşam tatminlerini düşürdüğü saptanmıştır (Karakaya vd., 2015: 82; Yurcu & Kocakula, 2015; Yılmaz & Altınok, 2009).

İş ortamında çalışanların birbirine ihtiyacı oldukça fazladır. Çalışanlar diğerleri ile beraberken sosyalleşmekte ve motive olabilmektedir (Demir ve Kutlu, 2016: 197). Bu durum mutluluğu da önemli düzeyde arttırmaktadır. İçe kapanık, yalnız ve dışlanmış çalışanların ise monotonluğa düştüğü ve mutsuzluğa sürüklendiği görülmektedir. Nitekim iletişim ve mutluluk arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır (Kırık ve Sönmez, 2017: 18). Bu nedenle sosyal destek almak çalışanların mutluluğunu olumlu etkileyebilmektedir. İnsan mutlu olunca da olumsuz, kaba ve nezaket dışı davranışlara ve stresle baş edebilmektedir. Kibarlık, profesyonellik, nezaket, saygı ve yardımseverlik gibi olumlu değerlerin yaygın olduğu iş ortamlarında yaratıcı kararlar alma ve uygulama becerilerinin geliştiği ileri sürülmektedir. Dolayısıyla iyimserlik, sevgi, affedicilik ve minnettarlık gibi pozitif duyguları aşılama, çalışanların bilişsel potansiyellerinin gelişmesini sağlamaktadır (Cameron, 2013: 31-32). Bu olumlu duygular, bireyin hem olumsuz duygularını silerek psikolojik direncini, hem de düşünce ve eylem kapasitesini yükselttiği ifade edilmektedir (Hefferon ve Boniwell, 2014: 24; Carr, 2015: 25).

H1: İş arkadaşları kabalığı, mutluluğu anlamlı etkilemektedir.

H2: İş arkadaşları kabalığı, iş yaşamında yalnızlığı anlamlı etkilemektedir.

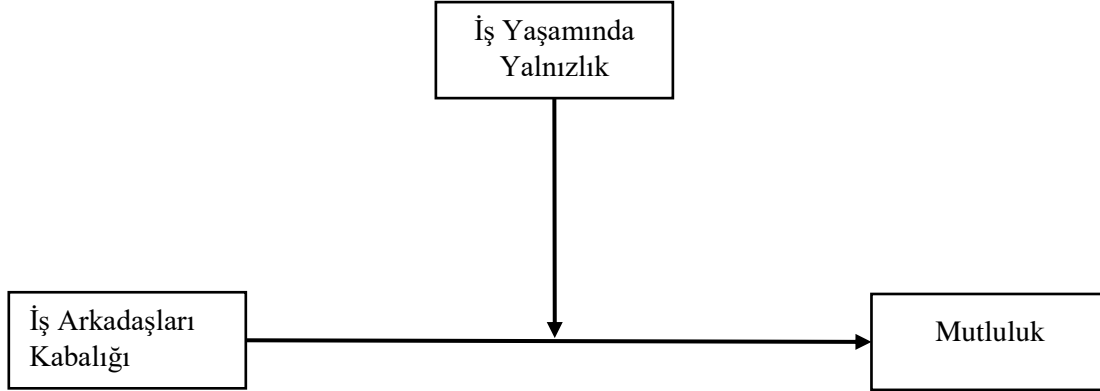
H3: İş yaşamında yalnızlık, mutluluğu anlamlı etkilemektedir.

H4: İş arkadaşları kabalığının mutluluk üzerindeki etkisinde yalnızlığın düzenleyici etkisi vardır.

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu çalışmada, iş ortamında gerçekleşen kaba ve nezaketsizlik davranışlarının kişilerin yalnızlaşmasına ve mutsuz olmasındaki rolü araştırılmaya çalışılmıştır. Ayrıca iş yaşamında yalnızlaşmanın ve izole edilmenin mutluluğu etkileyip etkilemediği tespit edilmeye çalışılmaktadır. Ancak asıl araştırılmak istenen konu ise kaba davranışlarının mutlulukla ilişkisinde iş yaşamında yalnızlığın düzenleyici bir etkiye sahip olup olmadığıdır. Bu amaçla aşağıdaki model geliştirilmiş ve analizlerle test edilmiştir.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



5.1. Araştırmanın Örneklemi

Bu çalışmanın örneklemini İstanbul ilinde bulunan bir kamu kurumu çalışanlarından oluşmaktadır. Bu çalışanlara yaklaşık olarak 200 adet anket dağıtılmıştır. Doldurulup geri dönüş yapılan anketlerin sayısı ise 162 adettir. Analize başlamadan önce uç değer olarak değerlendirilen herhangi bir anketin olup olmaması test edilmiştir. Ancak uç değer teşkil eden anketin olmaması sebebiyle veri setinin tamamı analize dâhil edilmiştir. Örneklemin cinsiyet, yaş ve medeni durum dağılımı ise Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

		Örneklemin Dağılımı	
		N	%
Cinsiyet Dağılımı	Kadın	66	40,7
	Erkek	91	56,2
	Kayıp Değer	5	3,1
Yaş Dağılımı	25 ve altı	16	9,9
	26-35	65	40,1
	36-45	59	36,4
	46 +	16	9,9
	Kayıp Değer	6	3,7
Medeni Durum Dağılımı	Evli	105	64,8
	Bekâr	48	29,6
	Kayıp Değer	9	5,6

Tablo 1’e göre araştırmaya katılan çalışanların 66’sı (%40,7) kadın ve 91’i (%56,2) ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaş dağılımı incelendiğinde çalışanların 16’sı (%9,9) 25 yaş ve altında, 65’i (%40,1) 26-35 ve 59’u (% 36,4) 36-45 yaşa aralığında iken 16’sı ise (%9,9) 46 ve daha büyük bir yaşa aralığına sahip olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında çalışanların 105’i (%64,8) evli ve 48’i (%29,6) ise bekâr olduğu görülmektedir.

5.2. Veri Toplama Araçları

Katılımcılardan veri toplamak amacıyla anket formu kullanılmıştır. Bu anket formunda ise beş farklı ölçek yer almaktadır.

Oxford Mutluluk Ölçeği-Kısa Formu (OMÖ-K): Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen ölçek 7 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte “1) Hiç katılmıyorum” ve “5) Tamamen katılıyorum” arasında beşli bir likert derecelendirme kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlama ve güvenilirlik çalışması ise Doğan ve Çötök (2011) tarafından gerçekleştirilmiştir.

İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği (İYYÖ): Wright, Burt ve Strongman (2006) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, “Duygusal Yoksunluk” ve “Sosyal Arkadaşlık” olmak üzere iki boyuttan ve toplamda 16 maddeden oluşmaktadır. Türk çalışanlar için geçerlilik ve güvenilirlik çalışması ise Doğan, Çetin ve Sungur (2009) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçekte “1) Hiç uygun değil” ve “5) Tamamen uygun” şeklinde beşli bir likert derecelendirme kullanılmıştır.

İş Arkadaşları Kabalığı Ölçeği (İAKÖ): Cortina, Magley, Williams ve Langhout (2001) tarafından geliştirilmiş tek boyutlu ve 7 maddeli bir ölçektir. Ölçeğin Türkçeye uyarlama ve geçerlilik çalışması ise Küçük ve Çakıcı (2018) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçekte bir madde iki farklı hususu ölçtüğünden dolayı ikiye ayrılarak ölçeğin madde sayısı 8’e çıkarılmıştır. Maddeleri ölçme kategorileri ise beşli likert kullanılarak “1) Asla” ve “5) Her zaman” şeklinde belirlenmiştir.

5.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Bu çalışmada kullanılan ölçekler daha önce geliştirilmiş veya uyarlanmış olması nedeniyle Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Ölçeklerin orijinal formda olduğu gibi maddelerinin dağılım gösterip göstermediğini, maddelerin faktör yüklerini ve boyutların tespitini yapmak amacıyla DFA uygulanmıştır. Bu analizde ise Lisrel 8.8 paket programı kullanılmıştır. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri ve kabul edilebilir asgari uygunluk değerleri (Aksu vd., 2017: 79; Kocagöz ve Dursun, 2010: 145) ise Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Birinci ve İkinci Düzey DFA Değerleri Tablosu

İndeksler	Kabul Edilebilir Değerler	Birinci Düzey DFA		İkinci Düzey DFA	
		OMÖ	İAKÖ	İYYÖ	İYYÖ
χ^2/sd	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 5$	2	2,10	2	2
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	0,96	0,94	0,91	0,91
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	0,91	0,89	0,86	0,86
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	0,97	0,99	0,98	0,98
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	0,94	0,98	0,97	0,97
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .010$	0,07	0,08	0,07	0,07

p – value < .05

OMÖ: Oxford Mutluluk Ölçeği

İAKÖ: İş Arkadaşları Kabalığı Ölçeği

İYYÖ: İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği

Tablo 2’de gösterilen birinci düzey DFA uyum değerlerine göre ölçek yapılarının doğrulandığı görülmektedir. Ancak bu değerlerin elde edilmesi içine de mevcut kuramsal gerekçeler dikkate alınarak modele en fazla katkıyı sağlayacak bazı modifikasyon işlemleri uygulanmıştır. Buna göre Oxford Mutluluk Ölçeğinde M2 ve M3, M3 ve M6 maddeleri birbirine bağlanmıştır. İş Arkadaşları Kabalığı Ölçeğinde K1 ve K2, K3 ve K6 maddeleri ve İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeğinde ise Y3 ve Y4, Y7 ve Y8, Y8 ve Y9, Y10 ve Y11 maddeleri birbirine bağlanmıştır. İlaveten İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeğinde Y5, Y12 ve Y14 maddeleri de uyum iyiliği değerlerini düşürmesi ve gerekli faktör yüküne sahip olmaması nedeniyle analizin dışında bırakılmıştır.

İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeğinin iki farklı alt boyuta sahip olması ve bu alt boyutlarının tek boyuta indirgenmek istenmesi nedeniyle ikinci düzey DFA uygulanmıştır. Burada ölçeğin alt boyutlarının bir üst yapı olarak belirlenen “İş Yaşamında Yalnızlık” örtük değişkenine ne ölçüde uyum sağladıklarını ve bu örtük değişkene ne düzeyde faktör yüküne sahip oldukları tespit edilmeye çalışılmaktadır. Tablo 2’de gösterilen bulgular incelendiğinde “İş Yaşamında Yalnızlık” örtük değişkeninin iki faktörlü yapısının anlamlı olduğu ve

doğrulandığı görülmektedir ($t > 1.96$; $p < .05$). Fakat burada da bazı modifikasyon işlemleri uygulanmıştır. Y2 ve Y3, Y3 ve Y4, Y12 ve Y13, Y13 ve Y14 maddeleri arasında modifikasyon işlemi uygulanarak birbirine bağlanmıştır. Bunun yanında Y9, Y11 ve Y14 maddeleri uyum iyiliği değerlerini düşürdükleri gerekçesiyle modele dâhil edilmemiştir.

Doğrulan bu ölçeklerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Nitekim normal dağılımı gösteren çarpıklık ve basıklık (skewness/kurtosis) değerlerinin -1 ve +1 arasında (Gürbüz ve Şahin, 2015: 208-210) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu değişkenlerin Cronbach's Alpha güvenilirliği test edilmiş ve ilgili bulgular da Tablo 3'te gösterilmiştir. Sonuç olarak bu çalışmanın veri setinin ortalama etrafında dağılım gösterdiği, faktör yapısının doğrulandığı ve arzu edilen güvenilirlik değerlerine sahip olduğu söylenebilir.

5.4. Araştırmanın Bulguları

Çalışanların sahip oldukları sosyo-demografik özellikleri bağlamında bağımsız ve bağımlı değişkenlerin ortalamalarında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ANOVA ve Bağımsız Örneklem T testleri uygulanmıştır. Ancak anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p > .05$).

DFA sonucunda belirlenen değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını ve bu ilişkinin yönünü belirlemek amacıyla da Korelasyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular da Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Korelasyon, Ortalamalar ve Güvenirlik Değerleri Tablosu

	Ort.	S.S.	1	2	3	α
1. Mutluluk	3,86	,59	-			,768
2. İş Arkadaşları Kabalığı	1,69	,68	-,515**	-		,925
3. İş Yaşamında Yalnızlık	1,87	,78	-,353**	,554**	-	,943

** $P < .01$

α : Cronbach's Alpha güvenilirlik değerleri

Mutluluk en yüksek ortalamaya sahipken (Ort.=3,86; S.S.=,59) iken iş yaşamında yalnızlık (Ort.=1,87; S.S.=,78) ve iş arkadaşları kabalığı (Ort.=1,69; S.S.=,68) ise nispeten daha düşük ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 3 incelendiğinde mutluluğun iş arkadaşları kabalığı ve iş yaşamında yalnızlık ile anlamlı ve negatif bir ilişkisinin olduğu görülmektedir ($p < .01$). Ancak iş arkadaşları kabalığı ve iş yaşamında yalnızlık değişkenleri arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($p < .01$). Değişkenler arasındaki bu ilişkinin varlığı aynı zamanda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri anlamlı bir şekilde etki edebileceğine ilişkin bilgi verebilmektedir. Buradan hareketle bu olası etkiyi test etmek için regresyon testlerine başvurulmuş ve elde edilen bulgular da Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Regresyon Testi Bulguları

	Mutluluk				Regresyon Modelin Özeti
	β	S.H.	p	t	
İş Arkadaşları Kabalığı	-,515	,059	,000	-7,59	$R^2 = .265$; Adj. $R^2 = .260$; $F = 57,636$; $p = .000$; DW=1,852
İş Yaşamında Yalnızlık	-,353	,056	,000	-4,77	$R^2 = .125$; Adj. $R^2 = .119$; $F = 22,785$; $p = .000$; DW=1,584
	İş Yaşamında Yalnızlık				Regresyon Modelin Özeti
	β	S.H.	p	t	
İş Arkadaşları Kabalığı	,554	,076	,000	8,24	$R^2 = .307$; Adj. $R^2 = .303$; $F = 70,972$; $p = .000$; DW=1,447

Bütünlük sağlanması açısından yapılan regresyon analizleri sonucunda elde edilen bulgular tek tabloda verilmiştir. Regresyon analizleri bulgularına göre mutluluğun diğer tüm değişkenlerle kurulan regresyon modellerinin anlamlı olduğu saptanmıştır ($p < .01$). Mutluluk üzerinde iş arkadaşları kabalığın ($\beta = -.515$; $p < .01$) ve iş yaşamında yalnızlığın ($\beta = -.353$; $p < .01$) anlamlı ancak negatif etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan iş arkadaşları kabalığı ise iş yaşamında yalnızlığı anlamlı ve olumlu etkilediği tespit edilmiştir. ($\beta = .554$; $p < .01$). Bu sonuçlardan hareketle H1, H2 ve H3 hipotezlerinin desteklendiği görülmektedir.

5.5. Düzenleyicilik Etkisi Bulguları

Bu çalışmanın söz konusu değişkenleri arasında düzenleyici etkisinin var olup olmadığını ortaya koymak amacıyla Andrew F. Hayes tarafından geliştirilen Process Makrosu kullanılmıştır (Hayes 2013: 16). Düzenleyici etkisi; bağımsız değişkenin etkisinin hangi durumlarda ve nasıl yükselip azalacağını ortaya koymaktadır. Elde edilen anlamlı düzenleyici etkinin hangi durumlarda (düşük, orta, yüksek) değiştiğini saptamak için de eğim (slope) testi uygulanmakta ve ilgili bulgular da grafik olarak gösterilebilmektedir (Gürbüz, 2019: 81-87).

Bu çalışmada düzenleyici etkisini saptamak amacıyla 162 katılımcıdan oluşan veri seti üzerinden ve %95 güven aralığında analizler uygulanmıştır. Veri setini yanlışlık hatasından arındırmak amacıyla 1000'li bootstrap yöntemi uygulanarak modeller test edilmiştir. Bu yöntemle anlamsız sonuçlar engellenmekte ve örneklemin temsil yeteneği güçlendirilmektedir. Sonuçların anlamlı olup olmadığını saptamak amacıyla da significant (p) değeri yerine, güven düzeyinin alt (LLCI) ve üst (ULCI) sınırlarının her ikisinin ya sıfırdan küçük ya da sıfırdan büyük olması yöntemine başvurulmaktadır (Hayes, 2013: 105-113; Gürbüz, 2019; Arslan ve Yener 2015: 297).

Tablo 5. Düzenleyici Etki Analizinin Bulguları

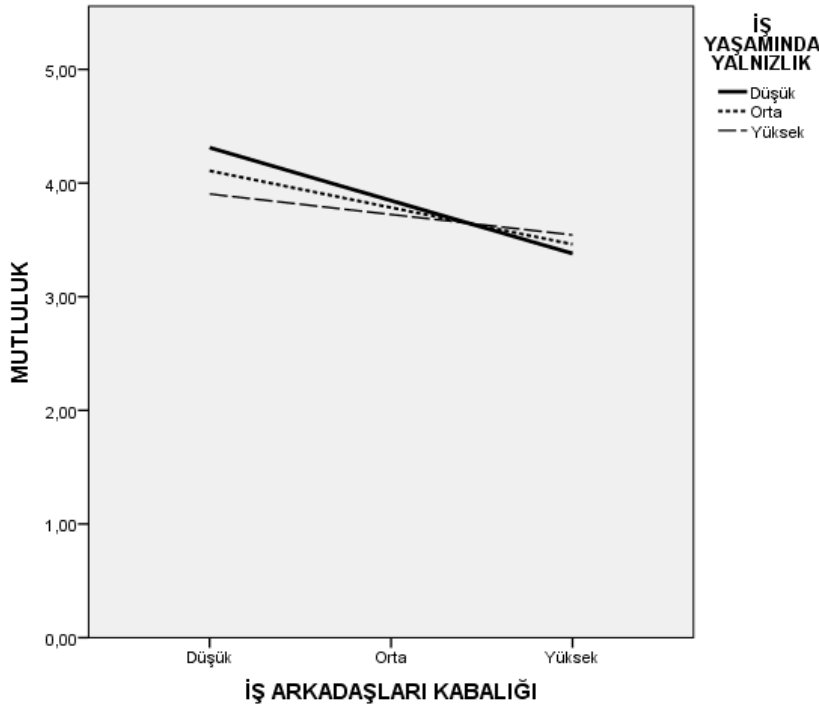
DEĞİŞKENLER	β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	
Sabit	3,784	,044	85,834	,000	3,697	3,872	
İş Arkadaşları Kabalığı (X)	-,477	,071	-6,681	,000	-,618	-,336	
İş Yaşamında Yalnızlık (W)	-,078	,059	-1,322	,188	-,194	,039	
Etkileşimsel Etki (X.W)	,270	,075	3,605	,000	,122	,416	
İş Yaşamında Yalnızlık	Düşük	-6,88	,105	-6,551	,000	-,895	-,480
	Orta	-4,77	,071	-6,681	,000	-,618	-,359
	Yüksek	-,266	,078	-3,431	,000	-,419	-,113
Modelin Özeti	R		R ²	F	p		
	,572		,327	25,570	,000		

Tablo 5'teki bulgular incelendiğinde düzenleyici etki modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=25,570; p<,01). Buna göre regresyon analizine dâhil edilen tahmin değişkenlerinin (X ve W) mutluluk üzerindeki değişimin yaklaşık %33'ünü (R²=,327) açıkladığı tespit edilmiştir. Burada iş arkadaşları kabalığı ve iş yaşamında yalnızlık değişkenlerinin, mutluluk üzerindeki etkileşimsel etkisinin (düzenleyici etki) anlamlı olduğu tespit edilmiştir (β =,270; (LLCI=,122; ULCI=,416); t=3,605; p<,01). Düzenleyici etkinin anlamlılığı, hem p değerinin anlamlı olmasından hem de LLCI ve ULCI değerlerinin her ikisinin pozitif olmasından (sıfır değerinin dışında) anlaşılmaktadır.

Düzenleyici etkinin durumsal olarak nasıl değiştiğini kavramak için düzenleyici değişkenin düşük, orta ve yüksek olduğu durumlarını ortaya koyan (slope) eğim analizinin sonuçları incelenmesi gerekmektedir. Buna göre iş yaşamında yalnızlığın düşük olduğu durumda iş arkadaşları kabalığı ve mutluluk arasındaki olumsuz ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (β =-,88; (LLCI=-,895; ULCI=-,480); t=-6,551; p<,01). Benzer şekilde orta (β =-4,77; (LLCI=-,618; ULCI=-,359); t=-6,681; p<,01) ve yüksek (β =-,266; (LLCI=-,419; ULCI=-,113); t=-3,431; p<,01) olduğu durumlarda da anlamlı olduğu saptanmıştır.

Yapılan eğim analizi sonucunda elde edilen bu sonuçları daha iyi görebilmek için de bulgular grafiksel olarak şekil 3'te gösterilmiştir.

Şekil 2: Düzenleyici Değişken Etkilerinin Grafik Üzerinde Gösterimi (N=162)



Tablo 5’te verilen bulgulara ve şekil 2’deki grafiğe göre iş yaşamında yalnızlığın düşük orta ve yüksek olduğu durumlarda iş arkadaşları kabalığının mutluluğa etkisinin daha da arttığı ifade edilebilir. Ancak iş yaşamında düşük olduğunda kaba davranışların mutluluğu daha fazla düşürdüğü görülmektedir. Buradan hareketle H4 hipotezi desteklenmiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmada işyerinde mutluluğun yordayıcıları olarak kaba davranışlar ve iş yaşamında yalnızlık incelenmiştir. Bu değişkenlerin işyerinde mutluluğu önemli düzeyde etkilediği tespit edilmiştir. Kaba davranışlar ve yalnızlık mutluluğu düşürürken, Kaba davranışların iş yaşamında yalnızlığı yükselttiği saptanmıştır. Kaba davranışlara maruz kalmanın çalışanları içe kapanmasını ve yalnızlığa düşmesini tetiklediği görülmektedir. Nitekim bu sonuçlar literatür tarafından da desteklenmektedir. Yapılan birtakım çalışmada benzer bir sonuca ulaşıldığı saptanmıştır. Söz gelimi; Cheng ve Furnham (2002) yalnızlığın mutluluğu negatif etkilediğini, yalnızlık arttıkça mutluluğun düştüğünü saptamışlardır. Ancak yakın ve samimi ilişkiler ise yalnızlığı azalttığı önemli bir diğer bulgular arasındadır (Crawford ve Manassis, 2011). Lim ve arkadaşlarına (2008) göre, işyeri kabalığı ile çalışanların psikolojik iyi oluş hali arasında negatif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu sonuçlar çalışmamızın bulguları ile örtüştüğü söylenebilir.

Bu çalışmanın önemli bir diğer bulgusu ise iş arkadaşları kabalığının mutluluk üzerindeki etkisinde iş yaşamında yalnızlığın düzenleyici etkisinin anlamlı olmasıdır. Burada iş yaşamında yalnızlığın özellikle düşük olduğu durumlarda kaba davranışlar arttıkça mutluluğun düzeyi de düşmektedir. Literatürde yalnızlığın bazı çalışmalarda aracı etkisi araştırılmış ve mutluluğa etkisi ortaya konulmuştur. Söz gelimi Erogluer ve Yılmaz (2015: 280) etik liderliğin algılanan örgütsel iklim üzerinde etkisinde, Demir ve Kutlu (2016: 202) ise etkileşim kaygısının mutluluğa etkisinde yalnızlığın aracılık ettiğini tespit etmişlerdir.

Sonuç itibariyle işyeri kabalığı, öfkeyi ateşlemekte ve moral bozukluğuna yol açmaktadır (Blau ve Andersson, 2005: 598; Taştan, 2014: 64). Aynı zamanda kabalığı sevmeyen hassas kişilerin kırılmasına ortamdan uzaklaşmasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla zamanla yalnızlığa ve içe kapanmaya yol açmaktadır (Kanten, 2016: 554). Ancak iş ortamında kabalık kaçınılmaz olduğu da bir gerçektir. Özellikle çalışma hayatında çeşitli şartlarının değişmesiyle insanların birbirine karşı kaba davranışları artmaktadır. Görünen o ki örgüt ortamında duygusal zehirlenmeler arttıkça kabalık da artmaktadır (Mercan vd., 2012: 2016). Kabalığın yalnızlığı, yalnızlığın da mutluluğu olumsuz etkilediği bir sarmal meydana gelmektedir. Zira duyguların bir duman gibi örgütün her kademesine etki edeceği de bilinen bir gerçektir. Böyle bir ortamda çalışanların olumlu düşünmesi, kendini geliştirmesi, farklı düşünerek kapasitesini zorlaması beklentisi, içi boş bir hayalden ibaret

olabilmektedir. Dolayısıyla mutsuz bir çalışanın örgütü sevmesi, örgütle özdeşleşmesi ve onu sahiplenmesi mümkün gözükmemektedir.

Örgüt ortamında yalnızlık insanı sosyal destekten mahrum bırakmaktadır. İş arkadaşları bir araya gelerek kendi sorunlarına çözüm bulabilir, acı ve sevinçlerini beraber yaşayabilmektedir. Bu durum aslında çalışanların dertlerini anlatarak duygusal olarak rahatlamasına vesile olmaktadır. Birbirine destek olmaları neticesinde mutlulukları artmaktadır. Aksi davranışların sergilenmesi olumsuz duyguların oluşmasına sebep olmakta ve olumsuz deneyimlerin etkisi de uzun süre atlatılmamaktadır. Çalışanların içe kapanması ve yalnızlığa sürüklenmesi hem birey hem de örgütün rekabet gücü için bir felakete yol açabilmektedir. Nitekim yalnız yaşayan ve içe kapanan birinin mutsuzlaştığı da ifade edilmektedir (Demir ve Kutlu, 2016: 197). Yalnızlık çalışanların iyi oluş düzeylerini, iş ve yaşam tatminlerini düşürdüğü saptanmıştır (Karakaya vd., 2015: 82; Yurcu & Kocakula, 2015; Yılmaz & Altınok, 2009). Bu nedenle pozitif bir örgüt ortamının oluşmasında çalışanların birbirine karşı tutum ve davranışları sonucunda biçimlendiğini söylemek abartı olmayacağı ileri sürülmektedir (Lambert ve Hogan, 2009: 463).

Yöneticilerin ve uygulamacıların unutmaması gereken şey ise, insan faktörü örgüt için oldukça önemli bir entelektüel sermaye olduğudur. Bu sermayenin başarısı doğrudan örgütün başarısı üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle her örgüt çalışanlarının mutluluk, beklenti ve özlemlerini karşılaması önem arz etmektedir. Çalışanların kaba tutum ve davranışlardan uzaklaşması, örgüt içerisinde profesyonel bir dil kullanılması, saygı ve nezaketin daima yaşatılması bireysel ve örgütsel menfaatler için gereklidir. Mutluluğu yordayan tüm değişkenlerin tespit edilmesi, gerektiğinde müdahale edilmesi ve yönetilmesi noktasında elbette ki yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Çünkü çalışanların mutluluğu yöneticilerin ve diğer arkadaşlarının tutum ve davranışlarına bağlı olarak gelişmektedir. Örgüt ortamının pozitifliği ne kadar yüksekse bu entelektüel sermayenin devam etme durumu da o kadar yüksek olmaktadır (Ertürk ve Erdirençelebi, 2018: 603). Bu nedenle toksik tutum ve davranışlar; pozitif bir çalışma ortamını, çalışanların huzurlu bir ortam arayışını engelleyeceği unutulmamalıdır. Öte yandan olumlu bir iş ortamını oluşturmak maliyetsizdir. Aksine çalışanların verimli çalışmasına ve örgütün başarıyla faaliyetini sürdürmesinde etkilidir. Zaten örgütlerin başarısı ve uzun vadede hayatta kalması çalışanların başarısına, esnekliğine, aşkla çalışmasına ve bilgi birikimine bağlıdır.

KAYNAKÇA

- Aksu, Gökhan ve diğ., (2017). Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ile yapısal eşitlik modeli uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Andersson, Lynne ve Pearson, Christine, (1999) "Tit For Tat? The Spiraling Effect Of Incivility In The Workplace", *Academy Of Management Review* 24, s. 452-471.
- Arslan, Aykut ve Serdar Yener, (2015) "Temel Benlik Değerlendirmeleri-Girişimci Kişilik İlişkisinde Ençoklamacı Karar Verme Yaklaşımının Aracı Değişken Rolü: Konya Örneği", *İşletme Araştırmaları Dergisi* 7, s. 283-310.
- Blau, Gary ve Lynne Andersson, (2005) "Testing A Measure Of Instigated Workplace Incivility", *Journal Of Occupational And Organizational Psychology* 78, s. 595-614.
- Biswas-Diener, Robert ve Ben Dean, (2007) *Positive Psychology Coaching: Putting The Science Of Happiness To Work For Your Clients*, John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Cameron, Kim, Pozitif Liderlik, Olağanüstü Bir Performans İçin Stratejiler, Çev: Tuba Çekinirer, (2013) Arıtan Yayınevi, İstanbul.
- Carr, Alan, Pozitif Psikoloji, Çev: Ümit Şendilek, (2015) Kaknüs Yayınlar, İstanbul.
- Ceylan, Mehmet Emin, (2014) "Bugünün Zail Olan İnsanı Ve Bir Sanat Dili Olarak Pozitif Psikoloji", *Üsküdar Üniversitesi Psikohayat Dergisi* 3, s. 20-21.
- Crawford, A. Melisa ve Katharina Manassis, (2011) "Anxiety, Social Skills, Friendship Quality, And Peer Victimization: An Integrated Model", *Journal Of Anxiety Disorders* 25, s. 924-931.
- Caza, Barianna Barker ve Lillia M. Cortina, (2007) "From Insult To Injury: Explaining The Impact Of Incivility". *Basic And Applied Social Psychology* 29, s. 335-350.
- Cortina, Lilla M. ve diğ., (2001) "Incivility In The Workplace: Incidence And Impact", *Journal Of Occupational Health Psychology* 6, s. 64-80.
- Cheng, Helen ve Adrian Furnham, (2002) "Personality, Peer Relations, And Self-Confidence As Predictors Of Happiness And Loneliness", *Journal Of Adolescence* 25, s. 327-339.
- Çetin, Aysun ve Arzu Alacalar Çakır, (2016) "İş Yaşamında Yalnızlığı Yordamada Kişilik Özellikleri İle Algılanan Sosyal Ve Örgütsel Desteğin Rolü", *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi* 12, s. 193-216.
- Deci, Edward L. ve Ricard M. Ryan, (2008) "Hedonia, Eudaimonia, And Well-Being: An Introduction. *Journal Of Happiness Studies*" 9, s. 1-11.
- Delen, Meltem Güngör, (2011) "Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu", *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları* 53, s. 43-58.
- Demir, Yasin ve Mustafa Kutlu, (2016) "Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Etkileşim Kaygısı İle Mutluluk Arasındaki İlişki: Yalnızlığın Aracı Rolü", *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 36, s. 195-210.
- Demirbaş, Birol ve Gürkan Haşit, (2016) "İş Yerinde Yalnızlık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 16, s. 137-158.
- Demirsoy, Çiğdem, (2014) "Aile Hayatı Ve Pozitif Psikoloji", *Üsküdar Üniversitesi Psikohayat Dergisi* 13, s. 11-15.
- Disabato, David J. ve diğ., (2016) "Different Types Of Well-Being? A Cross-Cultural Examination Of Hedonic And Ödonomik Well-Being", *Psychological Assessment* 28, s. 471-482.
- Dietz, Joerg ve diğ., (2003) "The Impact Of Community Violence And An Organization's Procedural Justice Climate On Workplace Aggression", *Academy Of Management Journal* 48, s. 317-326.
- Doğan, Tayfun ve diğ., (2009) "İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması", *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 10, s. 271-277.
- Doğan, Tayfun ve Nesrin Akıncı Çötök, (2016) "Oxford Mutluluk Ölçeği Kısa Formunun Türkçe Uyarlaması: Geçerlik Ve Güvenilirlik Çalışması", *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi* 4, s. 165-172.
- Erdirençlebi, Meral ve Ebru Ertürk, (2018) "Çalışanların Örgütsel Yalnızlık Algısının İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri", *Gaziantep University Journal Of Social Sciences* 17, s. 603-618.
- Eroğluer, Kemal ve Özer Yılmaz, (2015) "Etik Liderlik Davranışlarının Algılanan Örgüt İklimi Üzerine Etkisine Yönelik Bir Uygulama: İş Yaşamında Yalnızlık Duygusunun Aracılık Etkisi", *Journal Of Business Research-Türk* 7, s. 280-308.
- Eryılmaz, Ali, (2014) *Herkes İçin Mutluluğun Başucu Kitabı Teoriden Uygulamaya Pozitif Psikoloji*, Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
- Fisher, Cynthia D., (2010) "Happiness At Work", *International Journal Of Management Reviews* 12, s. 384-412.
- Göcen, Gülüşan, (2013) "Pozitif Psikoloji Düzleminde Psikolojik İyi Olma Ve Dini Yönelim İlişkisi: Yetişkinler Üzerine Bir Araştırma", *Toplum Bilimleri* 7, s. 97-130.
- Gürbüz, Suat, (2019) *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici Ve Durumsal Etki Analizleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, Suat ve Faruk Şahin, (2015) *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Hayes, Andrew F., (2013) *Introduction To Mediation, Moderation, And Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*, Guilford Press, New York.
- Hefferon, Kate ve Iiona Boniwell, Pozitif Psikoloji: Kuram, Araştırma Ve Uygulamalar, Çev. Tayfun Doğan Vd., (2011) Nobel Yayınevi, Ankara.
- Huta, Veronika ve Ricard M. Ryan, (2010) "Pursuing Pleasure Or Virtue: The Differential And Overlapping Well-Being Benefits Of Hedonic And Ödonomik Motives", *Journal Of Happiness Studies* 11, s. 735-762.

- Jain, Ajay ve diğ., (2009), "Employee Wellbeing, Control And Organizational Commitment", *Leadership & Organization Development Journal* 30, s. 256-273.
- Kanten, Pelin, (2016) *İşyeri Nezaketsizliği*, Edt: Pelin Kanten Ve Selahattin Kanten, Örgütlerde Davranışın Aydınlik Ve Karanlık Yüzü, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kanten, Pelin, (2014). "İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü", *Aksaray Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 6, s. 11-26.
- Kashdan, Todd B. ve diğ., (2008) "Reconsidering Happiness: The Costs Of Distinguishing Between Hedonics And Eudaimonia", *The Journal Of Positive Psychology* 3, s. 219-233.
- Karakaya, Abdullah ve diğ., (2015) "İşyeri Yalnızlığının İşkoliklik Üzerindeki Etkisi: Kardemir A.Ş.'De Bşr Araştırma", *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 13, s.79-100.
- Khan, Richard, (2009) *The Perception Of Happiness: Role Of Age And Culture*, Doctoral Dissertation, Kean University, New Jersey.
- Küçük, Özlem ve Aslıhan Çakıcı, (2018) "İşyeri Kabalığının Öznel İyi Oluş Haline Etkisi", *İş Ve İnsan Dergisi*, 5, s. 75-87.
- Kırık, Ali Murat ve Mahmut Sönmez, (2017) "İletişim Ve Mutluluk İlişkinin İncelenmesi" *İnif E-Dergi* 2, s. 15-26.
- King, Laura ve Christie K. Napa, (1998) "What Makes A Life Good?", *Journal Of Personality And Social Psychology* 75, s. 156-165.
- Kocagöz, Elif ve Yunus Dursun, (2010) "Algılanan Davranışsal Kontrol, Ajzen'in Teorisinde Nasıl Konumlanır? Alternatif Model Analizleri", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 12, s. 1039-9132.
- Lambert, Eric ve Nancy Hogan, (2009) "Creating A Positive Workplace Experience: The Issue Of Support From Supervisors And Management İn Shaping The Job Stress, Job Satisfaction, And Organizational Commitment Of Private Correctional Staff", *Journal Of Applied Security Research* 4, s. 462-482.
- Lim, Sandy ve diğ., (2008) "Personal And Workgroup Incivility: Impact On Work And Health Outcomes", *Journal Of Applied Psychology* 93, s. 95-107.
- Manion, Jo, (2003) "Joy At Work!: Creating A Positive Workplace", *Journal Of Nursing Administration* 33, s. 652-659.
- Mercan, Nuray ve diğ., (2012) "İşyeri Yalnızlığı Ve Sosyal Fobi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma", *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 4, s. 213-226.
- Mikkelsen, Eva Gemzo ve Stale Einarsen, (2002) "Basic Assumption And Post-Traumatic Stress Among The Victims Of Workplace Bullying", *European Journal Of Work And Organizational Psychology* 11, s. 87-111.
- Pearson, Christine M. ve Christine L. Porath, (2005) "On The Nature, Consequences And Remedies Of Workplace Incivility: No Time For "Nice"? Think Again", *Academy Of Management Executive* 19, s. 7-18.
- Pearson, Christine M. ve diğ., (2001) "When Workers Flout Convention: A Study Of Workplace Incivility", *Human Relations* 54, s. 1387-1419.
- Polatçı, Sema ve Fatih Özçalık, (2013) "Yapısal Ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği Ve Tükenmişlik Etkisi", *İşletme Bilimleri Dergisi* 1, s. 17-34.
- Porath, Christine L. ve Pearson, Christine M. (2013) "The Price Of Incivility", *Harvard Business Review* 91, s. 114-121.
- Renee Baptiste, Nicola, (2008) "Tightening The Link Between Employee Wellbeing At Work And Performance: A New Dimension For Hrm", *Management Decision* 46, s. 284-309.
- Ryan, Richard M. ve Edward L. Deci, (2001) "On Happiness And Human Potentials: A Review Of Research On Hedonic And Ödonomik Well-Being", *Annual Review Of Psychology* 52, s. 141-166.
- Smith, Lesley Marie ve diğ., (2010) "Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses' organizational commitment", *Journal of nursing management* 18, s. 1004-1015.
- Taştan, Seçil Bal, (2014) "İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel Ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin Ve Sosyo-Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma" *Isguc The Journal Of Industrial Relations And Human Resources* 16, s. 60-75.
- Turban, Daniel B. ve Wan Yan, (2016) "Relationship Of Eudaimonia And Hedonia With Work Outcomes", *Journal Of Managerial Psychology* 31, s. 1006-1020.
- Trudel, Jeannie ve Thomas G. Reio, (2011) "Managing Workplace Incivility: The Role Of Conflict Management Styles-Antecedent Or Antidote?", *Human Resource Development Quarterly* 22, s. 395-423.
- Veenhoven, Ruut, (2012) "Cross-National Differences İn Happiness: Cultural Measurement Bias Or Effect Of Culture?", *International Journal Of Wellbeing* 2, s. 333-353.
- Vickers, Margaret H., (2006) "Writing What's Relevant: Workplace Incivility İn Public Administration-A Wolf İn Sheep's Clothing", *Administrative Theory & Praxis* 28, s. 69-88.
- Wright, Sarah L., (2005) *Loneliness İn The Workplace*. Unpublished Doctoral Dissertation, Christchurch University Of Canterbury, New Zealand.
- Wright Sarah L. ve diğ., (2006) *Loneliness İn The Workplace: Construct Definition And Scale Development*", *New Zealand Journal Of Psychology* 35, s. 59-68.
- Yılmaz, Ercan ve Vicdan Altınok, (2009) "Okul Yöneticilerinin Yalnızlık Ve Yaşam Doyum Düzeylerinin İncelenmesi", *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi* 15, s. 451-470.

- Yurcu, Gülseren ve Özge Kocakula, (2015) ‘‘Konaklama İşletmelerinde Çalışan Yalnızlığının Özne İyi Oluş Üzerine Etkisi’’, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2, s. 30-41.
- Zakaria, Maziana vd., (2014) ‘‘The Role Of Wellbeing On Performance In Services Sector’’, Procedia-Social And Behavioral Sciences 164, s. 358-365.
- Zauderer, Donald G., (2002) ‘‘Workplace Incivility And The Management Of Human Capital’’, The Public Manager 31, s. 36-42.