

Hasta yakını nezaketsizliğinin merhamet yorgunluğuna etkisinde negatif duygulanımın aracılık rolü

The mediating role of negative affect in the impact of patient relatives' incivility on compassion fatigue

• Nuri Karaca

İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Malatya, Türkiye

ÖZ

Nezaketsizlik, başkalarını umursamadan sergilenen kaba, saygısız veya küçümseyici davranışlar olarak ifade edilmektedir. Bu tür davranışlar, çalışanlarda korku, öfke ve suçluluk gibi olumsuz duygulara neden olabilir. Bu duyguların sonucunda ise tükenmişlik ya da merhamet yorgunluğu ortaya çıkabilir. Nezaketsiz davranışlarla sıkça karşılaşan meslek gruplarının başında sağlık çalışanları gelmektedir. Sağlık çalışanları, hastaların tekrar sağlığına kavuşabilmeleri için var güçleri ile çalışırken, bazen hasta yakınlarının nezaketsiz tutumlarıyla karşılaşır. Bu nezaketsiz tutumlar sağlık çalışanlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Buradan hareketle bu çalışmanın amacı klinik hemşirelerinin sağlık hizmetlerini yerine getirirken karşılaşmış oldukları hasta yakını nezaketsizliğinin, negatif duygulanım ve merhamet yorgunluğu eğilimlerine etkisini tespit etmektir. Bu amaç kapsamında bir üniversite hastanesinde çalışan 560 klinik hemşiresi araştırmanın evreni olarak seçilmiştir. İlgili evrenden veri toplamak için anket formundan yararlanılmıştır. Anket formunu eksiksiz dolduran 242 klinik hemşiresi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Örneklemde elde edilen veriler AMOS ve SPSS paket programlarından yararlanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre hasta yakını nezaketsizliği negatif duygulanımı pozitif etkilemektedir ve negatif duygulanım hasta yakını nezaketsizliği ile merhamet yorgunluğu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Bu bulgulara göre klinik hemşirelerinin hasta yakınlarının nezaketsiz davranışlarına maruz kalmaları negatif duygulanımlarını artırmakta ve bu durum merhamet yorgunluğuna yol açmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Nezaketsizlik, Negatif Duygulanım, Merhamet Yorgunluğu.

JEL Sınıflaması M, M10, M19

ABSTRACT

Incivility is defined as rude, disrespectful, or condescending behavior displayed without regard for others. Such behavior can cause negative emotions in employees, such as fear, anger, and guilt. These emotions can result in burnout or compassion fatigue. Healthcare workers are among the professional groups that frequently encounter incivility behavior. While health care staff strive to help patients regain their health with all their strength, they sometimes encounter disrespectful attitudes from patients' relatives. These behaviors can negatively impact health care staff. Based on this, this study aims to determine the effect of patient relative incivility experienced by clinical nurses while providing healthcare services on their tendencies toward negative affectivity and compassion fatigue. For this purpose, 560 clinical nurses working in a university hospital were selected as the research population. A questionnaire was used to collect data from this population. The research sample consisted of 242 clinical nurses who fully completed the questionnaire. Confirmatory factor analysis, correlation analysis, and mediation analysis were performed on the data obtained from the sample using AMOS and SPSS software packages. According to the analysis results, patient relative incivility positively affects negative affectivity, and negative affectivity mediates the relationship between patient relative incivility and compassion fatigue. These findings suggest that clinical nurses' exposure to uncivil behaviors from patient relatives increases their negative affectivity, which in turn leads to compassion fatigue.

Keywords: Incivility, Negative Affectivity, Compassion Fatigue.

JEL Classification: M, M10, M19

Cite this article as/Atf: Karaca, N. (2026). The mediating role of negative affect in the impact of patient relatives' incivility on compassion fatigue. *Trakya University E-Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences*, <https://doi.org/10.47934/tefeas.15.01.02>



Editör/Edited by: Yasin Çakırel

Sorumlu Yazar/Corresponding Author: Dr. Öğr. Üyesi Nuri Karaca,

İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Malatya, Türkiye

E-posta: nuri.karaca@inonu.edu.tr

ORCID ID: orcid.org/0000-0002-6735-9574

Geliş Tarihi/Received: 24.09.2025

Kabul Tarihi/Accepted: 30.12.2025

Epub: 26.03.2026



1. Giriş

İş hayatı, bireylerin sosyal ve psikolojik açıdan yoğun etkileşim yaşandığı temel alanlardandır. İş yerinde kurulan ilişkilerin niteliği ile çalışma koşullarının yapısı, bireyleri psikolojik, sosyal ve mesleki açıdan etkileyebilmektedir. Bu etki, zamanla yarışılan ve psikolojik dayanıklılığın kritik öneme sahip olduğu sağlık hizmetleri alanlarında daha fazla hissedilmektedir. Üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleştiği bu tür hizmet sektörlerinde, çalışanların iş ortamında yaşadıkları olumlu ya da olumsuz deneyimler, zihinsel ve duygusal yüklerle neden olabilmektedir.

Sağlık çalışanları, bireylerin en kırılgan ve yardıma muhtaç oldukları anda onlara hizmet vermeye çalışan meslek grubu arasındadır. Ancak sağlık çalışanları hastaların tekrar sağlıklarına kavuşabilmeleri için var güçleri ile çalışırken zaman zaman hasta yakınlarının nezaketsiz davranışlarıyla karşı karşıya kalabilmektedirler. Hasta yakınlarının stresli ruh halleri, hizmete erişim konusundaki beklentileri ya da iletişim eksiklikleri, sağlık çalışanlarına yönelik nezaketsiz tutumların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu tür davranışlar; kaba davranma, küçümseyici tavırlar sergileme, hakaret etme ve tehditkar söylemler şeklinde kendini gösterebilir. Bu durum, sağlık çalışanlarının üzerindeki stresi artırarak; kaygıya, depresyona, intihar eğilimine (Estes ve Wang, 2008: 219), uyku sorunlarına (Estes ve Wang, 2008: 231), tükenmişliğe (Işıkay ve Taslak, 2021) ve agresif davranışlara (Özcan, 2022) yol açabilmektedir.

Modern toplumda ciddi bir mesleki tehlike olarak kabul edilen iş stresi, negatif duygulanıma da yol açabilmektedir. Negatif duygulanım, bireyin zaman içinde ve farklı durumlarda olumsuz duygular deneyimlemeye yönelik istikrarlı bir eğilim olarak tanımlanmaktadır (Spector vd., 1999: 206). Sağlık çalışanlarının sürekli olarak hasta yakınlarının nezaketsiz davranışlarına maruz kalmaları, negatif duygulanım eğilimlerini artırabilmektedir. Negatif duygulanım eğilimleri artan sağlık çalışanları merhamet yorgunluğu gibi durumlarla karşılaşabilmektedirler.

Merhamet yorgunluğu, “bakımın bedeli” (Figley, 2002: 1433; Xie vd., 2021: 2) ve uzun süreli strese maruz kalmanın bir sonucu olarak; psikolojik, fizyolojik, duygusal bir tükenmişlik ve işlev bozukluğu durumu olarak tanımlanmaktadır (Marshman vd., 2021: 530). Sağlık çalışanları, görevlerini yerine getirirken fiziksel, zihinsel ve duygusal kaynaklarını yoğun biçimde kullanmak zorundadır. Bu kaynak tüketimi; acil durumlar, ölüm ve ağır hastalıklarla sık karşılaşma, zaman baskısı, vardiyalı çalışma, çatışmalar, yönetim baskısı ve hasta yakınlarının nezaketsiz tutumları gibi çevresel stres faktörleriyle daha da artmaktadır (Coetsee ve Laschinger, 2017: 10). Bu faktörler ve nedenler, merhamet yorgunluğunu tetikleyebilmektedir (Coetsee ve Klopper, 2010: 237).

Çevresel stres faktörlerinden olan hasta yakınlarının nezaketsiz davranışları sağlık çalışanlarının duygusal dünyasında derin izler bırakabilir ve özellikle negatif duygulanımı tetikleyerek, uzun vadede merhamet yorgunluğuna yol açabilir. Duygusal Olaylar Teorisine* göre, iş yerinde yaşanan bu tür olaylar, çalışanların duygusal tepkilerini ve sonuç olarak işlerine karşı tutum ve davranışlarını önemli ölçüde etkiler (Weiss ve Cropanzano, 1996). Bu bağlamda, sağlık çalışanlarının hasta yakınlarından kaynaklanan nezaketsiz davranışlarla karşılaşmaları, önemli bir duygusal olay olarak değerlendirilebilir. Teoriye göre, bu tür olumsuz olaylar sağlık çalışanlarında negatif duygulanıma yol açabilir. Gelişen bu negatif duygusal durumun ise, sağlık çalışanlarının merhamet yorgunluğu eğilimini artırabilir. Nitekim hasta yakınlarının sergilediği nezaketsiz tutumun yarattığı olumsuz duygusal atmosfer, sağlık çalışanlarının ruh sağlığını ve mesleki motivasyonunu olumsuz yönde etkileyerek, merhamet yorgunluğu yaşamalarına yol açabilir. Yapılan araştırmalarda da negatif duygulanımın merhamet yorgunluğunu pozitif etkilediği ortaya konulmuştur (Evli vd., 2023). Benzer şekilde nezaketsizliğin; tükenmişliği, stresi, depresyonu ve negatif duygulanımı pozitif etkilediği tespit edilmiştir (Han vd., 2022).

Literatürdeki bulgular ve Duygusal Olaylar Teorisi çerçevesinde, bu araştırmanın temel amacı; hasta yakını nezaketsizliğinin merhamet yorgunluğu üzerindeki etkisinde negatif duygulanımın aracılık rolünü tespit etmektir. Literatür taramasının yapıldığı dönemde ilgili değişkenleri tek bir modelde ele alan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu kapsamda bu çalışmanın literatürdeki boşluğu doldurmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte kamuoyunda sağlık çalışanlarına yönelik nezaketsiz davranışlar sıklıkla gündeme gelmektedir. Bu çalışmanın amaçları arasında; bu nezaketsiz davranışların sağlık çalışanlarını nasıl etkilediğini ve hangi sorunlara yol açtığını tespit ederek toplumsal farkındalık yaratmak da vardır. Ayrıca, sağlık çalışanlarına yönelik nezaketsizliği engellemek için geliştirilen eğitim programlarına bilimsel veri sunmak da çalışmanın diğer amaçları arasındadır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İşyeri Nezaketsizliği

Nezaketin temel koşulu diğer insanlara saygı göstermektir. Nezaket birlikte yaşamak için yapılması gereken birçok fedakarlığın toplamı, özdenetim mekanizmasının etkin olduğunu göstermenin bir yolu (Estes ve Wang, 2008: 226) ve ahlaki standartların bir ölçütü olarak kabul edilir. Nezaketsizlik ise nezaketin tam tersidir. Andersson ve Pearson (1999) nezaketsizliği, kişilerarası ilişkilerde başkalarını umursamadan ve saygı normlarını ihlal ederek sergilenen kaba ve saygısız davranışlar olarak tanımlamaktadırlar

(Andersson ve Pearson, 1999: 452-455). Zauderer (2002) ise nezaketsizliği, kötü bir davranış olarak nitelendirmiştir. Toplum içinde birini azarlamak, olumsuz göz teması kurmak (Estes ve Wang, 2008: 226-227), küçümseyici tavırlar sergilemek (Schilpzand vd., 2016: 57), hakaret etmek veya bağırarak, kötü olarak ifade edilen nezaketsiz davranışlara örnek olarak gösterilebilir (Blau ve Andersson, 2005: 596). Nezaketsizlik; fail(ler), hedef(ler), tanık(lar) ve sosyal etkileşim gibi unsurların katkısıyla ortaya çıkan (Andersson ve Pearson, 1999: 457); ilişkilerin bozulmasına ve empatinin aşınmasına yol açabilen kötü bir eylemdir. Örgütsel bağlamda nezaketsizlik ise, örgütte saygı normlarının (Pearson vd., 2000: 125) ve görgü kurallarının ihlal edilerek başkalarına karşı duyarsız veya saygısız davranmayı ifade etmektedir (Andersson ve Pearson, 1999: 455). Başka bir ifade ile işyeri nezaketsizliği, bir organizasyona, çalışanlarına veya paydaşlarına zarar veren veya zarar vermeyi amaçlayan (Pearson vd., 2001: 1389-1399) belirsiz niyetli, düşük yoğunluklu sapkın ve antisosyal davranışlardır (Spence Laschinger vd., 2009: 304-303).

Zorbalık ve mobbing olarak da adlandırılan işyeri nezaketsizliği (Estes ve Wang, 2008: 218) kasıtlı ve açık saldırgan eylemlere yol açan sosyal etkileşimin başlangıç noktası olabilir (Pearson vd., 2000: 123). Başka bir ifade ile işyeri nezaketsizliği çeşitli dinamikleri tetikleyebilir (Blau ve Andersson, 2005: 596) ve saldırgan eylemlerin habercisi olabilir (Andersson ve Pearson, 1999: 454). Nitekim bir çalışan, nezaketsiz bir davranışla karşılaştığında, aynı şekilde nezaketsizlikle misilleme yapabilir ve bu da daha saldırgan davranışlara dönüşen bir zincirleme tepkiye yol açabilir (Pearson vd., 2000: 131). Bu tür durumlarda, başlangıçta ortaya çıkan kaba sözler veya saygısız davranışlar, zamanla daha yoğun bir çatışmaya dönüşerek fiziksel saldırganlığa yol açabilir (Pearson ve Porath, 2005: 12).

Her üç çalışandan birinin maruz kaldığı (Pearson vd., 2000: 123; Pearson ve Porath, 2005: 8) nezaketsizliğin ortaya çıkmasında hizmet alanlar, iş arkadaşları ve yöneticiler etkili olur. Yönetici ve iş arkadaşları nezaketsizliğinin failleri kuruluşun içindedir, hizmet alan nezaketsizliğinin failleri ise kuruluşun dışındadır (Namin vd., 2021: 2). Bu faillerin nezaketsiz davranışları örgütler için birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Nitekim yapılan çalışmalarda işyeri nezaketsizliğinin; mesleki karar pişmanlığını (Shin vd., 2025), iş arama davranışını (Hatmaker vd., 2024), presenteeismi (işte var olamama), işten ayrılma niyetini (Durmuş vd., 2024) ve tükenmişliği artırdığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte işyeri nezaketsizliğinin; iş tatminini, örgütsel bağlılığı (Lee vd., 2024), örgütsel vatandaşlık davranışını, performansı, yaratıcılığı, (Al-Romeedy ve El-Sisi, 2024), işte kendini yetiştirmeyi (Akar, 2024), işyeri maneviyatını (Görken ve Bozacı, 2024), çalışan verimliliğini (Kıraç,

2024), bakım sorumluluğunu (Allari vd., 2025) ve mesleği bağlılığı (Konuk ve Koçak, 2025) azalttığı da görülmüştür.

2.2. Merhamet Yorgunluğu

Merhamet yorgunluğu terimi ilk olarak Joinson tarafından 1992'de acil serviste hemşireler arasındaki tükenmişliğin nedeni araştırılırken fark edilmiş (Coetzee ve Laschinger, 2017: 4; Coetzee ve Klopper, 2010: 235) ve hemşireler, doktorlar, din adamları ve psikologlar gibi meslek grupları arasında yaygın bir deneyimi tanımlamak için kullanmıştır. Bu deneyimi Figley (1995, 2002) başlangıçta "ikincil travmatik stres bozukluğu" olarak ifade ederken daha sonra "merhamet yorgunluğu" olarak kavramsallaştırmıştır (Yang ve Kim, 2012: 38). Figley (1995, 2002), merhamet yorgunluğunu, "bakımın bedeli" (Figley, 2002: 1433; Xie vd., 2021: 2) ve uzun süreli strese maruz kalmanın bir sonucu olarak; psikolojik, fizyolojik, duygusal bir tükenmişlik ve işlev bozukluğu durumu olarak tanımlanmıştır (Marshman vd., 2021: 530). Başka bir ifade ile merhamet yorgunluğu, hastalar ve aileleriyle uzun süreli yakın etkileşimde bulunmanın (Jin vd., 2021: 1), onların yaşadıkları acılara tanıklık etmenin (Figley, 2002: 1435) ve onlara yardım etme çabasının (Bride vd., 2007: 155) neden olduğu ilerleyici ve kümülatif bir sürecin nihai bir sonucudur (Coetzee ve Klopper, 2010: 237).

Birçok duygu merhamet yorgunluğuna yol açabilir. Nitekim merhamet yorgunluğu empati ile yakından ilişkilidir. Empati kurma hem başkalarına yardım etmenin hem de merhamet yorgunluğunun temel taşı olabilir. Empatinin varlığı yardım etme arzusunu artırabilir (Figley, 2002: 1436). Ancak empati sağlıklı hale geldiğinde strese, tükenmişliğe ve merhamet yorgunluğuna yol açabilir (Abendroth ve Flannery, 2006: 347). Merhamet yorgunluğu çaresizlik hissiyle de yakından ilişkilidir. Bu his, hemşirelerin hastalardan izole olmasına (Figley, 2002: 1436), uzaklaşmasına, hastalara karşı merhametin azalmasına ve uygun görülen hasta bakımını sağlanmamasına neden olabilir. Aynı zamanda hemşireler ile hastalar arasındaki anlamlı ve amaçlı etkileşimin kaybolmasına yol açabilir (Coetzee ve Laschinger, 2017: 4).

Hemşirelerde yaygın olarak görülen (Jin vd., 2021: 1; Xie vd., 2021: 2) merhamet yorgunluğu; hemşireleri fiziksel, duygusal (Marshman vd., 2021: 530), psikolojik ve davranışsal olarak olumsuz etkileyebilir. Yorgunluk, motivasyonsuzluk, duyarsızlaşma, çaresizlik, yetersizlik, farkındalığın azalması, dikkatsizlik, can sıkıntısı, konsantre olamama (Coetzee ve Klopper, 2010: 241), travmayı hatırlatan şeylerden kaçınma, öfkelenme, uyku bozukluğu, çabuk sinirlenme, üzüntü, geri çekilme, görevden kaçınma (Yang ve Kim, 2012: 39), depresyon, madde bağımlılığı ve olumsuz kişisel ilişkiler gibi belirtilerin varlığı merhamet yorgunluğu tanısına yol açacaktır. Ayrıca, merhamet yorgunluğu yalnızca hemşirelerin kişisel yaşam kalitesi

üzerinde olumsuz sonuçlara yol açmakla kalmaz, aynı zamanda verimsizlik ve performans düşüklüğü gibi örgütleri olumsuz etkileyebilecek sorunlara da neden olabilir (Jin vd., 2021: 2).

2.3. Negatif Duygulanım

Watson ve Clark (1984) negatif duygulanımı, bireyin zaman içinde ve farklı durumlarda olumsuz duygular deneyimlemeye yönelik istikrarlı bir eğilim olarak tanımlamışlardır (Spector vd., 1999: 206). Korku, öfke, gerginlik, suçluluk, hor görme ve iğrenme gibi çeşitli olumsuz ruh hali durumlarını içeren negatif duygulanım, depresyon ve kaygının temel kaynaklarından biridir (Watson vd., 1988: 1063) ve duygusal hayatımızın hoş olmayan tarafını yansıtmaktadır (Zhang ve Shi, 2017: 980).

Bireyin kötü bir ruh hali içinde olması, olumsuz durum unsurlarını seçici bir şekilde algılamasına ve geçmişte yaşanan olumsuz deneyimleri daha çok hatırlamasına neden olabilir (Carver ve Scheier, 1990: 28). Baumeister vd. (2001), olumsuz deneyimlerin olumlu olanlara kıyasla daha güçlü bir etkiye sahip olduğunu, bireylerin olumsuz bilgilere karşı daha duyarlı olduklarını ve bu bilgileri daha dikkatli işleyip daha uzun süre hatırlama eğiliminde olduklarını öne sürmüşlerdir. Başka bir ifade ile bireyler olumlu olaylara kıyasla olumsuz olaylara daha güçlü ve belirgin tepkiler verme eğilimindedirler (Larsen, 2009: 250-251).

Negatif duygulanım, psikolojik sağlamlığı (Kabasakal ve Yıldız, 2024; Sarıkabak ve Cana, 2025) ve örgütsel özdeşleşmeyi azaltmaktadır (Aşık, 2017). Bununla birlikte, negatif duygulanım; örgütsel sapma davranışlarını (Ağtaş ve Soybalı, 2024), örgütsel yabancılaşmayı (İlhan ve Çakıcı, 2022), üretkenlik karşıtı iş davranışlarını (Samnani vd., 2014) ve örgütsel sinizmi artırmaktadır. Ayrıca negatif duygulanım, örgütsel dışlanma ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir (Yıldırım ve Akın, 2018). Örgütsel adaletsizlik ise negatif duygulanımı artırmakta ve bunun sonucunda çalışanlar, örgüt hakkında olumsuz bilgiler paylaşmaktadırlar (Lee, 2022).

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı hasta yakını nezaketsizliğinin merhamet yorgunluğuna etkisinde negatif duygulanımın aracılık rolünü tespit etmektir. Bu kapsamda İnönü Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 23.05.2025 tarihli 11 oturum sayılı ve 15 karar sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi, Evreni, Örneklemi ve Kısıtları

Nicel araştırma yöntemi kullanılan bu çalışmanın ana kitlesini bir üniversite hastanesinde görev yapan 560 klinik hemşiresi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan anket

formu, basit tesadüfi örnekleme ve yüz yüze anket tekniğiyle klinik hemşirelerine uygulanarak veriler toplanmıştır. Anket formunu eksiksiz dolduran 242 klinik hemşiresi, çalışmanın örneklemini meydana getirmiştir.

Örneklemin ana kitleyi temsil etme yeterliliği yapılan hesaplama (%95, $\sigma=0,05$, $H=\pm 0,05$, $p=0,5$, $q=0,5$) sonucunda 229 olarak bulunmuştur. Bu kapsamda örneklemini oluşturan 242 klinik hemşiresinin evreni temsil yeterliliğine sahip olduğu değerlendirilmektedir.

Örneklem seçilirken tüm klinik hemşirelerinin çalışmaya katılımı hedeflenmiştir. Ancak zaman, maliyet ve katılımcılarla birebir görüşme imkanları; geniş kapsamlı alan araştırmalarını sınırlamaktadır. Bu nedenle, araştırmanın ana kitlesi olarak bir üniversite hastanesinde çalışan klinik hemşireleri seçilmiştir. Bu durum çalışmanın genelleştirilmesini sınırlamaktadır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde klinik hemşirelerinin hasta yakını nezaketsizliği algılarını tespit etmek için Guidroz vd. (2010) tarafından geliştirilen, Bolat ve Özmen (2019) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan “hemşirelikte nezaketsizlik ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek toplam 43 maddeden ve 6 boyuttan oluşmaktadır. Bu çalışmada, araştırmanın amacına uygun olarak sadece “Hasta/Ziyaretçi Nezaketsizliği” boyutu bağımsız değişken olarak belirlenmiştir.

İkinci bölümde, klinik hemşirelerinin negatif duygulanım eğilimlerini tespit etmek için Watson vd. (1988) tarafından geliştirilen, Gençöz (2000) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan “Pozitif ve Negatif Duygu Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek toplam 20 maddeden ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Bu çalışmada, araştırmanın amacına uygun olarak sadece “negatif duygu” boyutu aracı değişken olarak belirlenmiştir.

Üçüncü bölümde ise klinik hemşirelerinin merhamet yorgunluğu eğilimlerini tespit etmek için Adams vd. (2006) tarafından geliştirilen, Dinç ve Ekinci (2019) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan “Merhamet Yorgunluğu Kısa Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek toplam 13 maddeden ve 2 boyuttan (ikincil travma, mesleki tükenmişlik) oluşmaktadır.

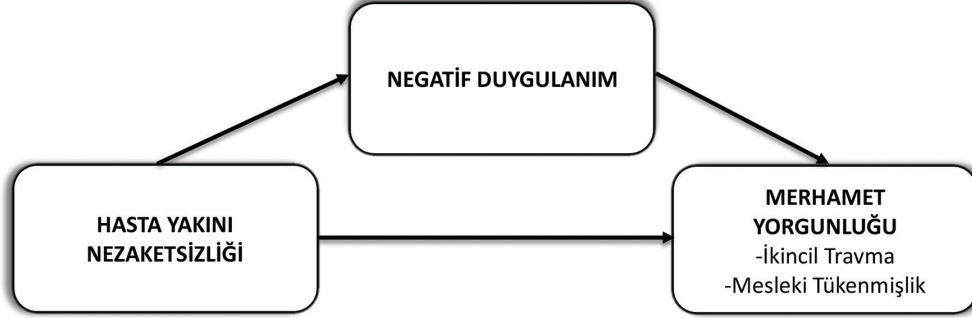
3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Model, doğrudan gözlemlenemeyen olguların kavrayışını kolaylaştırmak ve karmaşık yapıları daha anlaşılır hale getirmek için kullanılan analitik bir araçtır. Hipotez ise, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla öne sürülen önermelerdir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 73-76). Bu çerçevede, araştırmanın modelinde “hasta yakını

nezaketsizliği” bağımsız değişken, “merhamet yorgunluğu” bağımlı değişken ve “negatif duygulanım” aracı değişken olarak belirlenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri açığa

çıkarmak amacıyla, araştırma modeli ve hipotezler aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur (Şekil 1):

Şekil 1: Araştırma Modeli



Araştırmanın hipotezleri:

H₁: Hasta yakını nezaketsizliği negatif duygulanımı pozitif etkilemektedir.

H_{2a}: Negatif duygulanım, hasta yakını nezaketsizliği ile ikincil travma arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

H_{2b}: Negatif duygulanım, hasta yakını nezaketsizliği ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

3.5. Bulgular

Veri analizinin ilk aşamasında, çarpıklık ve basıklık analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 1’de sunulmuştur:

Tablo 1’e bakıldığında, değişkenlerin Skewness ve Kurtosis katsayılarının -1 ile +1 arasında yer aldığı görülmektedir. Bu bulgular, veri setinin normal dağılım özelliklerine sahip olduğunu ve bu nedenle parametrik analizlerin yapılacağını göstermektedir (Seçer, 2015: 25).

Veri analizinin ikinci aşamasında, araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliği ile güvenilirliği test edilmiştir. Ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS 23.0 programında en yüksek olabilirlik (maximum-likelihood) yöntemi kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2’de yer alan sonuçlar incelendiğinde, hasta yakını nezaketsizliğinin, negatif duygulanımın ve merhamet yorgunluğunun alt boyutları ikincil travmanın ve mesleki tükenmişliğin kabul edilebilir [Kabul edilebilir düzeydeki uyum indeks değerleri: N=242; $\chi^2/df \leq 4-5$; SRMR=0,06-0,08; TLI=0,90-0,94; GFI=0,85-0,89; CFI \geq 0,95; (Bryne, 2016; Gürbüz, 2021; Meydan ve Şeşen, 2015)] ve iyi uyum indeks değerlerine [İyi uyum indeks değerleri, N=242; $\chi^2/df \leq 3$; SRMR= \leq 0,05; GFI \geq 0,90; TLI \geq 0,95; CFI \geq 0,97 (Bryne, 2016; Gürbüz, 2021; Meydan ve Şeşen, 2015)] sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1: Çarpıklık ve Basıklık Analizi

Değişkenler	Skewness	Standart hata	Kurtosis	Standart hata
Hasta yakını nezaketsizliği	-0,190	0,156	-0,232	0,312
Negatif duygulanım	-0,132	0,156	-0,318	0,312
İkincil travma	0,014	0,156	-0,499	0,312
Mesleki tükenmişlik	0,040	0,156	-0,362	0,312

Tablo 2: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	$\chi^2/(df)$	SRMR	TLI	GFI	CFI	α	KMO	Bartlett’s testi
Hasta yakını nezaketsizliği	2,437	0,050	0,928	0,948	0,954	0,843	0,844	924,788
Negatif duygulanım	3,352	0,059	0,910	0,930	0,946	0,888	0,870	1199,623
İkincil travma	1,407	0,028	0,981	0,988	0,991	0,725	0,773	224,273
Mesleki tükenmişlik	2,399	0,047	0,924	0,959	0,951	0,816	0,848	537,433

χ^2/df = Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı, SRMR: Standardize edilmiş ortalama hataların karekökü, TLI: Tucker-Lewis indeks, CFI: Karşılaştırmalı uyum indeksi, GFI: İyilik uyum indeksi, α : Cronbach’s alpha, KMO: Kaiser-Meyer-Olkin

Veri analizinin üçüncü aşamasında her bir değişkene ait aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri hesaplanmış ve değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre hasta yakını nezaketsizliği ile negatif duygulanım (0,342) ve ikincil travma (0,306) arasında pozitif yönlü orta düzey, hasta yakını nezaketsizliği ile mesleki tükenmişlik (0,223) arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır. Yine negatif duygulanım ile ikincil travma (0,507) ve mesleki tükenmişlik (0,444) arasında da pozitif yönlü orta düzey anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 4 incelendiğinde hasta yakını nezaketsizliğinin, negatif duygulanımı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde [$\beta=0,384$, %95 güven aralığı (GA) (0,2506, 0,5193), $t=5.6453$, $p<0,000$] yordadığı görülmektedir. Hasta yakını nezaketsizliği, negatif duygulanımın toplam varyansının %11'ini açıklamaktadır. Hasta yakını nezaketsizliği değişkeninde oluşabilecek her 1 birimlik değişim, negatif duygulanım değişkeninde 0,334'lük bir değişime neden olabilecektir. Bu bulgular, H_1 hipotezini desteklemektedir.

Tablo 4 incelendiğinde hasta yakını nezaketsizliği ve negatif duygulanımın, merhamet yorgunluğunun ikincil travma boyutu üzerindeki birlikte etkisi görülmektedir. Buna göre negatif duygulanım ikincil travmayı anlamlı ve pozitif yönde [$\beta=0,444$, %95 GA (0,3311, 0,5567), $t=7.7779$, $p<0,000$]

yordamaktadır. Hasta yakını nezaketsizliği ve negatif duygulanım, ikincil travmanın toplam varyansının %27'sini açıklamaktadır. Hasta yakını nezaketsizliği ve negatif duygulanımda oluşabilecek her 1 birimlik değişimin, ikincil travmada 0,444'lük bir farklılığa yol açtığı görülmüştür. Ayrıca, hasta yakını nezaketsizliğinin ikincil travma üzerindeki dolaylı etkisi anlamlı olduğu ve negatif duygulanımın bu iki değişken arasındaki ilişkiye aracılık ettiği [$\beta=0,171$, %95 GA (0,0956, 0,2639)] tespit edilmiştir. Bu bulgular, H_{2a} hipotezini desteklemektedir.

Son olarak, Tablo 4 incelendiğinde hasta yakını nezaketsizliği ve negatif duygulanımın, merhamet yorgunluğunun mesleki tükenmişlik boyutu üzerindeki birlikte etkisi görülmektedir. Buna göre negatif duygulanım mesleki tükenmişliği anlamlı ve pozitif yönde [$\beta=0,398$, %95 GA (0,2825, 0,5145), $t=6.7672$, $p<0,000$] yordamaktadır. Hasta yakını nezaketsizliği ve negatif duygulanım, mesleki tükenmişliğin toplam varyansının %20'sini açıklamaktadır. Hasta yakını nezaketsizliği ve negatif duygulanımda oluşabilecek her 1 birimlik değişimin, mesleki tükenmişlikte 0,398'lik bir farklılığa yol açtığı görülmüştür. Ayrıca, hasta yakını nezaketsizliğinin mesleki tükenmişlik üzerindeki dolaylı etkisi anlamlı olduğu ve negatif duygulanımın bu iki değişken arasındaki ilişkiye aracılık ettiği [$\beta=0,153$, %95 GA (0,0787, 0,2466)] tespit edilmiştir. Bu bulgular, H_{2b} hipotezini desteklemektedir.

Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analiz Sonuçları

	1	2	3	4	M	SS
Hasta yakını nezaketsizliği	1				2,74	0,76
Negatif duygulanım	0,342**	1			2,98	0,86
İkincil travma	0,306**	0,507**	1		2,80	0,84
Mesleki tükenmişlik	0,223**	0,444**	0,528**	1	2,78	0,82

* $p<0,05$ düzeyinde anlamlıdır, ** $p<0,01$ düzeyinde anlamlıdır, SS: Standart Sapma

Tablo 4: Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analiz Sonuçları (n=242)

Tahmin değişkenleri	M (Negatif duygulanım)			Y (İkincil travma)			Y (Mesleki tükenmişlik)		
		β	S.H.		β	S.H.		β	S.H.
X (Hasta yakını nezaketsizliği)	a	0,384***	0,068	c'	0,164	0,064	c'	0,087	0,066
M (Negatif duygulanım)	-	-	-	β	0,444***	0,057	β	0,398***	0,058
Sabit	\hat{m}	1,927***	0,194	\hat{y}	1,0288***	0,204	\hat{y}	1,3611***	0,210
	$R^2=0,11$			$R^2=0,27$			$R^2=0,20$		
	F(1;240)=31.8698; $p<0,000$			F(2;239)=45.7189; $p<0,000$			F(2;239)=30.3835; $p<0,000$		
	X'in Y üzerindeki dolaylı etkisi: [$\beta=0,171$, %95 GA (0,0956, 0,2639)]			X'in Y üzerindeki dolaylı etkisi: [$\beta=0,153$, %95 GA (0,0787, 0,2466)]					

S.H.: Standart hata, GA: Güven aralığı

Elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde hasta yakını nezaketsizliği negatif duygulanımı ve merhamet yorgunluğunu pozitif etkilemektedir. Negatif duygulanım hasta yakını nezaketsizliği ile merhamet yorgunluğu (ikincil travma, mesleki tükenmişlik) arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

4. Çalışmanın Kısıtlılıkları

Her araştırmada olduğu gibi bu çalışmanın da belirli sınırlamaları bulunmaktadır. Zaman ve maliyet faktörleri ile birebir görüşme olanaklarının kısıtlılığı, geniş çaplı saha araştırmalarının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, araştırma yalnızca bir üniversite hastanesinin klinik bölümünde görev yapan hemşirelerle sınırlandırılmıştır. Bu durum, elde edilen sonuçların genelleştirilmesini mümkün kılmamaktadır. Ayrıca, çalışmada kesitsel araştırma yöntemi tercih edilmiştir, bu da zaman içinde değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesini sınırlamaktadır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda, farklı meslek gruplarına ve sektörlere odaklanılması, boylamsal yöntemlerle değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerinin analiz edilmesi, elde edilen bulguların daha geniş bir çerçevede değerlendirilebilmesine katkı sağlayacaktır.

5. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde hemşirelerin karşılaştıkları temel sorunlar arasında hasta yakını nezaketsizliği öne çıkmaktadır. Hasta yakınlarının nezaketsiz davranışları hemşirelerin duygularını olumsuz etkileyebilmekte, travmaya ve mesleki tükenmişliğe yol açabilmektedir.

Yapılan korelasyon analizinde hasta yakını nezaketsizliği ile negatif duygulanım arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yapılan aracılık analizine göre hasta yakını nezaketsizliği negatif duygulanımı anlamlı düzeyde pozitif yönde etkilemektedir. Bu bulguların literatürdeki bulgularla benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Nitekim yapılan çalışmalarda nezaketsizlik ile negatif duygulanım arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiş (Han vd., 2022) ve nezaketsizliğin negatif duygulanımı pozitif etkilediği ortaya konulmuştur (Evli vd., 2023; Özcan, 2022). Ayrıca negatif duygulanım örgütsel dışlanma ile pozitif, yaşam doyumu ve duygusal zeka ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür (Zhang ve Shi, 2017). Nezaketsizlikle birlikte iş stresi (Falatah ve Alhalal, 2022), öfke (Yurcu, 2017), özsaygıya yönelik tehditler (Morris ve Long, 2002), çatışma, örgütsel kısıtlamalar, niceliksel iş yükü ve toksik liderlik negatif duygulanımı artıran faktörler arasındadır (Hadadian ve Sayadpour, 2018). Negatif duygulanım ise iş tatmininde (Özdemir, 2015), iş doyumunda ve örgütsel özdeşleşmede azalmaya (Aşık, 2017); iş-aile çatışmasında (Bruck ve Allen, 2003) ve tükenmişlikte artışa yol açabilmektedir (Zapf ve Holz, 2006).

Yapılan korelasyon analizinde hasta yakını nezaketsizliğinin ve negatif duygulanımın, merhamet yorgunluğunun ikincil travma ve mesleki tükenmişlik boyutları ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişki sahip oldukları tespit edilmiştir. Yapılan aracılık analizinde, hasta yakını nezaketsizliğinin ve negatif duygulanımın, merhamet yorgunluğunun ikincil travma ve mesleki tükenmişlik boyutlarını birlikte yordadıkları tespit edilmiştir. Bu bulguların literatürle benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Yapılan çalışmalarda; iş stresinin (Yang ve Kim, 2012), hasta yakını ilgisizliğinin (Gök, 2015), kaygının (Abendroth ve Flannery, 2006), yetersiz olumlu geri bildirim (Coetzee ve Laschinger, 2017), tedirginliğin ve negatif duygulanımın merhamet yorgunluğunu pozitif etkilediği tespit edilmiştir (Evli vd., 2023). Bununla birlikte psikolojik dayanıklılığın (Sevin ve Günüşen, 2021; Durgu ve Durmuş, 2023), öz-bakımın, farkındalığın (Şeremet ve Ekinci, 2021), hizmetkâr liderliğin ve örgütsel desteğin merhamet yorgunluğunu negatif etkilediği ortaya konulmuştur (Şafak vd., 2023). Hemşirelerin merhamet yorgunluğu eğilimlerinin artması ise iş doyumunda (Avcı vd., 2022), yaşam doyumunda (Söyler vd., 2023), hasta güvenliği tutumunda (Ertümer ve Kaya, 2022) ve hasta memnuniyetinde düşüşe neden olabilir. Ayrıca hemşire devir hızında ve tıbbi hatalarda artışa yol açabilir (Jin vd., 2021: 2).

Aracılık testi sonuçlarına göre hasta yakını nezaketsizliğinin merhamet yorgunluğunun ikincil travma ve mesleki tükenmişlik boyutları üzerindeki dolaylı etkisi anlamlıdır ve negatif duygulanım bu değişkenler arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Bu bulgunun literatürdeki bazı çalışmalarla desteklediği ifade edilebilir. Nitekim yapılan çalışmalarda negatif duygulanımın, nezaketsizlik ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkiye (Özcan, 2022) ve örgütsel dışlanma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir (Özgen ve Özmen, 2023).

Nezaketsizlik göz ardı edildiğinde, bireyler, hizmet alanlar ve örgütler için ciddi olumsuzluklar doğurabilir (Pearson ve Porath, 2005: 9). Nitekim Amerika'da yapılan bir çalışmaya katılan bireylerin %91'i nezaketsizliği büyük bir sorun olarak tanımlamış ve şiddetin artışına katkıda bulunduğunu ifade etmişlerdir (Andersson ve Pearson, 1999; Pearson vd., 2000). Yapılan başka çalışmalarda ise nezaketsizliğin; kaygıyı, depresyonu, intihar eğilimini (Estes ve Wang, 2008: 219), uyku sorunlarını, düşük öz saygıyı (Estes ve Wang, 2008: 231), işten ayrılma niyetini (Namin vd., 2021), stresi (Erol vd., 2018; Yıldız ve Bayrakçı, 2020), örgütsel sinizmi (Çoban ve Deniz, 2021), aidiyeti, intikam alma isteğini, tükenmişliği, işyeri zorbalığını, örgütsel dışlanmayı, mobbingi, örgütsel sessizliği, sosyal kaytarmayı (Işıkkay ve Taslak, 2021), agresif davranışları, üretkenlik karşıtı iş davranışlarını (Özcan, 2022) ve iş-aile çatışmasını artırdığı

tespit edilmiştir. Öte yandan nezaketsizlik; örgütsel vatandaşlık davranışını (Aknar ve Bayram, 2022), örgütsel güveni, yaşam doyumunu, verimliliği, örgütsel bağlılığı (Kumral ve Çetin, 2016), üretkenliği, performansı, motivasyonu, yaratıcılığı (Pearson ve Porath, 2005: 8), iş tatminini, sağlığı (Reio Jr ve Ghosh, 2009), iş doyumunu, etik iklim algısını, bilgi paylaşma tutumunu, örgütsel adalet algısını, öznel iyi oluş halini, pozitif duygu durumunu, sosyal destek algısını (Işıkyay ve Taslak, 2021), örgütsel mutluluğu (Beşen ve Yurdakul, 2023), işe adanmayı ve psikolojik sermayeyi olumsuz yönde etkilemektedir (Baran ve Karavelioğlu, 2022). Nezaketsizlik maddi kayıplara da neden olabilmektedir. Nezaketsizliğin çalışan başına yıllık maliyetinin 14.000 dolar olduğu tahmin edilmektedir (Namin vd., 2021; Schilpzand vd., 2016).

Sonuç olarak, hasta yakını nezaketsizliği, negatif duygulanımı artırmakta ve bu olumsuz duygu durumu, merhamet yorgunluğuna (ikincil travma, mesleki tükenmişlik) yol açmaktadır. Bu durum hemşireleri, hastaları, hasta yakınlarını ve örgütü olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu tür olumsuz durumların üstesinden gelbilmek için şu önerilerde bulunulabilir:

- Hastanelerde nezaketsizlik vakalarına karşı etkili şikayet mekanizmaları oluşturulmalı, hasta yakınlarına yönelik farkındalık programları düzenlenerek sağlık çalışanlarına karşı daha saygılı ve anlayışlı olmaları teşvik edilmelidir.
 - Hastaneler, hasta yakınlarının davranışlarını analiz ederek en sık karşılaşılan sorunları belirlemeli ve çözüm odaklı politikalar geliştirmelidir.
 - Hemşirelere nezaketsizlikle ve merhamet yorgunluğuyla başa çıkma konusunda eğitimler verilmelidir.
 - Hemşire yöneticileri, merhamet yorgunluğu konusunda bilinçlenmeli ve hemşirelerin motivasyonlarını korumak için gerekli görev değişiklikleri ve destekleyici programlar oluşturmalıdır.
 - Psikolojik dayanıklılığı artırmak amacıyla düzenli psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri sağlanmalıdır.
- *Duyusal Olaylar Teorisi: Bu teoriye göre iş ortamında karşılaşılan olaylar sonucunda geliştirilen duygulanımlar, çalışanların tutum ve davranışlarını şekillendirmektedir.

Etik Kurul Onayı: Bu çalışma için İnönü Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 23.05.2025 tarihli 11 oturum sayılı ve 15 karar sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

Malzeme ve Teknik Destek: Malzeme ve teknik destek alınmamıştır.

Yapay Zeka Kullanım Beyanı: Makalenin hazırlanma sürecinde yapay zekadan faydalanılmamıştır.

Veri Paylaşım Beyanı: Veriler paylaşılmayacaktır.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Kaynaklar

- Abendroth, M. ve Flannery, J. (2006). Predicting the risk of compassion fatigue: A study of hospice nurses. *Journal of Hospice & Palliative Nursing*, 8(6), 346-356. <https://doi.org/10.1097/00129191-200611000-00007>
- Adams, R. E., Boscarino, J. A. ve Figley, C. R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(1), 103-108. <https://doi.org/10.1037/0002-9432.76.1.103>
- Ağtaş, E. ve Soybalı, H. H. (2024). Sosyal ağların örgütsel sapma davranışı üzerinde olumsuz duygu durumunun etkisi: Afyonkarahisar otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 1226-1252. <https://doi.org/10.20491/isarder.2024.1852>
- Akar, V. (2024). İşyeri nezaketsizliğine maruz kalmanın çalışanlara etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracı ve psikolojik sahiplenmenin düzenleyici rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 15(42), 533-552. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.1391060>
- Aknar, A. ve Bayram, A. (2022). İşyeri nezaketsizliğinin sonuçlarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *İktisat İşletme ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 1(2), 240-251. <https://doi.org/10.58654/jebi.1208041>
- Alan, H. (2018). Merhamet yorgunluğu ve yönetici hemşirenin rolü. *Journal of Health and Nursing Management*, 5(2), 141-146. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2018.141>
- Allari, R. S., Hamdan, K., Atout, M., Shaheen, A. M. ve Albqoor, M. A. (2025). Association between nurses' experiences of workplace incivility and caring responsibilities: a cross-sectional study. *SAGE Open Nursing*, 11, 23779608251340682. <https://doi.org/10.1177/23779608251340682>
- Al-Romeedy, B. S. ve El-Sisi, S. (2024). Does workplace incivility affect travel agency performance through innovation, organizational citizenship behaviors, and organizational commitment? *Tourism Review*, 79(8), 1474-1491. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2023-0389>
- Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
- Aşık, N. A. (2017). Pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunun örgütsel özdeşleşmeye etkisi: Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(2), 345-362. <https://doi.org/10.15295/bmj.v5i2.112>
- Avcı, A., Çavuşoğlu, E., Moran, M. ve Gün, M. (2022). COVID-19 tanısı alan hastaya bakım veren hemşirelerde merhamet yorgunluğu ve iş doyumunu arasındaki ilişki. *Avrasya Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(2), 43-52. <https://doi.org/10.53493/avryasabd.997016>
- Baran, H. ve Karavelioğlu, C. (2022). İşyeri nezaketsizliğinin işe adanmaya etkisinde psikolojik sermaye bileşenlerinin rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 6(2), 2235-2259. <https://doi.org/10.29023/alanyaakademik.1030523>
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C. ve Vohs, K. D. (2001). Bad is stronger than good. *Review of General Psychology*, 5(4), 323-370. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.5.4.323>
- Beşen, M. A. ve Yurdakul, M. (2023). İşyeri nezaketsizliğinin ebelerin örgütsel mutluluğuna etkisi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 16(1), 40-48. <https://doi.org/10.26559/mersinsbd.1174612>
- Blau, G. ve Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- Bolat, E. ve Özmen, D. (2019). Hemşirelikte nezaketsizlik ölçeği'nin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(4), 250-260. <https://doi.org/10.17049/ataunihem.454253>

- Bride, B. E., Radey, M. ve Figley, C. R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 155-163. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>
- Bruck, C. S. ve Allen, T. D. (2003). The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type a behavior, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 457-472. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00040-4](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00040-4)
- Bryne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. 3rd edition, New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315757421>
- Carver, C. S. ve Scheier, M. F. (1990). Origins and functions of positive and negative affect: a control-process view. *Psychological Review*, 97(1), 19-35.
- Coetzee, S. K. ve Klopper, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing & Health Sciences*, 12(2), 235-243. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2010.00526.x>
- Coetzee, S. K. ve Laschinger, H. K. (2017). Toward a comprehensive, theoretical model of compassion fatigue: An integrative literature review. *Nursing & Health Sciences*, 20(1), 4-15. <https://doi.org/10.1111/nhs.12387>
- Çoban, R. ve Deniz, M. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(34), 1224-1259. <https://doi.org/10.26466/opus.787756>
- Dığın, F., Özkan, Z. K. ve Şahin, A. D. (2022). Cerrahi hemşirelerinin merhamet yorgunluğu ile bakım davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Online Turkish Journal of Health Sciences*, 7(2), 272-277. <https://doi.org/10.26453/otjhs.1055157>
- Dinç, S. ve Ekinci, M. (2019). Merhamet yorgunluğu kısa ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirliği. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 11, 192-202. <https://doi.org/10.18863/pgy.590616>
- Durgu, N. Y. ve Durmuş, H. A. (2023). Hemşirelerde merhamet yorgunluğu ve psikolojik dayanıklılık: Karma yöntem çalışması. *Journal of Human Sciences*, 20(3), 411-423. <https://doi.org/10.14687/jhs.v20i3.6400>
- Durmuş, A., Ünal, Ö., Türktemiz, H. ve Öztürk, Y. E. (2024). The effect of nurses' perceived workplace incivility on their presenteeism and turnover intention: the mediating role of work stress and psychological resilience. *International Nursing Review*, 71(4), 960-968. <https://doi.org/10.1111/inr.12950>
- Erol, Y., Karakoç, G. A. ve Aydın, N. C. (2018). İş yeri zorbalığı ve iş yeri nezaketsizliğinin algılanan stres üzerine etkisi: Sağlık kurumlarında bir araştırma. In 2nd International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress, Cappadocia, Türkiye, 968-979.
- Ertümer, A. G. ve Kaya, E. (2022). Sağlık profesyonellerinin merhamet yorgunluğu düzeyinin hasta güvenliğine etkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 25(1), 139-154.
- Estes, B. ve Wang, J. (2008). Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218-240. <https://doi.org/10.1177/1534484308315565>
- Evli, M., Ödek, Ö. ve Şimşek, N. (2023). Hemşirelerde merhamet yorgunluğunun yordayıcısı olarak bilişsel değerlendirme, pozitif/negatif duygular. *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 22-32.
- Falatah, R. ve Alhalal, E. (2022). A structural equation model analysis of the association between work-related stress, burnout and job-related affective well-being among nurses in Saudi Arabia during the COVID-19 pandemic. *Journal of Nursing Management*, 30(4), 892-900. <https://doi.org/10.1111/jonm.13587>
- Figley, C. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. NY: Brunner. Routledge.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441. <https://doi.org/10.1002/jclp.10090>
- Fortunato, V. J. ve Goldblatt, A. M. (2002). Construct validation of a revised strain-free negative affectivity scale. *Educational and Psychological Measurement*, 62(1), 45-63. <https://doi.org/10.1177/0013164402062001004>
- Gençöz, T. (2000). Pozitif ve negatif duygu ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 15(46), 19-26. <http://www.turkpsikolojidergisi.com/PDF/TPD/46/02.pdf>
- Gök, G. A. (2015). Merhamet etmenin dayanılmaz ağırlığı: hemşirelerde merhamet yorgunluğu. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 299-313.
- Görken, K. S. ve 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>
- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M. ve Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
- Gurbuz, S. (2021). *AMOS ile yapısal eşitlik modellemesi. Temel ilkeler ve uygulamalı analizler*. 2. baskı, Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (Gözden geçirilmiş ve güncellenmiş 5. baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Hadadian, Z. ve Sayadpour, Z. (2018). Relationship between toxic leadership and job related affective well-being: The mediating role of job stress. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7(1), 137-145.
- Han, S., Harold, C. M., Oh, I. S., Kim, J. K. ve Agolli, A. (2022). A meta-analysis integrating 20 years of workplace incivility research: Antecedents, consequences, and boundary conditions. *Journal of Organizational Behavior*, 43(3), 497-523. <https://doi.org/10.1002/job.2568>
- Hatmaker, D. M., Smith, A. E. ve Hassan, S. (2024). Workplace incivility and its impact on public employees' job search behavior. *Public Personnel Management*, 53(3), 431-457. <https://doi.org/10.1177/00910260241228658>
- Hutton, S. A. (2006). Workplace incivility: State of the science. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 36(1), 22-27. <https://doi.org/10.1097/00005110-200601000-00006>
- İşıkay, Ç. ve Taslak, S. (2021). İşyeri nezaketsizliği: Ulusal literatür üzerine bir içerik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(39), 521-552. <https://doi.org/10.26466/opus.839745>
- İlhan, S. ve Çakıcı, A. C. (2022). İş yerinde yaşanan duygulanımın örgütsel yabancılaşmaya etkisi: İstanbul'daki seyahat acentelerinin çalışanları üzerinde bir araştırma. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 4(1), 1-16. <https://doi.org/10.51525/johti.1073811>
- Jin, M., Wang, J., Zeng, L., Xie, W., Tang, P. ve Yuan, Z. (2021). Prevalence and factors of compassion fatigue among nurse in China: A protocol for systematic review and meta-analysis. *Medicine*, 100(3), e24289. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000024289>
- Kabasakal, Z. ve Yıldız, F. (2024). Üniversite öğrencilerinin psikolojik sağlamlıklarının pozitif ve negatif duygu ile psikolojik esneklik açısından incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (62), 2714-2729. <https://doi.org/10.53444/deubefd.14316esa55>

- 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>
- Konuk, T. G. ve Koçak, M. Y. (2025). Determinants of professional commitment among nurses in Turkey: The role of workplace incivility. *Journal of Clinical Nursing*, 34(11), 4621-4629. <https://doi.org/10.1111/jocn.17705>
- Kumral, T. ve Çetin, C. (2016). İşyeri nezaketsizliği üzerine bir yazın incelemesi. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 153-171. <https://doi.org/10.9775/kausbed.2016.038>
- Larsen, R. (2009). The contributions of positive and negative affect to emotional well-being. *Psiholojiske teme*, 18(2), 247-266. <https://hrccak.srce.hr/48212>
- Lee, S. E., Seo, J. K. ve Macphee, M. (2024). Effects of workplace incivility and workload on nurses' work attitude: The mediating effect of burnout. *International Nursing Review*, 71(4), 1080-1087. <https://doi.org/10.1111/inr.12974>
- Lee, Y. (2022). Employees' negative megaphoning in response to organizational injustice: The mediating role of employee-organization relationship and negative affect. *Journal of Business Ethics*, 178(1), 89-103. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04804-5>
- Marshman, C., Hansen, A. ve Munro, I. (2021). Compassion fatigue in mental health nurses: A systematic review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 29(4), 529-543. <https://doi.org/10.1111/jpm.12812>
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi: AMOS uygulamaları* (2. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Morris, J. E. ve Long, B. C. (2002). Female clerical workers' occupational stress: The role of person and social resources, negative affectivity, and stress appraisals. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 395-410. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.49.4.395>
- Namin, B. H., Øgaard, T. ve Røislien, J. (2021). Workplace incivility and turnover intention in organizations: A meta-analytic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 25. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010025>
- Özcan, G. (2022). İşyeri nezaketsizliği: Kavramsal bir inceleme. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(2), 341-367. <https://doi.org/10.38057/bifd.1183503>
- Özdemir, A. A. (2015). İş tatmini, pozitif/negatif duygulanım ve yaşam tatmininin etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3(46), 47-62.
- Özgen, H. ve Özmen, İ. (2023). Akademisyenlerde örgütsel dışlanma ve tükenmişlik: kişilik özelliklerinin yordama gücü ve pozitif ve negatif duygulanımın aracı rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 159-178. <https://doi.org/10.33707/akuiibfd.1253709>
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(00\)00019-X](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)00019-X)
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387-1419. <https://doi.org/10.1177/00187267015411001>
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 7-18. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>
- Polat, F. N. ve Erdem, R. (2017). Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi: Sağlık profesyonelleri örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (26), 291-312.
- Porath, C. ve Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 114-121.
- Reio Jr, T. G. ve Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20020>
- Samnani, A. K., Salamon, S. D. ve Singh, P. (2014). Negative affect and counterproductive workplace behavior: The moderating role of moral disengagement and gender. *Journal of Business Ethics*, 119(2), 235-244. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1635-0>
- Sarıkabak, M. ve Cana, H. (2025). Spor bilimleri öğrencilerinde psikolojik sağlamlığın yordayıcıları: Olumlu ve olumsuz duygular. *The Online Journal of Recreation and Sports (TOJRAS)*, 14(4), 494-499. <https://doi.org/10.22282/tojras.1774276>
- Schilpzand, P., De Pater, I. E. ve Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Seçer, İ. (2015). *SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi: Analiz ve raporlaştırma*. 4. baskı, Anı Yayıncılık.
- Sevin, B. ve Günüşen, N. P. (2021). Hemşirelerin psikolojik dayanıklılığının merhamet yorgunluğu, tükenmişlik ve merhamet memnuniyeti üzerine yordayıcı rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 14(4), 379-386. <https://doi.org/10.46483/deuhfed.822640>
- Shin, G., Hur, W. M. ve Shin, Y. (2025). Service employees' workplace incivility and career regret: Mediation of organizational dehumanization and moderation of psychological safety. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 84, 104192. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.104192>
- Söyler, S., Çavmak, D., Zıvıdır, P., Uyar, S. ve Kıraç, R. (2023). COVID-19 pandemisi sürecinde hemşirelerde merhamet yorgunluğu, iş stresi ve yaşam doyumu ilişkisi. *Balikesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(3), 649-658. <https://doi.org/10.53424/balikesirsbd.1168144>
- Spector, P. E., Fox, S. ve Van Katwyk, P. T. (1999). The role of negative affectivity in employee reactions to job characteristics: Bias effect or substantive effect? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(2), 205-218. <https://doi.org/10.1348/096317999166608>
- Spence Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A. ve Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302-311. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.00999.x>
- Şafak, K., Boztosun, D. ve Demirtaş, Ö. (2023). Hizmetkâr liderlik davranışlarının tükenmişlik ve merhamet yorgunluğuna etkisinde örgütsel desteğin aracı rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (58), 193-203. <https://doi.org/10.30794/pausbed.1170488>
- Şeremet, G. G. ve Ekinci, N. (2021). Sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğu, merhamet memnuniyeti ve merhamet korkusu. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 12(29), 330-344. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.722874>
- Şirin, M. ve Yurttaş, A. (2015). Hemşirelik bakımının bedeli: merhamet yorgunluğu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 8(2), 123-130.
- Watson, D., Clark, L. A. ve Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- Watson, D. ve Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96(3), 465-490. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.96.3.465>

- Weiss, H. M. ve Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-74.
- Yang, Y. H. ve Kim, J. K. (2012). A literature review of compassion fatigue in nursing. *Korean Journal of Adult Nursing*, 24(1), 38-51. <https://doi.org/10.7475/kjan.2012.24.1.38>
- Yıldırım, E. ve Akın, M. (2018). Örgütlerde dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki ilişkiler: pozitif ve negatif duygusallığın aracılık rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), 427-449. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2018239941>
- Yıldız, S. ve Bayrakçı, C. (2020). İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (40), 515-529. <https://doi.org/10.30794/pausbed.646525>
- Yurcu, G. (2017). Rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre bireylerin öfke ifade tarzlarının negatif-pozitif duygulanım ve yaşam doyumları üzerindeki etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(18), 26-40. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.304154>
- Zapf, D. ve Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>
- Zauderer, D. G. (2002). Workplace incivility and the management of human capital. *Public Manager*, 31, 36-43.
- Zhang, S. ve Shi, Q. (2017). The relationship between subjective well-being and workplace ostracism: The moderating role of emotional intelligence. *Journal of Organizational Change Management*, 30(6), 978-988. <https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2016-0139>
-