



Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi
International Journal of Tourism, Economic and Business Sciences
E-ISSN: 2602-4411 2(2): 07-12, 2018

ÇİFT YÖNLÜ ÖRGÜTLER DAHA MI DAYANIKLI? SAĞLIK İŞLETMELERİ ÜSTÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Ayşe GÜNSEL¹, Mariana DODOUROVA²

¹Department of Management and Organization, Faculty of Economics and Business Sciences, Kocaeli University, Kocaeli, Turkey

²Department of Management, Leadership and Organization, Business School, Middlesex University, London, United Kingdom

Sorumlu Yazar

E-Posta: agnsel@gmail.com

Özet

Örgütsel dayanıklılık, stratejik yönetim literature açısından güncel bir olgu olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte, işletmelerin beklenmedik çevresel değişimler ve krizler karşısında nasıl dayanıklılık geliştirdiğini anlamak üzerine gerçekleştirilen çalışmalar yok henüz çok düşük düzeydedir. Bu çalışmanın amacı, sağlık sektörü işletmeleri kapsamında örgütsel ustalığın örgütsel dayanıklılığın üzerindeki öncül rolüne dair bir anlayış sağlamaktır. Bugüne kadar, mevcut literatürde, sağlık işletmeleri özelinde örgütsel ustalığımeden bir çalışmaya rastlanmamıştır. 62 hastane yöneticisi üzerinden tplanan verilerin SmartPLS aracılığıyla yapısal eşitlik modellemesi kullanarak test edildiği bu çalışma bulguları, geliştirici yeteneğin örgütsel dayanıklılığın stratejik farkındalık ve bütünsellik boyutlarını olumlu yönde etkilediğini, keşifsel yeteneğinin bütünsellik ve adaptasyon kapasitesi ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: örgütsel ustalık, örgütsel dayanıklılık, sağlık sektörü.

ARE AMBIDEXTROUS ORGANIZATIONS MORE RESILIENT? A RESEARCH ON HEALTHCARE INSTITUTIONS

Abstract

Organizational resilience is considered an emerging phenomenon in the strategic management literature. However, little attention is given to understanding how organizations develop resilience in response to sudden environmental changes and crises. The purpose of this paper is to provide insights into the antecedent role of organizational ambidexterity in developing organizational resilience in the context of healthcare institutions. To date, there has been no systematic attempt in the extant literature to empirically test the impact of ambidexterity on organizational resilience, particularly in healthcare institutions. By studying 62 hospital managers and using structural equation modeling through SmartPLS, we find that exploitation positively impacts on the strategic awareness and integrity dimensions of organizational resilience while exploration is positively related to the integrity and adaptation capacity.

Keywords: ambidexterity, organizational resilience, healthcare industry.

GİRİŞ

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve şiddetli rekabetin damgasını vurduğu yeni milenyumda; uzun vadeli bir devamlılık ve sağlamlığı çağrıştırmakta olan örgütsel dayanıklılık kavramı, stratejik yönetim literatüründe popüler bir başlık haline gelmektedir. Önceleri afet ve kriz yönetimi, ardında da pozitif yönetim anlayışı kapsamında ele alınan bir kavram olarak (Weick,1993; Weick, Sutcliffe

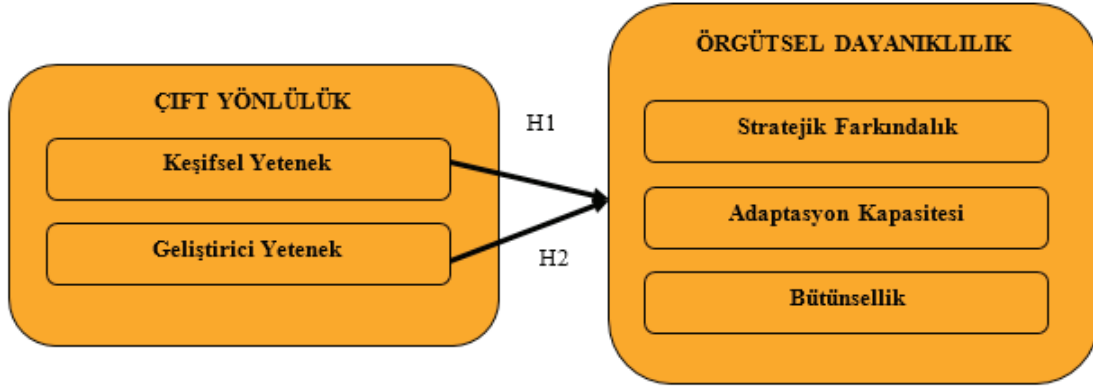
ve Obstfeld,1999; Tierney, 2003) örgütsel dayanıklılık, 1990`lı yıllar ile birlikte örgütsel değişim ve stratejik yönetim yazınında da çalışılmaya başlanmıştır (Örn. Pal vd., 2014; Teixeira ve Werther, 2013). Özellikle çevresel belirsizliğin gitgide arttığı, geleceğe dair uzun vadeli tahminlerde bulunmanın zorlaştığı günümüz iş dünyasında, örgütsel dayanıklılığın işletmelerin devamlılığı açısından, üzerinde hassasiyetle durulması gereken bir kavram olduğu, yönetim bilimciler tarafından da dile getirilmektedir. (Örn. Horne ve Orr, 1998; Mallak,1998; Kantur ve Say,2015). Örneğin Weick (1993) işletmeler açısından dayanıklılığı, yaşanan değişime adapte olarak devam edebilmekten öte; bu değişiminden bir fırsat yaratmakla ilgili olduğunu ifade etmektedir. Sağlık işletmeleri üzerinde örgütsel dayanıklılığı inceledikleri çalışmalarında ise Tillement vd., (2009) örgütsel dayanıklılığı, bir kurumun beklenmedik olay, kriz ve riskleri yönetebilme kapasitesi ve becerisi olarak kavramsallaştırmaktadır. Özellikle hızlı gelişen teknoloji, sağlık hizmeti sunan kurum ve kişilerin daha nitelikli hale gelmesi, sağlık kurumları arasındaki rekabet, hasta ve yakınlarının beklentilerinin artması, sağlık hizmetlerinin kapsam ve içeriklerinin farklılaşmasıyla birlikte sağlık sektöründe özelleşmenin de tüm dünyada artması; sağlık sektörü işletmeleri üzerindeki baskıların da fazlalaşması sonucunu beraberinde getirmektedir. Sağlık sektörü işletmeleri belki de kriz ve baskılar ile en sık yüzleşmekte olan işletmeler grubunu oluşturmaktadır.

Sağlık, çok karmaşık sorunları da olan, ancak; temelde maliyetlerin düşürülüp, değer artırılabilmesi ve hastaların deneyimlerinin ve sonuçlarının iyileştirilebilmesi amacıyla çeşitli yeniliklere konu olan bir sektördür. Sağlık kuruluşları, teknolojik gelişmeleri takip ederek kendi süreç ve uygulamalarına entegre etmeyi, maliyetleri azaltmayı, sundukları sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmayı ve sonuçta hasta memnuniyetini yükseltmeyi hedeflemektedirler (Oslo Kılavuzu, 2005). Bu durum ise sağlık sektörü işletmelerinin teknolojik gelişmeleri ve yeni tıbbi yöntemleri takip ederek bir yandan maliyetleri azaltmaları diğer yandan daha kaliteli ve daha üstün nitelikli sağlık hizmetleri kullanmaları ihtiyacını beraberinde getirmektedir. Diğer bir deyişle sağlık hizmetleri işletmeleri örgütsel ustalık becerisine sahip olmak zorundadır. Örgütsel ustalık, en basit şekliyle, iki farklı işi aynı anda yürütebilme yönündeki bir örgütsel beceriyi ifade etmektedir (Gibson ve Birkinshaw, 2004). Örgütsel ustalık kavramı, özünde rutin, kaynak ve yeteneklerin edinimi ve kullanımı ile birlikte; işletmelerin yeni kaynak ve yetenekler edinimi ile ilgili süreçleri yönetebilme yetisi olarak görülmektedir (Akdoğan vd., 2009). Bu iki uçtaki faaliyetler grubu arasındaki denge düzeyi ise yazında tartışma konusu olmakla birlikte, uzun vadede varlıklarını sürdürebilen yani dayanıklı işletmelerin işletmelerin mevcut işlerini geliştirerek kaynak ve yeteneklerinden istifade etme ile yeni fırsatları araştırma yönündeki yenilikçi faaliyetlerinde birbirine yakın düzeyde bir dengeyi sağlayan işletmeler olduğuna dair görüş genel kabul görmektedir (Jansen, 2005) .

Dolayısıyla çalışmada örgütsel ustalığın örgütsel dayanıklılık noktasındaki öncül rolünün teorik ve ampirik bir şekilde incelenmesi hedeflenmektedir. İşletmelerin beklenmedik çevresel değişim ve krizlere hızla karşılık vererek bu krizlerin olumsuz etkilerini bertaraf edebilmeleri ve onları bir fırsata dönüştürebilmeleri için ; (i) çevre analizleri yapmaları risk yönetimi, iş sürekliliği, acil durum planları ve ön uyarı sistemleri oluşturmaları (stratejik farkındalık) (ii) kriz koşullarında koordinasyonu sağlanarak bütünlüğünü korumaları (bütünsellik) ve (iii) değişen koşullara uyum sağlama yönündeki kapasitelerini arttırmaları (adaptasyon kapasitesi) gerekmektedir (McManus vd., 2008) Bu çalışmada örgütsel dayanıklılık McManus vd. (2008), Lee vd. (2013) ile Öztürk`ün (2016) çalışmalarına paralel olarak stratejik farkındalık, bütünsellik ve adaptasyon kapasitesi olmak üzere üç boyutlu bir kavram olarak ele alınmakta olup; sağlık işletmelerinin Bu kapsamda örgütsel dayanıklılık gibi bir beceri geliştirebilmeleri için sağlık işletmelerinin araştırma yapmaları keşif ve denemelerde bulunmaları, risk almalı ve radikal yenilikler geliştirmeleri (keşifsel yetenek) ve aynı zamanda mevcut uygulamaları ve faaliyetleri ile ilgili seçimlerini iyileştirme ve geliştirmeleri (geliştirici yetenek) ile mümkün olacağı varsayılmaktadır. Araştırma modeli ve hipotezleri aşağıda yer almaktadır.

H1: Keşifsel yetenek, örgütsel dayanıklılık a) stratejik farkındalık, b)adaptasyon kapasitesi ve c) bütünsellik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2: Geliştirici yetenek, örgütsel dayanıklılık a) stratejik farkındalık, b)adaptasyon kapasitesi ve c)bütünsellik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

METODOLOJİ

Ölçekler

Firmaların örgütsel ustalık yeteneklerini ölçmek için literatürde yer alan Abernathy ve Clark (1985), Lewin vd. (1999), March (1991), Uzzi ve Lancaster (2003) araştırmaları temel alınarak geliştirilmiş olan her biri 6 unsurdan oluşan “keşifsel yetenek ve geliştirici yetenek” ölçeği kullanılmıştır.

Firmaların stratejik ustalık yetenekleri ölçümlenmesi için kullanılan keşifsel yetenek 6 unsurdan oluşmaktadır. Bunlar; (1) Farklı düşünme, olaylara farklı açılardan bakılmasını teşvik ederek yeni fikirlerin aranması, (2) Firma başarısının yeni teknolojiler geliştirme ve edinme yeteneğine bağlanması, (3) Yeni ürün ve hizmetler geliştirerek ya da edinerek firmanın yenilikçi olmasının sağlanması, (4) Müşteri ihtiyaçlarını tatmin etmek için yaratıcı/yenilikçi yollar aranması, (5) Yeni pazarlara girişte rekabetçi bir tutum sergilenmesi, (6) Mevcut müşterilere ilaveten yeni müşteri gruplarının hedeflenmesi olarak tanımlanmıştır.

Stratejik ustalığın diğer boyutu olan geliştirici yetenek ise; (1) Düşük maliyet ve yüksek kaliteye bağlı kalınması, (2) Ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesinde sürekli çaba gösterilmesi, (3) Çalışanların operasyonel işlerinde bağımsızlık yetkisinin artırılması, (4) Mevcut müşteri memnuniyetinin düzenli aralıklarla ölçülmesi, (5) Mevcut/yeni/potansiyel müşteri tatmini arttırmak için ne gerekiyorsa yapılması, (6) Mevcut müşterilerin tabanına iyice nüfus edilmesi için ne gerekiyorsa yapılması olarak tanımlanmıştır.

Örgütsel Dayanıklılığı ölçmek için ise Orijinali Lee vd.(2013) tarafından geliştirilen ve Öztürk (2018) tarafından sağlık sektörüne uyarlanan Dayanıklılık Ölçeği kullanılmaktadır. Ölçek stratejik farkındalık, bütünsellik ve adaptasyon kapasitesi olmak üzere üç boyut ve 23 maddeden oluşmaktadır

Örneklem ve Verilerin Toplanması

Araştırma evreni olarak, İstanbul’da hizmet veren özel hastanelerden oluşmaktadır. Türkiye’de faal haldeki 1.510 hastanenin 238 tanesinin (%15,8) İstanbul’da olması nedeni ile İstanbul sağlık sektörü açısından Türkiye’nin sağlık merkezi niteliğini taşımaktadır. Bu evreni temsil sil etmek üzere İstanbul’da faaliyet göstermekte olan yirmi adet JCI akreditasyonlu hastanenin 400 yöneticisine online anket linkleri gönderilmiş olup; 62 adedinden geri dönüş sağlanmıştır.

Ölçek Geçerliliği ve Güvenilirliği

Anket formunda yer alan değişkenlerin birçoğunun geçerlilik ve güvenilirlikleri önceki çalışmalarda test edilmiş olsa dahi tekrar ölçek güvenilirlik analizlerine tabi tutulmuştur. Bu çalışmada kurgularımızın geçerlik ve güvenilirlikleri, SmartPLS 3.0 kullanarak doğrulayıcı faktör analizi (CFA) kullanılarak değerlendirilmiştir. Keşifsel yetenek kapsamında bir sorunun; geliştirici yetenek kapsamında iki sorunun; bütünsellik kapsamında bir sorunun ve adaptasyon kapasitesi kapsamında da iki sorunun faktör yüklerinin düşük olduğu görülmüştür. Yapılan inceleme sonucu bu soruları kaldırmanın ilgili faktörlerin içerik geçerliliğine zarar vermeyeceği anlaşılmaktadır. Beş sorunun silinmesini takiben ortaya çıkan ölçüm modelinde tüm sorulara ilişkin faktör yüklerinin 0.68- 0.92 arasında seyrederek 0.60`ın üzerinde bir değer sergilemiştir. Tablo 1`de gösterildiği üzere değişkenlerimiz için hesaplanan ortalama varyans değerleri (AVE) .57 ile .69 arasında seyrederek eşik değer .50`ın üzerinde hesaplanmıştır. Yine tablo 1`de gösterildiği üzere değişkenlerimize ait bileşik güvenilirliklerin (CR) 0.71 ile .92 arasında değişen değerler almaktadır. Bu sonuçlar, ölçeklerimizin gerekli geçerlik ve güvenilirlik standartlarını karşıladıklarını göstermektedir.

Araştırma Sorunsalının Çözümlemesi

Araştırma sorunsalının çözümlemesinde öncelikle araştırma modelimizde yer alan faktörler arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda araştırma modelinde yer alan iki adet eksojen değişken olan keşifsel yetenek ile geliştirici yeteneğin kendi aralarında ve hem kendileri hem de endojen değişkenler olan stratejik farkındalık, b)adaptasyon kapasitesi ve c)bütünselliğin de kendi aralarında anlamlı ve çift yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. (bkz. Tablo 1). Bununla birlikte keşifsel yetene; endojen değişkenlerden adaptasyon kapasitesi ile bütünsellik; geliştirici yetenek ise stratejik farkındalık ve bütünsellik ile pozitif ve anlamlı korelasyon sergilemektedir. Tablo 1`de ilgili değişkenlerimize dair AVE ile bileşik güvenilirlik değerleri de sunulmaktadır.

Tablo 1. Korelasyon Analizi Sonuçları

	AVE	CR	1	2	3.	4	5.
1.Keşifsel yetenek	0,57	0,71	--				
2.Geliştirici yetenek	0,62	0,85	,442**	--			
3.Stratejik Farkındalık	0,72	0,92	,105	,325**	--		
4.Adaptasyon Kapasitesi	0,61	0,88	,565**	,093	,667**	--	
5.Bütünsellik	0,68	0,75	,272*	,287*	,582*0	,491*0	--

Araştırma modelinde yer alan faktörlerin karşılıklı ilişkilerini incelemeyi müteakip hipotezlerimizde öngördüğümüz doğrusal ilişkiler yapısal eşitlik modeli dâhilinde yol analizleri ile test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre;

- Keşifsel yeteneğin adaptasyon kapasitesi (B: 0,38; $p<0,01$) ile bütünsellik (B: 0,12; $p<0,05$) üzerinde doğrudan ve pozitif etkileri olduğuna dair H1b ve H1c hipotezleri desteklenmiş,
- Geliştirici yeteneğin ise stratejik farkındalık (B: 0,27; $p<0,01$) ve bütünsellik (B: 0,18; $p<0,05$) üzerindeki pozitif ve anlamlı etkilerine dair istatistiksel kanıt sağlanarak
- Keşifsel yeteneğin stratejik farkındalık; geliştirici yeteneğin ise adaptasyon kapasitesi üzerinde istatistiksel anlamlı bir etkisine rastlanamamıştır.

Elde edilen sonuçlara göre yeni kaynak ve yetenekler edinerek yeni iş yapış metot ve teknikleri

geliştirmeyi, radikal yeniliklerde bulunmayı ifade eden keşifsel yetenek örgütsel dayanıklılığın adaptasyon kapasitesi ve bütünsellik boyutları; mevcut üzerinde iyileştirmelerde bulunarak yeni konfigürasyonlar gerçekleştirmeyi ifade eden geliştirici yetenek ise örgütsel dayanıklılığın stratejik farkındalık ve bütünsellik boyutları açısından önemli öncüller olarak karşımıza çıkmaktadır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu araştırma kapsamında henüz gelişim sürecinde bir kavram olan örgütsel dayanıklılık ele alınmakta ve örgütsel ustalığın örgütsel dayanıklılık üzerindeki öncül rolü, sağlık işletmeleri yöneticileri üzerinden toplanan veriler ile test edilerek sağlık sektöründe yenilikçiliğin farklı yönlerinin değişim ve krizlerle başa çıkabilme açısından taşıdığı öneme dair aydınlatıcı bilgiler sunulmaktadır.

Araştırma sonuçları; keşifsel yeteneğin örgütsel dayanıklılığın bütünsellik ve adaptasyon kapasitesi boyutlarını olumlu yönde etkilediğini, geliştirici yeteneğin ise stratejik farkındalık ve bütünsellik ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu bulguları daha derinlemesine inceleyecek olursak araştırma yapan, keşif ve denemelerde bulunan, risk alabilen ve farklılık yaratabilen sağlık işletmeleri; faaliyet değişen koşullara daha hızlı adapte olabilmekte ve tüm birim ve üyeleri ile birlikte bir bütün olarak hareket edebilmektedir. Bununla birlikte örgüt içine odaklanarak mevcut faaliyetlerini iyileştirmek ve kaynaklarını daha etkin kullanabilmek için çaba sarf eden sağlık işletmeleri ise faaliyet çevreleri kapsamındaki tüm aktör ve paydaşlardan etkilendiklerinin farkında olup çevresel gelişmeleri takip etmekte ve bir takım ruhu içersinde faaliyet gösterebilmektedir.

Beklenenin aksine bu çalışma bulguları keşifsel yeteneğin stratejik farkındalık; geliştirici yeteneğin ise adaptasyon kapasitesi üzerinde istatistiksel anlamlı bir etkisine destekleyecek kanıt sağlayamamaktadır. Ancak bu sonuç bahsi geçen değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin olmadığı anlamına gelmemektedir. Nitekim korelasyon analizi sonuçlarında yer alan karşılıklı ilişkiler, acaba keşifsel yetenek stratejik farkındalığı geliştirici yetenek üzerinden mi etkilemektedir? Yahut geliştirici yetenek adaptasyon kapasitesini stratejik farkındalık yahut bütünsellik üzerinden tetikleyebilir mi midir sorularını da akıllara getirmektedir. Nitekim örgütsel dayanıklılık, ilgili yazında nispeten çok da detaylı incelenmemiş bir kavram olduğundan, örgütsel dayanıklılığın öncülleri yahut kendi içsel dinamikleri arasında nasıl bir yapılanmanın mevcut olduğu henüz bilinmemektedir. Bu noktadan, örgütsel dayanıklılık üzerinde çalışacak araştırmacılara, örgütsel dair yeni öncüller ve örgütsel dayanıklılığın kendi iç dinamiklerini de araştırmaları, örgütsel dayanıklılığın örgütsel çıktılarını (örn. örgütsel öğrenme, değişim etkinliği ve performans gibi...) modele eklemeleri önerilmektedir. Bununla birlikte bu çalışma bulguları, sağlık sektörü işletmelerinin dinamiklerini yansıtmakta olup; gelecek araştırmacıların örgütsel ustalık ve örgütsel dayanıklılık ilişkisini farklı sektörler üzerinde ele almalarının da örgütsel dayanıklılık literatürüne zenginleştirilmesi beklenmektedir. Bahsedilen bu kısıtlara rağmen bu çalışma, örgütsel ustalığın örgütsel dayanıklılık üzerindeki öncül rolünü ortaya koyarak stratejik yönetim literatürü açısından henüz bilinmeyenlerle dolu olan dayanıklılık kavramı üzerindeki sis perdesinin az da olsa aralanmasına katkı sağlamaktadır.

KAYNAKLAR

- Abernathy, W.J., K. Clark ,(1985), "Mapping the Winds of Creative Destruction", Research Policy, , 3-22
- Akdoğan, Ş., Akdoğan A., Cingöz A. (2009). "Organizational Ambidexterity: An Empirical Examination of Organizational Factors As Antecedents of Organizational Ambidexterity", Journal of Global Strategic Management , 3, 17-27.
- Gibson, C. B. , Birkinshaw, J., (2001), "The Antecedents, Consequences, and Mediating Role of Organizational Ambidexterity", Academy of Management Journal, ,47,pp.209-226
- Horne, J., III. ve Orr, J. (1998). "Assessing behaviors that create resilient organizations". Employment Relations Today, 24(4), 29-39.

Jansen, J. J.P., Van den Bosch, F. A: J., Volberda, H.W., (2005), “Exploratory Innovation, Exploitative Innovation, and Ambidexterity: The Impact of Enviromental and Organizational Ancedents”, *Schmalenbach Business Review*, 57, 351-363

Kantur, D. ve Say, A.I. (2015). “Measuring organizational resilience: A scale development”, *Journal of Business Economics and Finance*, 4(3), 456-472.

Lee, A. V., Vargo, J., & Seville, E. (2013). “Developing a tool to measure and compare organizations” resilience. *Natural hazards review*, 14(1), 29-41.

Lewin, A.Y., C.P. Long, T.N. Caroll. (1999), “The Coevolution of New Organizational Forms”, *Organization Science* , 535-550

Mallak, L. (1998). “Putting organisational resilience to work”. *Industrial Management*. 40:8–14.

McManus, S., Seville, E., Vargo, J. ve Brunson, D. (2008). “Facilitated process for improving organizational resilience”, *Natural Hazards Review*, 9(2), 81-90.

Oslo Kılavuzu (2005). Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler. (Çev.: TÜBİTAK). Üçüncü Baskı, Ankara: TÜBİTAK Yayınları

Pal, R., Torstensson, H., & Mattila, H. (2014). Antecedents of organizational resilience in economic crises— an empirical study of Swedish textile and clothing SMEs. *International Journal of Production Economics*, 147, 410-428.

Teixeira, E.O. ve Werther J., W.B. (2013), “Resilience: Continuous renewal of competitive advantages,” *Business Horizons*, 56, 333-342.

Tierney S., (2003) “The Constituional Accommodation of National Minorities in the UK and Canada: Judicial Approaches to Diversity”, Der. Alain-G. Gagnon, Montserrat Guibernau ve François Rocher, *The Conditions of Diversity in Multinational Democracies*, Montreal: IRPP, 169-205

Tillement, V., Remy, M.H., Raynaud-Messina, B., Mazzolini, L., Haren, L. ve Merdes, A. (2009). “Spindle assembly defects leading to the formation of a mo-nopolar mitotic apparatus”. *Biol. Cell*. 101, 1–11

Uzzi, B., R. Lancaster, (2003), “Relational embeddedness and Learning: The Case of Bank Loan Managers and Their Clients”, *Management Science*, 383-399 Öztürk A. (2018) “Sağlık Sektöründe Hizmet Yenilikçiliğine Dair Yenilikçi Eğilimler İle Örgütsel Dayanıklılık İlişkilerinin İncelenmesi”, Kocaeli Üniversitesi SBE, Yayınlanmış Doktora Tezi

Weick, K. E. (1993) “The collapse of sensemaking in organizations: The Mann Gulch disaster”. *Administrative Science Quarterly*, 38(4), 628-653

Weick, K.E., Sutcliffe, K.M. ve Obstfeld, D. (1999). Organizing for high reliability: processes of collective mindfulness, Şu Kitapta: Ed. Sutton, R.S. ve Staw, B.M. *Research in Organizational Behavior*, 1, Stanford: Jai Press, 81–123.