



T.C.

**BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ**

İŞLETME ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

**ÖRGÜTSEL SİNİZM, ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ
İLİŞKİ: SEKTÖREL BİR ARAŞTIRMA**

Turgay KAYIŞ

175012004

Tez Danışmanı:

Doç. Dr. Yavuz Tansoy YILDIRIM

Bandırma 2020

T.C.
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

ÖRGÜTSEL SİNİZM, ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ
İLİŞKİ: SEKTÖREL BİR ARAŞTIRMA

Turgay KAYIŞ
175012004

Tez Danışmanı:
Doç. Dr. Yavuz Tansoy YILDIRIM

Bandırma 2020

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAYI

Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İşletme Programında Yüksek Lisans öğrencisi Turgay KAYIŞ tarafından Doç. Dr. Yavuz Tansoy YILDIRIM'ın danışmanlığında hazırlanan “Örgütsel Sinizm, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sektörel Bir Araştırma” başlıklı tez aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 13/11/2020 tarihinde yapılan Tez Savunma Sınavında oybirliği ile başarılı bulunmuş ve Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı

Doç. Dr. Yavuz Tansoy YILDIRIM

Jüri-Danışman

Doç. Dr. Yavuz Tansoy YILDIRIM

Jüri Üyesi

Doç. Dr. Yener PAZARCIK

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Oğuzhan KIVRAK

ETİK BEYAN

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim (13/11/2020).

Turgay KAYIŞ

ÖZET

ÖRGÜTSEL SİNİZM ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SEKTÖREL BİR ARAŞTIRMA

Turgay KAYIŞ

İşletmeler için hala en önemli kaynak olan çalışan davranışı, birçok çalışmaya konu olmaktadır. Nitekim işletmelerin verimliliği birçok noktada çalışanların verimliliğine bağlıdır. Bu araştırmada çalışanların iş tatminleri üzerinde anlamlı etkisi olduğu düşünülen örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel sinizm ve alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Bu amaçla literatür taraması yapılmış ve demografik sorular dahil 60 sorudan oluşan anket ile veriler toplanmıştır. Bu çalışmanın örneklemini Balıkesir'in Bandırma ilçesinde kamu personeli olarak görev yapan güvenlik, belediye, eğitim ve sağlık sektörlerinde yer alan 332 işgören oluşturmaktadır. Literatür taraması sonucunda kısıtlı sayıda araştırmalar olduğu görülmüş bu sebeple yapılan çalışmanın araştırmacılar ve örgütler açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından erdem ve centilmenlik ile iş tatmini arasında olumlu yönde anlamlı ilişkiye rastlanılmıştır. Ayrıca örgütsel sinizmin alt boyutlarından bilişsel sinizm ve duyuşsal sinizm ile iş tatmini arasında negatif yönde ve anlamlı ilişkiye rastlanılmıştır. Araştırma modelindeki tüm değişkenlerin cinsiyet grup farklılıklarında da anlamlı bulgulara rastlanılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm, iş tatmini, memurlar.

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CYNICISM, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION: A SECTORAL APPLICATION

Turgay KAYIŞ

The behavior of employees, which is still the most important resource for businesses, is the subject of many studies. The efficiency of businesses depends on the efficiency of employees at many points. In this research, the effects of organizational citizenship behavior and sub-dimensions of organizational cynicism on job satisfaction, which are thought to have a significant effect on job satisfaction of employees, were examined. For this purpose, a literature review was conducted, and data were collected with a survey method consisting of 60 questions, including demographic questions. The sample of the study consists of 332 employees in the security, municipality, education, and health sectors working as public personnel in Bandırma district of Balıkesir. As a result of the literature review, it has been observed that there are a limited number of studies, so it is thought that the study will be beneficial for the researchers and organizations. According to the results of the research, a positive relationship was found between the sub-dimensions of organizational citizenship behavior, virtue, and gentlemen and job satisfaction. Besides, a negative and significant relationship was found between the sub-dimensions of organizational cynicism, cognitive cynicism, affective cynicism and job satisfaction. There were also significant findings in the gender group differences of all variables in the research model.

Keywords: Organizational citizenship behavior, organizational cynicism, job satisfaction, civil servants

ÖNSÖZ

Öncelikle araştırmalarım ve çalışma planlamalarımın her noktasında tecrübeleri ile bana yardımcı olan başta değerli danışmanım Doç. Dr. Yavuz Tansoy YILDIRIM olmak üzere tüm hocalarıma, ardından hem ders aşamalarında hem de tez hazırlama sürecinde bana her türlü desteği veren kıymetli eşim Hülya KAYIş'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Turgay KAYIş

Bandırma 2020

İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAYI	ii
ETİK BEYAN.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar	xii
ŞEKİLLER	xiv
KISALTMALAR	xv
GİRİŞ	16
BİRİNCİ BÖLÜM.....	21
ÖRGÜTSEL SİNİZM.....	21
1. Örgütsel Sinizm Kavramı	21
1.1 Sinizm Kavramının Tarihsel Gelişimi	21
1.2. Örgütsel Sinizmin Tanımlanması	23
2. Örgütsel Sinizmin Kuramsal Temelleri	23
2.1. Beklenti Kuramı.....	23
2.2. Atfetme Kuramı	25
2.3. Tutum Kuramı.....	25
2.4. Sosyal Değişim Kuramı	26
2.5. Duygusal Olaylar Kuramı	26

2.6. Sosyal Güdülenme Kuramı	27
3. Örgütsel Sinizmin Boyutları	28
3.1. Bilişsel (İnanç) Boyut	28
3.2. Duyuşsal Boyut	29
3.3 Davranışsal (Davranış) Boyut.....	29
4. Örgütsel Sinizmin Türleri	30
4.1. Kişilik Sinizmi	30
4.2. Toplumsal/Kuramsal Sinizm	31
4.3. Çalışan Sinizmi	31
4.4 Örgütsel Değişim Sinizmi.....	32
4.5. Meslek Sinizmi	32
5. Örgütsel Sinizmi Oluşturan Temel Faktörler.....	34
6. Örgütsel Sinizmin Sonuçları	39
6.1. Örgütsel Sinizmin Bireysel Sonuçları	39
6.1.1. Örgütsel Sinizmin Psikolojik ve Fizyolojik Sonuçları (Duygusal Tükenme)	39
6.1.2. Davranışsal Sonuçlar (Duyarsızlaşma ve İşten Ayrılma)	39
6.2. Örgütsel Sinizmin rgtsel Sonuçları.....	40
İKİNCİ BÖLÜM	41
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	41
2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Kavramı.....	41
2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımlanması.....	42
2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Kavramlar.....	43
2.3.1. Ekstra Rol Davranışları/Rol st Davranışlar.....	43
2.3.2. Prososyal rgtsel Davranış.....	44

2.3.3. Örgütsel Spontanlık	44
2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Kuramsal Temelleri	45
2.4.1. Sosyal Mübadele Teorisi.....	45
2.4.2. Karşılıklılık Kuramı	46
2.4.3. Eşitlik Kuramı	46
2.4.4. Lider-Üye Değişim Kuramı	46
2.4.5. Vekalet Teorisi.....	47
2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları	47
2.5.1. Vicdanlılık	49
2.5.2. Centilmenlik	50
2.5.3. Sivil Erdem	50
2.5.4. Nezaket	51
2.5.5. Diğergâmlık	52
2.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etki Eden Faktörler	52
2.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Sonuçları	53
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	54
İŞ TATMİNİ.....	54
3.1. İş Tatmini Kavramının Tanımlanması.....	54
3.2. İş Tatmininin Kuramsal Temelleri	55
3.2.1. Kapsam (İçerik) Kuramları	55
3.2.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	56
3.2.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	57
3.2.1.3. Alderfer'in ERG Teorisi	59
3.2.1.4. Mc. Clelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi.....	61
3.2.2. Süreç Teorileri	61

3.2.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi	62
3.2.2.2. Adams'ın Eşitlik Kuramı	63
3.2.2.3. Porter ve Lawler'ın Geliştirilmiş Beklenti Kuramı	63
3.2.2.4. Locke'nin Amaç Teorisi	65
3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	66
3.3.1. Bireysel Faktörler.....	66
3.3.2. Örgütsel Faktörler	68
3.4. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	70
3.4.1. İşe Geç Gelme ve Devamsızlık.....	70
3.4.2. İşgücü Devir Hızında Artış	71
3.4.3. Azalan Performans.....	71
3.4.4. Yabancılaşma	72
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	73
KURAMSAL ARKA PLAN.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
1. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki	73
2. Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişki	74
3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki.....	74
BEŞİNCİ BÖLÜM	76
1. Araştırmanın Yöntemi	76
1.1. Araştırmanın Modeli	76
1.2. Evren ve Örneklem.....	77
1.3. Araştırmanın Hipotezleri	78
1.4. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri	80
2. Bulgular ve Yorumlar	80
2.1. Demografik Özelliklerin Bulguları	81

2.2.	Güvenirlilik Analizine ve Normal Dağılıma İlişkinBulgular	85
2.3.	Keşfedici Faktör Analizine İlişkin Bulgular	87
2.4.	Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular	90
2.5.	Regresyon Analizine İlişkin Bulgular	92
2.6.	Bulgular Doğrultusunda Hipotez Test Sonuçları	97
2.7.	Grup Farklılıklarına Ait Bulgular	98
ALTINCI BÖLÜM		101
SONUÇ VE ÖNERİLER		101
KAYNAKÇA		104
EKLER.....		119
1.	ANKET FORMU	119

TABLÖLAR

Tablo 1: Örgütsel Sinizmin Türleri.	33
Tablo 2: Örgütsel Sinizmi Etkileyen Faktörler.	37
Tablo 3: ÖVD Tanımları.	42
Tablo 4: ÖVD Boyutları.....	47
Tablo 5: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşi Piramidi.	57
Tablo 6: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile Alderfer'in ERG Kurallarının Karşılaştırılması.	60
Tablo 7. Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Cinsiyet ve Eğitim Durumu.	82
Tablo 8: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Medeni Durum ve Eğitim Durumu. .	83
Tablo 9: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Cinsiyet ve Toplam Çalışma Yılı Bilgileri.	84
Tablo 10: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Cinsiyet ve Çalışılan Sektör Bilgileri.	85
Tablo 11: Anket Verilerine Air Basıklık ve Çarpıklık İstatistik Bilgileri.	87
Tablo 12: Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği KFA Sonuçları.	89
Tablo 13: Örgütsel Sinizm Ölçeğine Ait KFA Sonuçları.	90
Tablo 14: Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistik, Güvenirlik ve Korelasyon Katsayı Bigileri.	92
Tablo 15: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.	942
Tablo 16: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutları-İş Tatmini, Nihai Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.....	95
Tablo 17: Örgütsel Sinizm-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.....	963
Tablo 18: Örgütsel Sinizm-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Nihai Sonuçları.....	964

Tablo 19: Değişkenlere Ait Cinsiyet Grup Farklılığı T-Testi Sonuçları.....	995
Tablo 20: Değişkenlere Ait Cinsiyet Grup Farklılığı T-Testi Sonuçları.	1005
Tablo 21: Değişkenlere Ait Cinsiyet Durum Grup Farklılığı T-Testi Sonuçları.	1007
Tablo 22: Değişkenlere Ait Medeni Durum Grup Farklılığı T-Testi Sonuçları.	100



ŞEKİLLER

Şekil 1: Düşünce Davranış Süreci	28
Şekil 2:Örgütsel Sinizmin Öncülleri Üzerine Teorik Bir Model.....	35
Şekil 3:Geleneksel Görüş ile Herzberg'in Görüşünün Karşılaştırılması.....	59
Şekil 4:Porter ve Lawler'ın Motivasyon Modeli.....	64
Şekil 5. Araştırma Modeli.....	77



KISALTMALAR

ÖVD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

ERG : Existence-relatedness-growth, kuramı

VİG : Var olma-ilişki kurma-gelişme kuramı

TDK : Türk Dil Kurumu



GİRİŞ

Dünyadaki iş sistemlerinin temel birimleri olan işletmeler çoğunlukla kâr etmek üzerine tasarlanırlar. Bu amaçla girişimciler, işletmeler vasıtasıyla bir yandan üretim faktörlerini etkin bir şekilde bir arada kullanarak kâr elde etmeye çalışırken bir yandan da artan sermayeyi farklı veya benzer alanlara yatırım yapmak için kullanmaktadırlar. Şirketlerin başarısı farklı yöntemlerle ölçülebilirken, genel olarak işletmelerin finansal durumunu ortaya koyan bilançolar ile dönem sonu kârları esas alınmaktadır. Bilindiği gibi bilançolarda aktif ve pasif şeklinde yükümlülükler ile kaynaklar bir arada ve çeşitli kalemlerde gösterilirler. Bilançolarda bulunmayan fakat işletmeler açısından çok önemli bir değer ve kaynak durumunda bulunan insan kaynakları; işletmelerin performansının belirlenmesinde temel etken olarak karşımıza çıkmaktadır.

Her ne kadar günümüzde gelişen teknolojiler sayesinde daha fazla robot ve otomasyon sistemleri, ürün ve hizmet üretimlerinde kullanılsa da bu sistemleri tasarlayan ve yöneten işgörenler, hâlâ işletmeler için en önemli kaynaklardan biridir. Bu kapsamda çalışanların yetkinlikleri, işletmeye bağlılıkları ve motivasyonları gibi pek unsur, onların daha verimli çalışabilmeleri adına işletmeler ve araştırmacılar tarafından incelenmektedir. İşletmeleri sadece çalışanların verimliliği, motivasyon ve liderlik kuramları çerçevesinde değerlendirmek, işletmelerin performansının belirlenmesinde yeterli olmasa da yine de çalışanların işletmedeki ortama bakış açılarını ve kendi bireysel algılarını ölçmek adına değerlidir.

Bu çalışmada iş tatmini ana değişken olarak incelenmiştir. İş tatmini üzerinde etkisi olduğu düşünülen örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı ise iki bağımsız değişken olarak araştırma modelinde yer almaktadır. Çalışmanın değişkenlerinden olan sinizmin felsefi kökeni Sokrates'e kadar uzanmakla beraber, sinik davranış sergileyen vatandaşlar toplumda aradıkları adalet, erdem ve mutluluk olgularını bulamadıkları için kendilerini toplumdan uzak tutmaya özen göstermektedirler (Helvacı, 2013: 390). Benzer şekilde iş yaşamında da işgörenler etik ve ahlâka bağlılıktan fayda göremediklerinden dolayı kendilerini uzaklaştırmaya çalışmaktadırlar (Helvacı, 2013:390). Bunun yanı sıra modern sinikler örgütlerde

uygulanen yönetim anlayışının dürüst olmadığına, kendilerinin meslektaşları tarafından onların çıkarları için kullanılacağına ve örgütlerinin kendilerine hakkaniyetli bir biçimde davranmayacaklarına inanmaktadırlar (Eaton, 2000:85). Örgütsel sinizmin, çalışanların iş doyumunun olumsuz yönde etkilenmesi, düşük performans ve işten ayrılma gibi olumsuz neticeleri bulunmaktadır. Bunun temel nedeni, sinik bireylerin etik dışı istek ve davranışları tasvip etmemelerinden kaynaklanmaktadır (Dean vd., 1998:670).

İşgörenlerin sinik davranışlarının yanı sıra bazı olumlu davranışları da bulunabilmektedir. Bunlardan örgütsel vatandaşlık davranışı, işgörenlerin görevlerini özverili bir biçimde tam ve zamanında yerine getirmeleri, işlerini benimsemeleri ve görevlerini gönülden yapmaları, sözleşmelerinde olmasa bile karşılaşılan problemleri iş birliği ile aşmaları yönünde, işverenler tarafından onlardan umulan beklentilerdir. Bu davranışları gösteren işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu, performanslarının ve işe devamlılıklarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu ve ödüllerden aldıkları payın daha fazla olduğunu bilinmektedir (Podsakoff vd., 2000:518). Örgütsel vatandaşlık davranışı aslında geniş kapsamlı bir kavram olması nedeniyle çeşitli alt boyutlardan oluşmaktadır. Bunlar, centilmenlik, erdem, nezaket, diğerkâmlık ve vicdandır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile birlikte örgütsel sinizmin iş tatmini üzerinde sırası ile olumlu ve olumsuz etkileri çeşitli çalışmalarla ortaya koyulmuştur.

Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel sinizmin, iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Veriler anket yöntemi kullanılarak yüz yüze/çevrim içi metot ile toplanmıştır. Toplanan veriler faktör analizi, korelasyon, regresyon ve t-testi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar yazın çerçevesinde değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularından, bu alanda çalışma yapan araştırmacılar ile ilgili kurum ve bireylerinin faydalanması umulmaktadır.

Araştırmanın Problemi

Örgütsel sinizm, işgörenlerin performansını olumsuz bir şekilde etkilediği için işletmeler bu kavram üzerinde hassasiyetle durmaktadır. Çünkü çalışanların psikolojisi ve tavırları, performans, işe devamsızlığı, kendilerini örgütten uzak ve bağımsız hissetmelerini, yöneticilerine karşı saygısız davranışları ortaya çıkarmaktadır. Bu

davranışların örgüte sonucu; üretim ve verimi olumsuz olarak yansıdığı görülmüştür. Bu nedenle örgütler, kişinin örgütüne karşı geliştirdiği olumsuz duyguları kontrol altında tutmaya çalışmaktadırlar. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanlar, kendiliğinden aidiyetlik duygusu, prensipler ve özsaygı ilkelerine bağlı kalırlar. Bu sayede örgütler, işgörenleriyle birlikte büyüyen, gelişen, uyum sağlayan bir bütün olurlar. Çalışanların davranış biçimleri olumlu veya olumsuz yönde yansımalar göstermesi nedeniyle önemlidir ve bunların sonuçları örgütsel sinizm bağlantılıdır.

Örgütsel davranış biçimlerinin örgütün verimliliğini, çalışanlar arasındaki uyumu, örgüte olan ciddiyetlerini arttırdığı gözlemlenmiştir. Çevredeki değişimlerin takibi örgüt açısından önemlidir, nitelikli çalışanların örgütü tercih etmelerini sağlamaktadır.

İş tatminsizliği, örgütsel davranışlar ve örgütsel sinizm birbirini doğrudan etkileyen üç kavramdır. İş tatmini var olan örgütlerde kurumsal problemleri başlatmaktadır. İş tatminsizliğinin işe gelmeme, işe yabancılaşma ve işten ayrılma davranışlarına yol açtığı görülmüştür. Dolayısı ile bu üç kavramın birbirlerini etkileyen olumlu ve olumsuz sonuçlarının araştırılması örgütler açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, örgütsel sinizm ile ÖVD'nin iş tatmini üzerindeki etkisinin aynı anda incelenmesi ve literatüre katkıda bulunulmasıdır.

Araştırmanın Önemi

Araştırmada örgütsel sinizm ile ÖVD'nin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmektedir. Örgütsel sinizm, vatandaşlık davranışı ve iş tatmini, örgütlerin ve çalışanların performans, verim ve genel süreci etkileyen değişkenler olması araştırmayı daha önemli hale getirmiştir. Literatürde, değişkenler ayrı ayrı incelenmiş ve birbirleri arasındaki sonuçlar analiz edilmiştir. Fakat üç değişkenin bir arada olduğu bir çalışmanın sınırlı sayıda olduğu görülmüştür. Böyle bir araştırmanın sonuçları hem örgütlere hem çalışanlara hem de literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın varsayımları aşağıdaki biçimdedir;

- Araştırmada kavramları açıklamak için literatür yeterli düzeyde mevcuttur.
- Araştırmada ulaşılan örneklem, ana kütleyi anlatabilme yeterliliğindedir.
- Araştırmada kullanılan ölçeklerin hedeflenen verilerin toplanması için uygun olduğu varsayılmıştır.
- Araştırma sonucundaki elde edilen veriler, analiz yöntemleri, çalışmanın amacına uygundur.
- Araştırmadaki örneklem, çalışmanın değişkenlerine uygun olduğu varsayılmıştır.
- Araştırmadaki kullanılan ölçekler, sonuca ulaşmak için istenilen faktörleri ölçmek için uygundur.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle veriler kesit olarak toplandığı için anlık bir resmi işaret etmektedir. İkincisi, yanıtlar kişinin kendisini ifade etmesi şeklinde alınmıştır.

Kavramlar

Sinizm: Sinizm; din, sosyoloji, felsefe, psikoloji, sosyal bilimler ve politika alanlarında bugüne dek araştırma konusu olarak ele alınmıştır (Turan, 2011: 110). Sinizm, TDK'da yer alan felsefi tanıma göre; “bireyin erdem ve mutluluğa, hiçbir değere bağlı olmadan tüm ihtiyaçlarından sıyrılarak kendi kendine erişebileceğini savunan Antisthenes'in öğretisi, kinizm” olarak tanımlanmıştır (<https://sozluk.gov.tr>, 2019).

Örgütsel Sinizm: Örgütsel sinizm, bireyin örgütüne yönelik eleştirel davranışlarını ve güçlü olumsuz duygularını içermektedir (Abraham, 2000: 269). Başka bir tanımda örgütsel sinizmin, örgüte ilişkin açık ya da gizli şekilde gerçekleştirilen eleştiriler, sinik (olumsuz) inançlar ve duygular anlamı taşıdığını belirtmektedir (Taşçı ve Yalçinkaya, 2015: 8).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bernard (1938) örgütleri analiz ederken birliktelik ve gönüllülüğün altını çizmiştir (Organ ve Konovsky, 1989: 157). Bunun yanında Hawthorne çalışmasında kuruluşu sorunsuz bir biçimde devam ettirebilmek için bilgi paylaşımı ve örgüt üyeleri arasındaki iş birliğine dikkat çekmiştir (Borman, 2004: 238).

Vicdanlılık: Yüksek görev bilinci olarak da tanımlanan vicdanlılık, örgütün iç düzeyine ilişkin konularda beklenenden daha fazlasını gönüllü olarak yapmaktır. Çalışanın yüksek görev bilinci sergilediği hareketlerdir (Organ, 1988: 90; Aktaran Podsakoff vd., 2000: 522)

Centilmenlik: Organ (1988) centilmenliği, işten doğan olumsuzluklar ve zahmet, zorluklara karşı mücadele edebilme ve zorlukları tolere edebilme yeteneği, bezginliği önleme durumu olan bir vatandaşlık davranışdır şeklinde tanımlamıştır (Netemeyer vd., 1997: 86).

Sivil Erdem: Bu boyut, örgütün gelişimine destek vermek olarak da adlandırılmaktadır. Örgütsel yaşama gönüllü ve sorumlu olarak katılma, örgüte bağlılığı ifade eden sivil erdem; çalışanların örgütsel politikaların geliştirilmesi, desteklenmesi ve örgüt faaliyetlerine aktif olarak katılımını içerir (Organ, 1988: 96).

Nezaket: Örgütsel anlamda nezaket; örgüt içindeki problemleri önleme amaçlı bireylerin karşılıklı saygı içinde birbirleriyle olumlu iletişimidir. Bu boyuttaki davranışların ortak noktası, bir problem meydana gelmeden örgüt üyelerinin uyarılmasının amaçlanmasıdır (İplik, 2015: 63).

Diğergâmlık: Yardımseverlik ve özgecilik olarak da bilinen diğergamlığın temelinde yardımseverlik vardır. Yapılan her yardım diğergamlık davranışı olarak değerlendirilemez. Diğergamlık davranışı olabilmesi için yapılan yardımın örgüt içinde ve iş ile ilgili olmasının yanında gönüllü olarak yapılması ve karşılık beklenmemesi gerekmektedir. (Organ, 1988: 8).

İş Tatmini: İşgörenin ihtiyaçları karşılanıyor ve kişi bu durumdan memnun oluyor ise iş tatmini gerçekleşmiştir (Lawler ve Porter, 1967: 22). Başka bir tanıma göre iş tatmini, bireyin işle ilgili norm ve beklenti gibi kendi iç değer yargılarından arınmış algılardır (Schneider ve Snyder, 1975: 319).



BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL SİNİZM

1. Örgütsel Sinizm Kavramı

1.1 Sinizm Kavramının Tarihsel Gelişimi

Sinizm kavramı; din, sosyoloji, felsefe, psikoloji, sosyal bilimler ve politika alanlarında bugüne dek araştırma konusu olarak ele alınmıştır (Turan, 2011: 110). Sinizm kavramını antik Yunan dönemlerinde ortaya çıkmış bir düşünce okulu ve yaşam tarzıdır (Dean vd., 1998: 345). Sinizm felsefesini benimseyen bireylere de sinik denilmektedir.

Antisthenes (M.Ö. 444-365), öncelikle sofist Gorgias daha sonra Sokrates'in (sofist felsefeye karşı) öğrencisi olmuş, Sokrates'in ölümünden sonra, aralarında Antisthenes'in de olduğu öğrencileri onun felsefesini ve öğretilerini devam ettirebilmek amacıyla okullar kurmuşlardır (Ağaoğulları, 1994: 151; Gökberk, 2008: 54). Zaman içinde bu okullar arasında "Tam Sokratesçiler" ve "Tekyanlı Sokratesçiler" olmak üzere bir ayrım meydana gelmiştir. Tek yanlı Sokratesçiler, Sokrates'in öğretilerinin yalnızca bir kısmını alırlar ve bunların dört tane okullarının olduğu, bunlarda birinin de kynikler okulunun olduğu bilinmektedir (Ağaoğulları, 1994: 151; Gökberk, 2008: 54). Sinik okulunun mimarlarında Antisthenes ve onun yetiştirdiği, elinde fener ile gezerek dürüst insan arayan Diogenes, Antik Yunan Felsefesinin öncüsü olan sinik bireylerindendir (Dean vd., 1998: 342). Onlara göre yaşamının doğru sayılabilecek amacı ve anlamı erdemdir. Kynikler (sinikler) için erdem biricik değer; kötülük ise biricik kaçınılması gerekendir (Gökberk, 2008: 54).

Sinik felsefenin ortaya çıkmasının temelinde dönemin yaşanmakta olan toplumsal sorunları yatmaktadır. Yunan şehir devletlerinde yaşanan kültürel, siyasal ve toplumsal yozlaşmanın, umutsuzluk ve mutsuzluğa neden olduğu bilinmektedir.

Buna karşın sinikler, toplumsal yaşantıdan uzaklaşıp kendi içlerine kapanarak kendilerini yozlaşmaktan korumuşlardır (Ağaoğulları, 1994: 151).

Öte yandan Eski Yunancada bulunan kynikós kelimesi Fransızcaya "cynique" olarak, dilimize de "sinik" (kinik) olarak geçmiştir (<https://www.etimolojiturkce.com>, 2019). Kelime Fransızca sözlüklerde "kuşkucu kimse, Antisthenes'in felsefe okuluna bağlı kimse" olarak tanımlanmıştır (<https://www.etimolojiturkce.com>, 2019). Sinik ifadesinin dilimizde bulunan iki anlamı vardır. Biri sinmiş, yılmış, pusmuş olarak tanımlanırken diğer anlamı da felsefi olarak sinizm yanlısıdır (<https://sozluk.gov.tr>, 2019). Bunların yanında hukuki terim olarak utanmaz, arsız, hayasız anlamlarının yanında alaycı kelimesi ile eş anlamlı olarak kullanıldığıyla karşılaşılmıştır (<https://www.etimolojiturkce.com>, 2019). Sinizm kavramı yerli literatürde "sinizm", "sinisizm", "knizm" ve "kinizm" olarak farklı ifadeler ile de karşımıza çıkmaktadır (Gül ve Ağıröz, 2011: 31).

Antik Yunan döneminde belirli bir yaşam tarzı bulunan kynikler, toplumsal kuralları hiçe saymışlar ve bunları mizahi olarak küçük görmüşlerdir. İş hayatında ise bulundukları topluluklarda adalet, hiyerarşi, hâkimiyet gibi sosyal kavramlar hakkında olumsuz eleştirilerde bulunmuşlardır. Bununla birlikte Antik Yunan sinik bireyleri etik ve ahlak değerlerini tasvip etmeyenleri eleştirmişlerdir. Ayrıca modern kynikler de ahlak ve etiğe bağlılığı yararlı bulmayıp bulundukları toplumdan uzaklaşmışlardır (Helvacı, 2013: 390).

1.2. Örgütsel Sinizm Kavramının Tanımlanması

Örgütsel sinizm, bireyin örgüte dair güçlü ancak olumsuz duyguları ile eleştirel davranışlarını içermektedir (Abraham, 2000: 269). Başka bir tanımda örgütsel sinizmin, örgüte yönelik yapılan eleştiriler, olumsuz duygular ve inançlar anlamı taşıdığını belirtilmektedir (Taşcı ve Yalçınkaya, 2015).

Örgütsel sinizm kavramına yönelik ilk çalışmaların 1940’larda ortaya atılan “Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envateri” ve Cook ile Medley (1954)’in “Sinik Düşmanlık” ölçekleri olduğu bilinmektedir (Pelit ve Pelit, 2014). Bunun yanında 1980’li yılların sonlarında yoğun olarak araştırılmaya başlanmıştır (Tokgöz ve Yılmaz, 2008). Kavramı ilk olarak Kanter ve Mirvis (1989) “Combating Cynicism In The Workplace” ismiyle yayınladıkları kitaplarında sinizmin örgütlerde yayılmasının temelindeki nedenleri araştırmak için kullanmalarıyla ortaya çıkmıştır (James, 2005).

2. Örgütsel Sinizmin Kuramsal Temelleri

Örgütsel sinizmin kuramsal temelleri beklenti teorisi, atfetme teorisi, tutum teorisi, sosyal değişim teorisi, duygusal olaylar teorisi ve sosyal güdülenme teorilerinden oluşmaktadır.

2.1. Beklenti Kuramı

Gereksinim kuramları, insanların ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçlarını karşılama isteği davranışlarını yönlendirmektedir. Bunun yanında gereksinim kuramları, motivasyon kuramları içerisinde yer almaktadır. Araştırmacıların geliştirdiği motivasyon kuramları,

insan ihtiyaçlarını karşılamak için davranışta bulunma ve amaca ulaşmak için beklenti içerisinde bulunma gerekliliğini savunmuştur. Bu araştırmacılar­an en kabul göreni Vroom (1964)'un “Beklenti Teorisi” dir.

Vroom'un Beklenti Teorisi, güdülenme teorisi olarak da kabul grmştir. Kuram  faktörden oluşmaktadır. Bunlar; amaca ulaşma arzusunun gücü (valens), amaca ulaşma ve üretkenlik arasındaki bağıın farkında olma (beklenti) ile kişinin üretkenlik yeteneklerinin farkında olması (araçsallık)tır (Eren, 2004: 164, Eroğlu, 2009: 432). Kuram daha sonra Porter ve Lawler tarafından geliştirilmiştir (E-Motivasyon, 2016).

Beklenti kuramında çalışan, başarı durumunda ödüller arzulamaktadır ve bu ödüller kendileri için değer teşkil etmektedir. Değerin yüksek olması iřėrenin içinde daha fazla performans göstermesini tetikleyecektir. Yani iřėrenin arzuladığı sonuçların kazanımı, çaba maliyetinden fazla ise iřėren çaba sarf etmeye devam edecektir denilebilir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008). Başka bir deyişle iřėrenler ödüllerle ilgilenmektedir (Kalağan, 2009: 52).

Porter ve Lawler'in Beklenti Kuramı'nda iřėren performansı direk iřėörenlerin çabasıyla oluşmaktadır. Bunların yanında iřėren yeteneği ve görevleri doğru algılanması da performansı etkileyen diğer unsurlardır. Performans, öncelikle kendini geliştirme ve başarma gibi içsel ödüller ile ardından çalışma ortam ve koşulları gibi dışsal ödüller için nc olarak kabul edilmektedir. Bu dller iřėrenler arası eşitliğin ve iş tatmininin sağlanması katkı sağlamaktadır (Koontz ve Weinrich, 2006, Aktaran: Tazegül, 2017: 13).

Beklenti Kuramı ve örgütsel sinizm tutumu incelendiğinde bencilliğe dayanan beklentinin, sinizm ile ilişkili olduğu görülebilmektedir (Kalağan, 2009: 49). James (2005) ise sinizmin, beklenti kuramının dışsal faktörlerle ilişkili olduğunu öne sürmektedir. Bireyler terfi, rütbe, zam gibi beklentilerinin örgütleri tarafından karşılanmasını beklerler. Bu konuda hayal kırıklığı yaşayan iřėrenler olumsuz davranış sergileme eğilimi gösterme dolayısıyla da örgüte yönelik sinizm tutumu gösterme eğiliminde olacaklardır. Başka bir ifadeyle beklenti kuramıyla sinizm tutumu arasında bağ olduğu görülebilmektedir.

2.2. Atfetme Kuramı

Bir bireyin davranışı, kendisinden kaynaklı veya bulunduğu çevresel faktörlerden kaynaklıdır. Atfetme kuramı insanın davranışları altındaki bu nedenleri veya niyetleri anlamaya çalışmaktadır. Bireysel özellikler ile meydana gelen davranışlar bireysel niteliğe bağlı nedensellik yükleme süreçlerini, çevresel özellikler ile oluşan davranışlar çevresel niteliklere dayalı nedensellik yükleme süreçlerini meydana getirmektedir (Ünlü ve Hakan, 2001: 209). Atfetme kuramı bireylerin, insanların davranışlarının nedenselliğini nasıl değerlendirdiği ile ilişkilidir (Andersson, 1996: 135). Sempatı, öfke, umut, sorumluluk kararları gibi duygulara yol açan beklentiler ile sonuçlanan atıflar, insanların beklemediği şekilde sonuçlanan olayların anlaşılması için nedensellik yükledikleri atıflardır. Bu duygular kişinin sosyal ya da asosyal davranışlar göstermesine neden olmaktadır. Örgütlerin olumsuz bir olaydan sorumlu olduğuna yönelik yorumlar, o örgütleri suçlayan insanların ortaya çıkmasıyla sonuçlanmaktadır. Atfetme kuramında örgütler, olumsuz sonuçlanan olaylardan dolayı suçlanmaktadır. Örgütler suçlanmazsa işgörenler örgüte yönelik sinik davranışlarda bulunmayacaktır (Kalağan, 2009: 51).

2.3. Tutum Kuramı

Tutum, birey veya nesneye yönelik belirli bir zaman sonunda meydana gelmektedir. Tutumun iki temel özelliği vardır. İlk özelliği uzun süreli olması yani belli bir sürecinin olması, diğer özelliği ise bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlara sahip olmasıdır. Bilişsel boyutu inançlar, düşünceler ve atfedilen değerler oluşturur. Duyuşsal boyutu duygusal ve coşkulu tepkiler oluştururken kişinin belli bir durum karşısında gösterdiği eğilimler ve davranışlar da davranış boyutunu oluşturmaktadır (Tutar, 2009: 28).

Bilişsel boyut, duyuşsal boyut ve davranışsal boyutlar, örgütsel sinizmin de alt boyutlarını oluşturmaktadır. Kişilerin içinde bulundukları örgütlerine dair ortaya koydukları bilişsel (güvensizlik vb.), duyuşsal (endişe, sıkıntı, kaygı vb.) ile davranışsal (küçük görme, alay etme, eleştirme vb.) boyutları barındıran davranışlardan meydana gelmektedir (Pelit ve Pelit, 2014: 78).

James (2005), tutum kuramının sinizm davranışları ile açıklanmaya çalışıldığını söylemiştir. Davranışın yönünü verilen olumlu veya olumsuz tepkiler yönlendirmektedir. Olumlu duygular olumlu tutumları, olumsuz duygular da olumsuz tutumları meydana getirmektedir. Böylece kişiler, örgütlerine yönelik olumsuz duygular hissettiklerinde olumsuz tutum sergilerler yani sinizm tutumu ortaya çıkmaktadır. Bu da bireylerin örgütlerinden uzaklaşma eğiliminde olacaklarını göstermektedir.

2.4. Sosyal Değişim Kuramı

Blau (1964) sosyal değişim kuramını, açıkça ifade edilemeyen fakat işgörenler ve örgütler arasında olan, ihlal edilmesi durumunda olumsuz sonuçların meydana gelebileceği karşılıklı zorunluluklardır şeklinde açıklamıştır (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005: 779). Sosyal değişim, örgütün işgörenlerin mutluluğu adına yatırım yapmasıyla ve işgörenler tarafından bunun doğrulanmasıyla ortaya çıkar ve sürer (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699). İşgörende örgütün kendisine karşı iyi davranmadığı algısı yoksa işgören de örgütüne iyi davranma gayretinde bulunur (Mimaroglu, 2008: 47). Sonuç olarak örgütte sinizmin yaşanmaması beklenir.

Johnson ve O'Leary-Kelly (2003) sosyal değişim teorisinin, örgütsel sinizmin zeminini oluşturduğunu öne sürmektedir. Sosyal değişim kuramı, yöneticilere örgütsel adalet, güven, iş sözleşmesi, örgütsel vatandaşlık ve özellikle de psikolojik sözleşme tutumlarına açıklama getirmek maksadıyla kullanılmaktadır. Bu tutumların eksikliğiyle örgütlerde meydana gelen olumsuz davranışlar sinizmin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla örgütlerin işgörenlere verdiği vaatleri ve işgörenlerin genel beklentilerini ihlal etmesi sonucu örgütsel sinizmin ortaya çıktığı söylenebilir.

2.5. Duygusal Olaylar Kuramı

Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından geliştirilen duygusal olaylar kuramı, duyguların kişilerin davranışları üzerindeki etkisini açıklamaktadır. Kuram, örgütlerdeki duygusal tecrübelerin sebeplerini ve sonuçlarını da araştırmaktadır. Kişilerin duygularını ve duygusallığını yönetmek için kişisel ve örgütsel psikoloji kullanılmaktadır.

İşgörenlerin örgütlerinde sergiledikleri davranışların nedenleri arasında bireysel ve örgütsel faktörlerin dışında yaşanan duygusal olaylar da bulunmaktadır. (Özdevecioğlu, 2004: 184). İşgörenler örgütte yaşadıkları olaylar neticesinde duygusal tepkiler verirler ve bu sayede duygusal deneyim elde ederler. Bu tepkiler mutluluk, gurur, hüsrân veya sinirlilik olabilir (Doğan ve Özdevecioğlu, 2005: 168). İşgörenlerin göstermiş oldukları bu duygusal tepkilerden bir kısmı örgütsel sinizmin duygusal boyutunu oluşturduğu söylenebilir. Örgütte yaşanan negatif duygular, işgörenlerin davranışlarını etkilemektedir (Pelit ve Pelit, 2014: 93). Böylece duygusal olaylar kuramı, örgütlerde sinizm tutumunun nasıl meydana geldiğini açıklar denilebilir.

2.6. Sosyal GÜDÜLENME Kuramı

Kural, Weiner tarafından 1985'te geliştirilmiştir. Sosyal güdülenme kuramı, işgörenlerin sinik davranışlarda bulunmasının nedenleri üzerinde durmaktadır. Kuramda sinizme neden olan olayların neler olduğundan ziyade işgörenlerin bu olayları ne şekilde yorumladığı ve yorum sonucunda sinizmi nasıl etkilediği incelenmektedir (Eaton, 2000: 13).

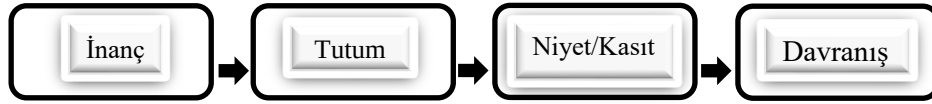
Bu kurama göre öncelikle tutumun altında yatan sebepler araştırılmaktadır. Ardından bu tutum ulaşılan nedenler ile birlikte incelenmektedir. İnceleme neticesinde varılan çıktılarla kararlar alınmakta ve olası benzer olaylar için beklentiler geliştirilmektedir. Alınan kararlar ve beklentiler, kişinin davranışlarına etki edecek olumlu veya olumsuz duygulara yol açmaktadır. Gelecekteki yaşanması muhtemel olaylar için hangi tutumların sergilenmesi ve bu tutumların nasıl belirlenmesi gerektiği ile ilgili nedensel yorumlar yapılmaktadır (Eaton, 2000: 12, Kalağan, 2009: 51).

Eaton (2000), Wiener'in kuramı üzerinden bir model geliştirmiştir. Modelde genel olarak işgörenin yaşadığı olumsuzluklar karşısında hissettiği negatif bir duygu ve ortaya koyduğu negatif tutumlar arasındaki ilişkinin incelendiği görülmektedir. Böylece işgörenlerde görülen asosyal davranışların sadece duygularla değil örgütsel sinizmle de bağlantılı olduğu söylenebilir (Kalağan, 2009: 54).

3. Örgütsel Sinizmin Boyutları

Bireylerde örgütsel sinizmin ortaya çıkması, örgütlere yönelik bazı inanışların ortaya çıkmasıyla başlar. Bu inanışlar duyguya dönüşür, duygular da örgüte veya örgütteki iş arkadaşlarına davranışa dönüşmektedir.

Örgütsel sinizmin üç boyutu bulunmaktadır (Dean vd., 1998: 345). Birincisi olan bilişsel boyut, işgörenlerin kendi örgütünün dürüstlükten uzak olduğuna inanmasıdır. İkincisi olan duyuşsal boyut, örgütün dürüst olmayan politikalarından dolayı sahip olduğu inancı örgüte yönelik öfke, nefret, alay vb. duygulara dönüşmesidir. Son boyut olan davranışsal boyutta, oluşan inanç ve hislerin davranışa, örgüte dönük eleştiri, çevreye şikâyet durumuna geldiği süreçtir (Dean vd., 1998: 346, Abraham, 2000: 269).



Şekil 1: Düşünce Davranış Süreci

Kaynak: Nil Pelit ve Elbeyi Pelit (2014). Örgütlerde Kanseri Yapan İki Başlı Faktör: Mobbing ve Örgütsel Sinizm. Ankara: Detay Yayıncılık.

3.1. Bilişsel (İnanç) Boyut

Sinizmin bilişsel boyutu bilinç yolu ile oluşturulmuştur (Dean vd., 1998: 345). Burada işgörenlerin bulundukları örgütün dürüstlükten yoksun olduklarına dair inançlarının bulunması söz konusudur. Bu işgörenler örgütlerinde adalet, doğruluk ve içtenliğin olmadığına, örgütün kurallarının ise amaçlara hizmet etmediğine inanırlar (Dean vd., 1998: 346). Bu inançtaki işgörenlerde hor görme, öfke, ayıplama gibi negatif duygular gelişmektedir. Bu yüzden sinizm, insanların davranışlarının iyiliğine ve içtenliğine inanmaz. Sinik kişiler örgütlerinde bu temel değerlerin yoksunluğuna inandıklarından kendilerini ihanet edilmiş hissederler (Özler vd., 2010: 49). Bunun yanında kişilere güvenilmemesi gerektiğine ve insanları terfi, zam gibi maddi çıkarların

aklaki değer ve erdem gibi manevi değerlere tercih edildiğine inanırlar (Karcıoğlu ve Naktiyok, 2015: 22).

Kalağan (2009) sinizmin bilişsel boyutunda sinik bireyler, örgüt uygulamalarının örgüt prensipleri ile uyuşmadığına, bireylerin güvenilmez ve tutarsız olduğuna ve insan ilişkilerinin menfaatlere dayalı olduğuna inanmaktadırlar (Efeoğlu ve İplik, 2011: 349).

3.2. Duyuşsal Boyut

Duyuşsal boyut, kişi tarafından pozitif veya negatif olarak nitelendirilen hissi tecrübelerdir (Özkalp ve Kirel, 2001: 73). Bilişsel boyutta bireylerin örgüte karşı oluşturmuş oldukları inanışların bir sonucu olarak örgüte dair beslenen duygular, duyuşsal boyutu oluşturmaktadır. Örgüte dair sahip olunan bu inanış, beraberinde kuvvetli duyguları da getirmektedir. Izard (1997) sinik bireylerin davranışlarının hafif veya güçlü dokuz duygudan oluştuğunu öne sürmektedir. Bu duygular şunlardır; heyecan-ilgi, haz-keyif, korku-dehşet, küçük görme-aşağılama, nefret-tiksinti, öfke-hiddet, üzüntü-ızdırıp, şaşkınlık-irkilme ve utanç-küçük düşmedir. Bunların yanı sıra sinik bireyler, örgütün herhangi bir kusurunu bulduklarında kendilerini örgüte göre üstün görüp bundan zevk duyabilirler. Böylece sinik bireylerin örgütleri hakkındaki inanışlarının yanında bazı duyguları da yaşadıkları görülebilmektedir. Bundan dolayı sinizm kavramı negatif tüm duygularla ilgilenir (Dean vd., 1998: 346).

3.3 Davranışsal (Davranış) Boyut

Davranış boyutu, bireylerin bilişsel boyutta geliştirdikleri negatif inançların, duyuşsal boyut içerisinde negatif duygulara dönüşmesiyle örgüte gösterilen eylemler oluşturmaktadır. Bu eylemler sözlü olarak dalga geçme, eleştirme, sızlanma olabileceği gibi; anlamlı bir şekilde bakışma, sırtma ve küçümseyici bir gülümseme şeklinde de ifade edilebilmektedir (Karcıoğlu ve Naktiyok, 2015: 22). Örgüte yönelik fiili eylemler arasında en çok görüleni örgüt hakkında yapılan açık eleştiri ve yergilerdir (Helvacı, 2013: 385).

O'Brien vd. (2004), davranışsal boyutun örnekleri arasında örgüte karşı yabancılaşma, örgütten uzaklaşma ve örgütten psikolojik kopuşu da göstermişlerdir.

4. Örgütsel Sinizmin Türleri

Örgütsel sinizm, iş yaşamındaki en sık rastlanan sinizm türlerini bir arada toplayan kavramdır (Stanley vd., 2005: 437). Bu yüzden sinizm türleri ortak bir temele sahip olup, bir noktaya kadar da örtüşmektedir (Dean vd., 1998: 342). Dean vd. (1998) ve Abraham (2000) örgütsel sinizmi kişilik sinizmi, toplumsal-kuramsal sinizm, çalışan sinizmi, örgütsel değişim sinizmi ve mesleki sinizm olmak üzere beşe ayırmışlardır.

4.1. Kişilik Sinizmi

Bir bireyin diğerlerine karşı olumsuzluk ve muhalefet içeren bir kişilik özelliğidir (Arslan, 2012: 15). Kişi, kendisi dışındaki bireylerin çıkarıcı, bencil, sahtekar olduğunu ve sadece kendi çıkarlarını gözettiklerini düşünmektedir (Çarıkçı vd., 2013: 179). Bireyin kişiliği, genetik yoluyla gelen özelliklerinin yanı sıra çevresel faktörleri de etkisiyle şekil almaktadır. Bu yüzden sinizmin sosyal hayat içinde değişebileceği söylenebilmektedir (Özçalık, 2017: 39).

Abraham (2000)'a göre kişilik sinizmi, insan doğasına karşı güven eksikliği sebebiyle oluşmaktadır. Bireyin doğuştan gelen muhaliflik özelliği ile bağlantılıdır ve örgütsel sinizmin güçlü bir öncüsüdür (Abraham, 2000: 271).

Kişilik sinizmi diğer sinizm türlerinin de kaynağını teşkil edebileceği belirtilmiştir. Çünkü sinik özellikleri kişiliklerinden gelen bireyler (personality cynics), hayata negatif pencereden bakarlar ve adalete karşı daha hassas olabilirler. Bunun yanında haksızlığa uğradığını düşünerek çalışan sinizmine (employee cynicism), toplumun reddetme veya daha fazla kabullenememe durumunu yaşayarak toplumsal-kuramsal sinizme (social cynicism), tecrübelerinden yararlanma fırsatından yoksun bırakıldığı şeklinde düşünülmüştür. Meslek-iş sinizmine (work cynicism) ve değişim çabalarına karşı kötü yönetimle çalışma algısı ile örgütsel değişime yönelik sinizme (organizational change cynicism) kaynaklık edebilir (Abraham, 2000: 284).

4.2. Toplumsal (Kuramsal) Sinizm

Kanter ve Mirvis (1989) toplumsal ya da kuramsal sinizmi insanların yönetimlerine ve devlet kurumlarına güvenmediğinde oluşan bir sinizm türüdür şeklinde tanımlamışlardır. Abraham (2000) ise toplumsal sinizmi, toplum ile birey arasındaki toplumsal sözleşme ihlalleri sonucunda oluşan ürün olarak görülebilir şeklinde ifade etmiştir. Bu sözleşme ihlalleri inanç ve güven ihlalleri olarak da kabul edilebilir. İnsanlar aldatılmış hissedilmekte, sisteme olan güvenleri etkilenmekte ve başkalarına olan inançlarını da sorgular hale gelmektedirler (Abraham, 2000: 271). Böylece güvenleri sarsılan bireyler örgütlerine zarar vermeye başlar ve çevresindekileri de kendilerine ortak etmeye çalışırlar (Çarıkçı vd. 2013: 180).

Toplumsal sinikler, olumsuz deneyimlerinden dolayı sorumlu gördüğü ekonomik ve sosyal kurumlara yabancılaşmaları özelliğiyle diğer siniklerden ayrılmaktadırlar. Gelecekle ilgili umut kaygıları olmadığından sürekli kısa vadeli çıkarlara dikkat ederler ve karşılaştıkları her duruma “Buradan ne çıkarım var?” düşüncesiyle yaklaşır. Bu davranış neticesinde işlerinde ilgisiz ve üzüntülü olurlar (Kanter ve Mirvis, 1989: 36).

4.3. Çalışan Sinizmi

Çalışan sinizmi bir kişiye, gruba, sosyal geleneğe, ideolojiye ve örgütle ilgili küçük görme ve güvenin kalmaması ile birlikte umutsuzluk ve hayal kırıklığı ile şekillenen özel ve genel bir durumdur (Andersson, 1996: 1397). İşgören sinizmi, işçinin örgütüne karşı yönelttiği kendini savunma davranışdır (Naus vd. 2007: 685). İşgören sinizmi, genellikle örgütleri ve üst kademe yönetimleri hedef alır (Andersson ve Bateman, 1997: 450). Sinikler bu hedeflere karşı umutsuzluk, küçümseme ve hüsrana gibi negatif duygular beslemektedirler (Dean vd., 1998: 344). Psikolojik sözleşme ihlalleri, yüksek düzeydeki yönetici ücretleri, acımasız ve ani iş haklarına son verme çalışan sinizmin oluşmasının temel sebeplerindendir. Bunun yanında kamudaki bürokratik yapılar da diğer bir sebep olarak gösterilebilir (Özgener vd. 2008: 58).

Kanter ve Mirvis (1989) çalışan sinizminin eşitlik, uygun çalışma saatleri ve koşulları yönetimle iç içe iletişim ile kontrol altında tutulabileceği şeklinde öneride bulunmuşlardır (Abraham, 2000: 272).

4.4 Örgütsel Değişim Sinizmi

Daha önce başarısızlıkla sonuçlanmış değişim çabalarına dair bir reaksiyondur ve gelecek dönemdeki değişim çabalarının başarısı hususunda tembel, kötümser ve yetersiz bakış açısı inancından ortaya çıkmaktadır (Arslan, 2012: 15). Abraham (2000)'a göre örgütsel değişim sinizmi, çalışanların örgütte yaşadıkları deneyimler üzerindeki kontrol eksikliğinden ve örgütteki sistem bozukluğundan kaynaklanmaktadır. Yöneticilerin örgütlerdeki sinizmin önüne geçebilmeleri için örgütlerini değiştirmeleri ve çalışan sinizmini azaltmaları gerekmektedir. Reichers vd. (1997) örgütsel değişim sinizmini yönetmek ve azaltmak için bazı önerilerde bulunmuştur. Bunlar;

- İşgörenleri ilgilendiren kararları verme sürecine onları dahil etmek,
- Amirler ve yöneticilerin çalışanların iletişim için gösterdikleri gayretlerini fark etmek ve bunları ödüllendirmek,
- Sürmekte olan değişimler hakkında çalışanları bilgilendirmek,
- Beklenmedik değişimleri minimum seviyeye indirmek,
- Güvenirliği arttırmak,
- Geçmişteki hataları kabul edip özür dilemek, varsa zararları telafi etmek,
- Zamanlamayı daha verimli kullanmak,
- İşgörenlere kendilerini ve duygularını açıklamaları için fırsat yaratmak,
- Değişimlere işgörenlerin penceresinden bakmaya çalışmak,
- Başarılı olmuş değişiklik çabalarını örgüte duyurmak.

4.5. Meslek Sinizmi

Meslek sinizmi duygusuzluk, aldırış etmeme, dalgınlık, dikkatsizlik gibi durumlarla ifade edilmektedir (Andersson, 2000: 273). Bu sinizm türünde işin sıkıcı ve bunaltıcı olduğu, ödüllendiriciliğin olmadığı ve gösterilen gayretlere değmediğine dair bir tutum hakimdir (Andersson, 1996: 1397). Meslek sinizmine neden olan iki ana faktör vardır. Bunlar kişilik-rol çatışması ve rol belirsizliğidir (Abraham,2000: 273).

Kişilik-rol çatışması, kişinin kendi değer yargılarıyla örgütün diğer yargılarının uyumsuzluğudur. Kişi-rol çatışmasının temelinde bireyin çalıştığı esnadaki tavırları benimseyerek ve isteyerek yapmaması yatmaktadır. Buna bir şirket sekreteri örnek olarak gösterilebilir (Çarıkçı vd., 2013: 180).

Diğer faktör olan rol belirsizliği, rol çatışması olarak da ifade edilmektedir. Bu daha çok hizmet sektörü çalışanlarıyla ilişkilendirilmektedir. Çünkü bu meslek grupları görev esnasında sürekli zor kişilerle ve zor şartlar altında çalışmaktadırlar ve sürekli negatif geri bildirim alırlar. Hostes, hemşire ve polis örnek olarak gösterilebilir. Bu kişiler insanlarla sürekli bir iletişim içindedir ve bu da onları duygusal zorlanmaya, fiziksel tükenmişliğe hatta işten ayrılmalarına neden olabilmektedir (Abraham, 2000:273).

Mesleki sinizm, iş hayatının beklenmeyen ve istenmeyen sonuçlarından biridir. Genellikle düşük statü ve saygınlığın olduğu meslek gruplarında bu sinizmin düzeyi de artmaktadır (Özgener, 2008: 60). Delken (2004) örgütsel sinizm kavramının hem birey için hem de örgüt için tüm sinizm çeşitlerini açıklamak için kullandığımız bir kavram olduğunu söylemiş ve kavramın alt boyutlarını Tablo 1'deki gibi açıklamıştır.

Tablo 1:Örgütsel Sinizmin Türleri.

Örgütsel Sinizmin Türleri	Aksiyon	Gaye	Bağlam	Zaman
Kişilik Sinizmi	Katı Yüreklilik Kızgınlık	İnsan Doğası		Sabit
Toplumsal/Kuramsal Sinizm	Yabancılaşma Çaresiz Olma	Kurumlar		Değişken
Çalışan Sinizmi	Katı Yüreklilik Düş Kırıklığı	Her şey	Olası Değişim İhtimali	Değişken
Örgütsel Değişim Sinizmi	Düş Kırıklığı Kötümserlik	Değişim	Başarısız Değişim	Değişken

Mesleki Sinizm	Yaklaşmama Ayıplama	Müşteriler	Hizmet Organizasyonları	Değişken
-----------------------	------------------------	------------	----------------------------	----------

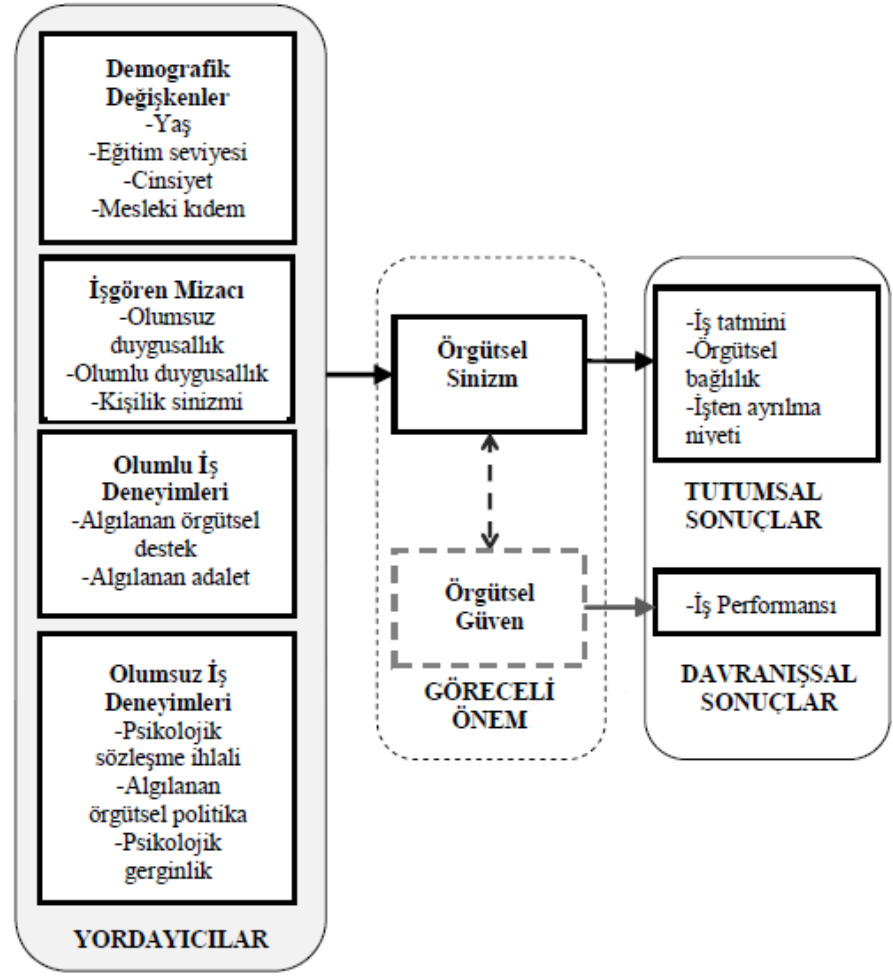
Kaynak: Delken, M. (2004). *Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers*. (Unpublished Master Thesis). Netherlands, Limburg: University of Maastricht.

5. Örgütsel Sinizmi Oluşturan Temel Faktörler

Sinizm, bireylerin şüpheli tarafını temsil etmesinin yanında kaynağını insanların samimiyetini ve güvenilirliğini sorgulama ihtiyacından alır (Korkmaz, 2011: 17). Sinizmin başka bir nedeni ise kişinin insanlardan veya örgütlerinden fazla beklentilerinin olması ve bu beklentilerinin gerçekleşmemesi neticesinde hayal kırıklığına uğramalarıdır. Böylece sinik bireylerin meydana gelmesi kaçınılmaz olur (Guastello vd., 1992: 41; Kanter ve Mirvis, 1991: 56).

Chiaburu ve arkadaşları (2013) örgütsel sinizmin temelleri üzerine bir teori ortaya koymuşlardır.

Bu teori Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2:Örgütsel Sinizmin Öncülleri Üzerine Teorik Bir Model.

Kaynak: Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197

Chiaburu ve arkadaşlarının (2013) ortaya koydukları modele göre; örgütsel sinizm ve demografik özellikler arasında zayıf ve önemli olmayan bir ilişkinin bulunduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında demografik değişkenlerin örgütsel sinizmin yordayıcılarından sayılabilmesi için güçlü teorik sebeplere ihtiyaç duyulduğunu ifade etmişlerdir.

Model verilerine göre örgütsel sinizm ile çalışanların olumsuz duygusallık ve kişilik sinizmi arasında pozitif yönlü bir ilişki varken; çalışanların olumlu duygusallık ile negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca örgütsel sinizmin

örgütsel güven, algılanan örgütsel adalet ile aralarında negatif yönlü güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca örgütsel sinizmin algılanan örgütsel politika ve psikolojik sözleşme ihlali ile aralarında pozitif güçlü bir ilişki bulunurken; psikolojik gerginlik ile arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Chiaburu vd., 2013: 189).

Modele ve araştırma bulgularına göre; çalışanların örgütteki olumlu ve olumsuz deneyimleri ile çalışanların mizacı örgütsel sinizme neden olmaktadır. Bu da çalışanlara örgütsel bağlılık, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti gibi sonuçları doğrudan etkilemektedir.

Andersson ve Bateman (1997) ile Cartwright ve Holmes (2006) çalışmalarında örgütsel sinizmin oluşmasındaki faktörleri şu şekilde sıralamışlardır:

- Etik olmayan davranışlar,
- Aşırı iş yükü,
- Rol karmaşası ve rol çatışması,
- İşin yapısı ve doğası,
- Yeni istihdamların olmayışı,
- Değişim yönetimindeki başarısızlıklar,
- Örgüt içi iletişim problemleri,
- Rekabet politikalarındaki eşitsizlikler,
- Sosyal sorumluluk kavramının içinin boşaltılması,
- Örgütteki politika ile uygulamadaki uyumsuzluklar,
- İş çevrelerinin karakteristik yapısıdır.

Keyes (2006) ise sinizmin altında yatan psikolojik faktörleri şöyle ifade etmiştir:

- Bireylerin kendilerini koruma isteği ve içgüdü, hayal kırıklığına uğramaktan ve ümitsizliğe kapılmaktan işgörenleri sinizme yönlendirebilir.
- Bir diğer faktör örgütteki ilişkilerdir. İşgörenler örgütte yaşanan bir haksızlığı çözmek yerine kayıtsız kalmanın daha kolay olduğunu düşünüp sinik tutumlar sergileyebilirler.
- Bunların yanında gurur veya seçkinlik de sayılabilir ki bu işgörenleri kendilerini örgütlerinden üstün görmeleridir. Bu tutumdaki bireylerde sinizmin oluşması muhtemeldir.

Literatürde örgütsel sinizmin oluşumunda bireysel ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırıldığı araştırmalara da rastlanılmıştır. Aşağıdaki tabloda bu faktörler gösterilmiştir.

Tablo 2:Örgütsel Sinizmi Etkileyen Faktörler.

Örgütsel Sinizmi Oluşturan Bireysel Faktörler	Örgütsel Sinizmi Oluşturan Örgütsel Faktörler
• Yaş • Eğitim Durumu • Gelir Seviyesi • Cinsiyet • Medeni Durum • Hizmet Süresi	• Örgütsel Politika • Örgütsel Adalet • İletişimsizlik • Hiyerarşi • Psikolojik Sözleşme İhlali • Yönetici Desteğinin Olmaması • Küçülme ve İşten Çıkarmalar • Örgütsel İkiyüzlülük

Kaynak: Pelit ve Aynana, 2016:50.

Yaş faktörü incelendiğinde daha yaşlı işgörenlerin tecrübe seviyeleri fazla olduğundan beklenti seviyeleri düşüktür. Bu da iş tatminlerinin yüksek olduğunu gösterir (Pelit, 2008: 102). Yüksek beklenti ile işe giren genç işgörenler, beklentileri sonuçsuz kalınca hayal kırıklığına uğrarlar. Bu da sinik tutum göstermelerini muhtemel kılmaktadır (Kalağan, 2009: 17). Ancak Andersson ve Bateman (1997) ve Fero (2005) yaptıkları çalışmalarında yaş ile örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Cinsiyet değişkeninin örgütsel sinizme ilişkin davranışları etkilemede anlamlı bir etkisi yoktur (Erdost vd., 2007: 522; Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 296; Pelit ve Ayduğan, 2011: 293). Öte yandan Terzi ve Derin (2016) yapmış oldukları araştırmada kadınların erkeklere nispeten daha sinik davranışlar gösterdiklerini belirtmişlerdir.

Medeni durum faktöründe, bekarların evlilere göre daha fazla sinik tutum gösterdikleri görülmüştür (Delken, 2004: 51; Turan, 2011: 109). Kanter ve Mirvis

(1989) boşanmış ve ayrı yaşayan işgörenlerin evli ve bekarlara göre örgütsel sinizm düzeylerinin daha fazla olduğunu belirtmişlerdir. Ancak Efilti vd. (2007) yaptıkları araştırmada medeni durum ile sinizm alt boyutları arasında anlamlı bir fark görememişlerdir.

Gelir düzeyine bakıldığında Fero (2005) örgütsel sinizm ile gelir seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulmuş ve gelir seviyesi düşük olan işgörenlerin daha fazla sinik tutum gösterdiklerini dile getirmiştir. Delken (2004) ise geliri saat başı, parça başı ve standart ücret olmak üzere yapmış olduğu çalışmasında standart ücretle çalışanların örgütsel sinizm hassasiyetlerinin daha fazla olduğunu saptamıştır. Delken (2004) ayrıca yüksek gelire sahip işgörenlerin daha fazla para harcadıklarından dolayı hayal kırıklığına uğradıkları ve sinizm düzeylerinin nispeten yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır (Turan, 2011: 110).

Eğitim düzeyi arttıkça iş hayatındaki beklentiler de artmaktadır (Çakır, 2001: 111). Fero (2005) çalışmasında, eğitim seviyesi yükseldikçe sinizm seviyesi de yükselmektedir sonucunu ortaya koymuştur (Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 297; Kalağan ve Güzeller, 2008: 93). Ancak Kanter ve Mirvis (1991)'in araştırmasında eğitim seviyesi düşük olanların sinizm düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir (Lobnika ve Pagon, 2004: 107).

Hizmet süresi ile örgütsel sinizm arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkiye rastlanılmıştır (James, 2005: 62). O'Connel vd. (1986) yaptıkları araştırmada hizmet süresi dokuz yıldan az ya da on beş yıldan fazla memurların sinizm düzeylerinin az olduğunu ifade etmişlerdir (Brandes, 1997: 6). Helvacı ve Çetin (2012), Lobnika ve Pagon (2004), Tokgöz vd. (2008) görev süresi fazla olanların sinizm tutumu göstermeye daha yatkın olduklarını tespit etmişlerdir. Efilti vd. (2007) ise örgütsel sinizm ile hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlayamamıştır.

Yapılan araştırmalar sonucunda örgütsel sinizm ile hizmet süresi, gelir düzeyi, medeni durum, eğitim durumu, cinsiyet ve yaş arasında kesin bir ilişki var denilememektedir.

6. Örgütsel Sinizmin Sonuçları

Literatür incelendiğinde örgütsel sinizmin bireysel ve örgütsel sonuçları olarak iki grupta incelendiği görülmüştür.

6.1.Örgütsel Sinizmin Bireysel Sonuçları

Örgütsel sinizmin bireysel sonuçları psikolojik-fizyolojik sonuçlar ile davranışsal sonuçlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

6.1.1. Örgütsel Sinizmin Psikolojik ve Fizyolojik Sonuçları (Duygusal Tükenme)

Kanter ve Mirvis (1991), çalışanların yaşayacakları örgütsel sinizmin psikolojik sonuçları doğurabileceğini söylemişlerdir. Konu hakkında yapılan çalışmalarda örgütsel sinizmin, duygusal ve sinirsel bozuklukların yanı sıra, uykusuzluk, depresyon, hiddetlenme, öfke, hayal kırıklığı, endişe ve gerilim gibi tepkilere sebep olan psikolojik sonuçlar doğurduğu belirlenmiştir.

Örgütsel sinizm ruhsal sağlığı etkilediği gibi beden sağlığını da etkilemektedir. Bu da işgörenlerde kalp çarpıntısı, kalp krizi gibi kalp rahatsızlıklarının yanında damar rahatsızlıklarına da neden olarak fizyolojik sonuçları meydana getirmektedir. Bu rahatsızlıklar da sinik işgörenlerin hayat sürelerine direk etki etmektedir (Smith vd., 1998: 548).

Diğer yandan duygusal tükenme yaşayan sinik işgörenlerde fiziksel ve duygusal yorgunluk gibi sonuçlar da ortaya çıkabilmektedir. Bu kişiler eskisi kadar sorumlu, verimli ve etkili olmadıklarını düşünerek engellenmiş ve gergin hissederler. Böylece işi düşünmek onları endişeye sevk etmektedir (Çimen ve Ergin, 2001: 169).

6.1.2. Davranışsal Sonuçlar (Duyarsızlaşma ve İşten Ayrılma)

Brandes (1997) örgütsel sinizmin, sigara ve alkol kullanma ile kilo alma gibi sağlığı olumsuz yönde etkileyecek sonuçların olduğunu ifade etmiştir (Kalağan, 2009: 80).

Örgütsel sinizm, işgörenlerde iş doyumunu etkilediğine ortaya verimsiz ve düşük performans, işten ayrılma gibi sonuçlar çıkabilmektedir (Çağ, 2011: 79). Ayrıca duyarsızlaşma da olası sonuçlardan biridir ve bunu yaşayan sinik işgörenlerde alaycı, küçük görme, insanlıktan uzaklaşma, kayıtsız ve duygusuz tutumlar gözlenmektedir (Kaçmaz, 2005: 29). Örgütsel sinizmin başka bir davranış sonucu olarak; işgörenler kurumlarına mesafeli, kinayeli ve vurdumduymaz tavırlar sergileyerek bundan da rahatsızlık duymayabilirler (Çimen, 2000: 6).

Örgütsel sinizmin alanyazında olumlu sonuçlarının olduğu da gözlemlenmiştir. Örgütlerde bulunan dürüst olmayan kişilerin, gizli amaçları ve kişisel faydaları için sinik bireyleri kullanma ihtimalleri çok düşüktür. Çünkü sinik bireyler etik olmayan istek ve davranışları tasvip etmemektedirler (Dean vd., 1998: 670). Ayrıca örgütsel sinizmin özellik yerine süreci ifade ettiği, sadece işle ilgili sınırlı olmadığı, inancın, duygunun ve davranışın da bir yapıyı oluşturduğu, sinik kimselerin dışarıdan etkilenme ihtimalinin az olması ve bireysel çıkarlarını kontrol etme güdülerinin olması örgütsel sinizmin olumlu sonuçlarındandır (Dean vd., 1998: 347).

Abraham (2000) örgütteki güven eksikliği, sinik işgörenlerin beklenmedik biçimde örgütlerini savunma, fedakârlık ve gönüllülük gibi iradeleri ortaya koymalarının yanı sıra, örgütlerinin refahı için rehberlik etme, empati kurma, işbirliği yapma gibi prososyal davranışlar göstermelerine neden olacağını belirtmiştir.

6.2.Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları

Abraham (2000) yapmış olduğu çalışmada örgütsel sinizmin örgütsel bağlılığa, iş tatminine ve örgütsel vatandaşlığa zarar verdiğini, bunun yanında yabancılaşmaya neden olduğunu belirtmiştir. Johnson ve O’Leary-Kelly (2003), örgütsel sinizmin tükenmişlik üzerindeki etkilerini tespit etmişlerdir.

Kalağan (2009) ise bunlardan farklı olarak; kurallara uymama, işe devamsızlık, motivasyonsuzluk, örgütü aşağılama, kendini bilgisiz hissetme, yöneticilere güvensizlik ve saygısızlık üzerinde durmuştur.

Pelit ve Pelit (2014), örgütsel sinizm seviyesinin aşırı boyutlara ulaşmasının sabotaj, hırsızlık, düşmanca davranışlar gibi etkilere neden olabileceğini belirtmişlerdir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

İşletmeler çalışanlarında üstün nitelik ararlar. Yani işgörenlerinden görevlerini özverili bir biçimde tam ve zamanında yerine getirmelerini, işlerini benimsemelerini ve görevlerini gönülden yapmalarını, sözleşmelerinde olmasa bile karşılaşılan problemleri iş birliği ile aşmalarını beklerler. Bu davranış literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kavramsallaştırılmıştır. (Bedük, 2011: 71)

ÖVD kavramı ilk kez Bateman ve Organ (1983) tarafından ortaya atılsa da temeli Bernard (1938)'a dayanmaktadır. Bernard (1938) örgütleri analiz ederken birliktelik ve gönüllülüğün altını çizmiştir (Organ ve Konovsky, 1989: 157). Bunun yanında Hawthorne çalışmasında kuruluşu sorunsuz bir biçimde devam ettirebilmek için bilgi paylaşımı ve örgüt üyeleri arasındaki iş birliğine dikkat çekmiştir (Borman, 2004: 238).

Katz (1964) da işleyen bir organizasyon için gerekli üç temel davranışı şu şekilde belirtmiştir (Smith, 1983: 653):

- İnsanlar sisteme girmeye ve sistemde kalıcı olmaya özendirilmelidir,
- Rollerinin gerekliliklerini güvenilir bir şekilde yerine getirmelidirler,
- Rollerinin ötesine geçen yenilikçi ve kendiliğinden bir davranış olmalıdır.

Katz ve Kahn (1964) örgütsel performansı daha önceden reçete edilmeyen ve öngörülme-yen üst rol davranışına bağladığını belirtmişlerdir. Bu davranışlar işgörenin görev tanımlamalarında yer almamalarına rağmen işletmelerin faydasına olan davranışlardır. Bu davranışlara örnek olarak diğer işgö-renlere yardımcı olmak, geçici dayatmalara şikâyet etmeden anlayış göstermek, çalışma alanını temiz ve tertipli tutmak gösterilebilir. Katz ve Kahn (1964) bu davranışlara vatandaşlık davranışı demişlerdir (Bateman ve Organ, 1983: 588).

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımlanması

ÖVD'nin hakkında yapılan tanımlamalar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 3:ÖVD Tanımları.

KAYNAK	TANIM
Organ (1988)	İyi asker davranışı.
Organ (1990)	Örgüt üyelerinin herhangi bir yaptırım veya teşvik olmadan gerçekleştirdikleri resmi olmayan katkılarıdır.
Moorman (1991) Niehoff ve Moorman (1993) Köse, Kartal, Kayalı (2003)	Örgütün etkinliğine yardımcı olan ve resmi ödül sistemiyle ilgili olmayan gönüllü işe ilişkin davranışlardır.
Van Dyne, Graham, Dienesch (1994)	Sergilendiğinde ödül gerektirmeyen, sergilenmediğinde ise cezai bir yaptırımın söz konusu olmadığı davranış şeklidir.
Podsakoff, Ahearne, MacKenzie (1997) Farh, Zhong, Organ (2004)	Örgüt faaliyetlerinin etkili bir şekilde yürütülmesine imkân tanıyan davranışlardır.
Organ (1997) Lepine, Erez, Johnson (2002) Ahmadi, Forouzandeh, Kahreh (2010)	Resmi rol gereksinimlerinin ötesinde karşılık beklemeksizin sergilenen örgüte fayda sağlayan davranışlardır.
Demirci ve Atalay (2010)	Örgütle yapılan psikolojik sözleşme doğrultusunda bireysel bir seçim olarak sergilenen davranıştır.

Kaynak: Köksal, O. (2012). Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Güven ve Algılanan Aidiyet Durumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Saldırgan Davranışlar Üzerine Etkisi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Organ (1988) ÖVD'nin üç ana özelliğini şu şekilde belirtmiştir (Organ, 1988: 9):

- Davranışlar kişinin kendi takdir yetkisine bağlı görünür,
- Davranışların resmi ödül sisteminde direkt veya dolaylı olarak alakası yoktur,
- Davranışlar şirketin etkinliğinin yürütülmesini destekler.

Podsakoff ve MacKenzie (1997) ÖVD'nin örgüt için önemli olduğunu vurgulamış ve şu katkılarından bahsetmişlerdir (Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 135):

- ÖVD daha üretken hedefler için kaynak üretebilir,
- ÖVD diğer işgörenlerin verimliliğini arttırabilir,
- ÖVD işgörenler arasındaki etkinlikleri koordine etme görevini yerine getirebilir,
- ÖVD örgütü çalışmak daha cazip bir yer haline getirebilir ve en verimli işgörenleri elde tutmak için kullanılabilir,
- ÖVD örgütsel performansın devamlılığını arttırabilir,
- ÖVD örgütün çevresel şartlara ayak uydurma yeteneğini arttırabilir.
- ÖVD, örgütün kıt kaynaklarının sırf bakım-onarım çalışmaları için ayrılması ihtiyacını azaltabilir.

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Kavramlar

Bu bölümde ekstra rol davranışları, prososyal örgütsel davranış ve örgütsel spontanlık kavramları açıklanacaktır.

2.3.1. Ekstra Rol Davranışları / Rol Üstü Davranışlar

Rol davranışları yönetim tarafından belirlenen örgütün sistem, kural ve politikaları ışığında sergilenmesi gereken davranışlardır (Çetin ve Fıkrkoca, 2010: 42). Yani işgörenlerin çalışırken göstermiş oldukları davranışlar onların rol davranışlarını meydana getirmektedir. Ancak işgörenlerin iş kapsamını algılamaları farklılık gösterirse rol davranışlarında da farklılık ortaya çıkacaktır (Karaman vd., 2008: 54). Bir işgören rol kapsamını algıladığı ölçüde örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimine girer. Örneğin; algıladığı rol kapsamı yüksek olan işgören, çalışma esnasında daha fazla titizlik gösterir ve iş arkadaşlarına yardımda bulunma eğiliminde bulunurlar. İşgörenlerin bu davranışları biçimsel rol tanımlarının ötesinde olduğundan ekstra rol davranışı olarak adlandırılmaktadır.

Ekstra rol davranışları literatürde “bağlamsal performans” olarak da yer almaktadır. Bağlamsal performans işe adanma ile de ortaya çıkabilmektedir (Organ, Podsakoff ve MacKenzie, 2006: 31).

Podsakoff ve arkadaşları (2009) ekstra rol davranışları ile ilgili gerçekleştirmiş oldukları çalışma sonucunda bu davranışların hem işgörene hem de örgüte katkı

sağladığı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca bu davranışları gösteren işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu, performanslarının ve işe devamlılıklarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu ve ödüllerden aldıkları payın daha fazla olduğunu ortaya koymuşlardır. Örgütler ise müşteri memnuniyetindeki artış ve maliyetlerin düşmesi ile fayda sağlamaktadır (Öcel, 2012: 38).

2.3.2. Prososyal Örgütsel Davranış

Prososyal örgütsel davranış, bireysel veya örgütsel konularla ilgili herhangi bir sınırlamama bulunmamakla birlikte örgüt sınırlarında başka birine fayda sağlamaktır (Organ, Podsakoff ve MacKenzie, 2006: 32). Brief ve Motowidlo (1986) prososyal örgütsel davranışı, bir işgörenin organizasyon içinde birlikte olduğu başka birinin faydasına ve refahına yönelik göstermiş olduğu davranışlardır şeklinde tanımlamışlardır.

Prososyal örgütsel davranışlar başkalarının iyiliği gözetilerek gösterilen bilinçli fedakârlık ve gayreti barındırmaktadır (Hazzi ve Maldaon, 2012: 107). Brief ve Motowidlo (1986) bu davranışların katkılarına şu örnekleri göstermişlerdir:

- Ek görevlendirmelerde gönüllü olma,
- Çalışma esnasında fazladan gayret gösterme ve arkadaşlarına yardımcı olma,
- Örgütün zor zamanlarında örgüte sadık kalma,
- Örgüt politikalarına ve değerlerine uyma, uygun olmayan emirlere itiraz etme,
- Ast-üst ilişkilerinde esnek ve merhametli olma,
- Örgütü dışarıda olumlu şekilde temsil etme,
- Örgütün gelişimi için önerilerde bulunma,
- Müşterilere örgütsel hedefler doğrultusunda hizmet ve ürün sunma,
- İş arkadaşlarının ve müşterilerinin örgütsel olmayan sorunlarının çözümüne yardımcı olma.

2.3.3. Örgütsel Spontanlık

Spontanlık davranışları örgütün faaliyet sistemini koruyarak imajını geliştirmeye ve iş birliğine katkı sağlayacak olumlu davranışlardır (Organ ve Konovsky, 1989: 157).

George ve Brief (1992) ise işgörenlerin görev tanım formlarında yer almamasına rağmen örgütün amaçları doğrultusunda ortaya koydukları gönüllülük esaslı davranışlardır şeklinde tanımlamışlardır. Şu davranışları da buna örnek olarak göstermişlerdir:

- Yapıcı önerilerde bulunma,
- Bireysel gelişim için çaba gösterme ve yardımlaşma,
- Örgütü koruma,
- Başkalarına güven telkin etme.

Katz (1964) bu davranışların örgütün etkinliği üzerine olumlu etkiye sahip olduğunu belirtmiştir.

2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Kuramsal Temelleri

2.4.1. Sosyal Mübadele Teorisi

Sosyal mübadele teorisi Blau (1964) tarafından geliştirilmiştir (Bolat, 2008: 122). Blau (1964) sosyal mübadelenin gelecekteki ilişkileri açıklayacağını belirtmiş, işgörenlerin yapmış oldukları yardımsever davranışlarının karşılık bulacağı inancına sahip olduklarını söylemiş ve bunu sosyal değişim teorisi ile açıklamıştır (Wayne vd., 1997: 82).

Organ (1988) yöneticilerin adilane bir şekilde davranmasının, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesine neden olacağını ve yöneticiler ile işgörenler arasında sosyal bir alışveriş olacağını belirtmiştir. İşgörenler adaletsiz yönetildiğini düşünürlerse örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeme, iş performansını azaltma hatta işten ayrılma eğiliminde olacaklardır (Kamer, 2001: 22).

Blau (1964) insanların fakirlere yardım vb. karşılıksız yardımda bulunma davranışlarını sosyal mübadele kapsamına girmeyeceğini söylemiştir. Bir davranışın sosyal değişim niteliği taşıması için yardım karşılığında minnettarlık, hürmet gibi beklentilerde bulunması gerekmektedir. Sosyal değişimde beklenen kazanç güvene dayalı ve belirsiz iken ekonomik mübadelede maddi kazanç söz konusudur (Bolat, 2008: 122)

2.4.2. Karşılıklılık Kuramı

Karşılıklılık teorisi örgütsel adalet kavramının temelini oluşturmakta olup Gouldner (1960)'ın çalışmalarına dayanmaktadır. Gouldner (1960) kuramı iki şekilde değerlendirmiştir. İlk durumda işgören; yardım gördüğü kişilere karşı yardımsever tavırlar göstermeli ve zarar verici tutumlardan uzak durmalıdır. Diğeri ise karşılıklılık teoreminin tüm kültürlerde ortak niteliğe sahip olmasıdır (Bolat, 2008: 124). Gouldner'den sonra Smith ve arkadaşları (1983) da örgütsel vatandaşlık davranışlarının işgörenlerin yöneticilere karşılık verme aracı olarak nitelemişlerdir.

2.4.3. Eşitlik Kuramı

Adams (1965)'a göre işgörenler ödüllerin çeşitliliğini belirlemek isterler. Bunu örgüte verilen katkılar ile alınan ödülleri kıyaslayarak ve başkalarının ödül-katkı ilişkisini kendileriyle karşılaştırarak yapmaktadırlar (Eroğlu, 2009: 289). Acquino (1995)'aya göre eşit davranılmadığına kanaat getiren işgörenler örgüte katkılarını düşünürler ve fazladan ödül veya kazanım beklerler. Bunların yanında bu eşitsizliği dengeleyebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeyebilirler (Kamer, 2001: 26).

2.4.4. Lider-Üye Değişim Kuramı

Kuramın temeli Graen vd. (1982)'nin geliştirdiği “Dikey İkili Bağlantı Modeli” ne dayanmaktadır. Ardından model “Lider-Üye Etkileşimi” ismini almıştır (Karaalioğlu, 2019: 107). Alt-üst etkileşiminin dayanağını oluşturmaktadır. Lider-üye değişim teorisinin farkı; lider-üye arasındaki ilişkinin tek taraflı değil iki taraflı olarak ele alınmasıdır (Erkutlu, 2014: 13).

Liderler astlarının grup içi ve grup dışı olmak üzere iki gruba ayırmaktadır. Grup içi kategorisindeki çalışanlar; liderlerin iletişim bölgesinde bulunan, sorumluluk alma düzeyleri yüksek, ödüllendirilen ve kararlara katılımı olan kişilerdir. Grup dışı kategorisindeki çalışanların ise lider ile ilişkileri sözleşmelerine dayanan, lider destek ve yönlendirmesi sözleşmelerinin dışına çıkmayan kişilerdir (Lunenberg, 2010: 2).

Lider-üye değişim kuramı sosyal mübadele teoremine dayanmaktadır. Lider, rol kuramı gereği üyelerini verdiği görevlerle test etmektedir. Astın vazifeye uyumu ve güvenilirliği, kuramda hangi grupta yer alacağını belirlemektedir. Liderin kaynak kullanımı, astların davranışına göre şekil almaktadır (Erkutlu, 2014: 14). Teori derinlemesine irdelendiğinde değişim sürecinde gelişim gösteren roller ve dikey yönlü ilişkilerin varlığına rastlanılmaktadır (Bauer ve Green, 1996: 1538)

2.4.5. Vekâlet Teorisi

Kuramın gelişimi vekâlet veren-vekil ile pozitivist vekâlet yaklaşımı olarak iki şekilde gelişme kaydetmiştir. Tarafların iş birliği için iletişimde bulunması vekâlet veren-vekil yaklaşımıdır. Pozitivist vekâlet, kuramsal kontrol yaklaşımı olarak da ifade edilmektedir. Yaklaşım göre vekâlet veren kişinin, vekilin şahsi menfaatleri için hareket etmesini engelleyecek kontrolü oluşturması ile ilgilidir (Koçel, 2013: 356). Bu yaklaşım, sözleşmenin içerdiği unsurları ele alır. Belirsizlik durumları, bilgilenme düzeyindeki farklılık ve vekil ile vekâlet verenin riske ilişkin tercihleri bu unsurlardan bazılarıdır (Turaboğlu, 2002: 16).

2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Bugüne dek birçok araştırmacı ÖVD boyutları üzerine çalışmalar yapmıştır. Bunlardan bazıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4: ÖVD Boyutları.

Sınıflandırmayı Yapan Araştırmacılar	ÖVD Boyutları
Katz (1964)	Örgütü koruma İşletmeye karşı uygun tavır takınma Diğerleriyle birlikte çalışma Kendini geliştirme Yapıcı fikirlere gönüllülük

Smith, Organ, ve Near (1983)	Yardımscverlik Genelleştirilmiş uyum
Organ (1988)	Vicdanlılık Centilmenlik Sivil erdem Nezakct Diğergamlık
Graham (1989)	Kişilerarası yardımlaşma Kişisel inisiyatif Bireysel çaba Sadakatli destek
William ve Anderson (1991)	Bireylere karşı ÖVD Örgüte karşı ÖVD
George ve Brief (1992)	Çalışma arkadaşlarına yardım Diğcrlerine yardım etme ve birlikte çalışma İyi niyetin yayılması Yapıcı önerilerde bulunma Örgütü koruma Kendini geliştirme
Morrison (1994)	Diğergamlık Vicdanlılık Centilmenlik Bağlılık Değişikliklere ayak uydurma
Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994)	Sosyal katılım Sadakat Kurallara uyma Görevsel katılım
Moorman ve Blakely (1995)	Kişiler arası yardım

	Sadakatin artışı Personel çalışkanlığı Bireysel inisiyatif
Van Scotter ve Motowidlo (1996)	Kişilerarası kolaylaştırma İşe adanma
Coleman ve Borman (2000)	Kişilerarası vatandaşlık performansı Örgütsel vatandaşlık performansı İş/görev vatandaşlık performansı
Podsakoff, Mackenzie ve Bommer (2000)	Yardım davranışı Gönüllülük ve centilmenlik Örgütsel sadakat Örgütsel kabullenme Bireysel inisiyatif Örgütün gelişimine destek verme Bireysel gelişim

Kaynak: Acar (2006:6)'ın tablosu geliştirilmiştir.

ÖVD boyutlarının literatürde yaklaşık 30 farklı formu mevcuttur. (Podsakoff vd., 2000: 516). Organ (1988)'in yapmış olduğu sınıflandırma en kabul görmüş boyutlardandır ve bu çalışmada da Organ'ın 5'li sınıflandırması ele alınmıştır.

2.5.1. Vicdanlılık

Yüksek görev bilinci olarak da tanımlanan vicdanlılık, örgütün iç düzeyine ilişkin konularda beklenenden daha fazlasını gönüllü olarak yapmaktır. Çalışanın yüksek görev bilinci sergilediği hareketler şunlardır (Organ, 1988: 90; Aktaran Podsakoff vd., 2000: 522);

- Yemek aralarını dikkatli kullanma,
- Dakiklik,
- Kaynakları dikkatli kullanma,

- Örgütün kurallarını benimseme,
- Sorunlu özel hayat ve kötü hava koşullarında bile işe devamlılık.

Vicdanlılık boyutu, kaynak kullanma ve işe devamlılık konularında özen gerektirdiğinden örgütün verimliliğine katkı sağlamaktadır.

2.5.2. Centilmenlik

Örgüt içinde maruz kalınan sıkıntılar ve güçlüklerle karşı şikâyet etmeyip olumlu bir tutum göstererek çalışmaya istekli olmaktır. Centilmenlik davranışını sergileyen biri örgüt içinde işler iyi de gitse kötü de gitse olumsuz tavır sergilemezler. Ayrıca önerilerine uyulmadığında iş arkadaşlarına kızmama, iyimser olma, örgütün çıkarlarını şahsi menfaatlerden üstün görme, gerektiğinde kişisel düşüncelerini bir kenara bırakabilme tavırlarını sergileyebilmelidir.

Organ (1988) centilmenliği, işten doğan olumsuzluklar ve zahmet, zorluklara karşı mücadele edebilme ve zorlukları tolere edebilme yeteneği, bezginliği önleme durumu olarak bir vatandaşlık davranışdır şeklinde tanımlamıştır (Netemeyer vd., 1997:86).

Sprotmenlik olarak da ifade edilen centilmenlik, örgüt yaşantısındaki rahatsız edici olayları tolere etme davranışı olarak tanımlanmıştır (Schnake ve Dumler, 2003:284). Örgütün verimliliği için sinerjiyi bozmamak olarak da nitelendirilebilecek centilmenlik davranışı işletmeler için önem arz etmektedir.

2.5.3. Sivil Erdem

Bu boyut, örgütün gelişimine destek vermek olarak da adlandırılmaktadır. Örgütsel yaşama gönüllü ve sorumlu olarak katılma, örgüte bağlılığı ifade eden sivil erdem; çalışanların örgütsel politikaların geliştirilmesi, desteklenmesi ve örgüt faaliyetlerine aktif olarak katılımını içerir (Organ, 1988: 96).

Sivil erdeme sahip olan bir çalışandan beklenen davranışlar şunlardır;

- Gerektiğinde inisiyatif almak ve örgüt politikalarının geliştirilmesine katkıda bulunmak,

- Ekstra görevleri kabul etmede gönüllü olmak,
- Yönetimin zorunlu ve zorunlu olmayan faaliyetlerine katılıp görüş bildirme,
- Kurumdaki gelişmelere ayak uydurma, yakından takip etme ve alınacak kararlarda aktif rol alma,
- Örgüt imajına katkıda bulunma,
- Çevresel tehdit ve fırsatları görme, örgütsel çıkarları gözetme istekliliği.

Yöneticiler bu tür davranışlara çalışanların disiplinsiz ve yapıcı olmayan tavırlar sergileme ihtimalinden dolayı destek vermeyebilirler. Ancak sivil erdem boyutu, çalışanlara sadakat sağlayacağından sürdürülmesi gereken davranışlardandır.

2.5.4. Nezaket

Örgütsel anlamda nezaket; örgüt içindeki problemleri önleme amaçlı bireylerin karşılıklı saygı içinde birbirleriyle olumlu iletişimidir. Bu boyuttaki davranışların ortak noktası, bir problem meydana gelmeden örgüt üyelerinin uyarılmasının amaçlanmasıdır (İplik, 2015: 63).

Nezaket içeriği şunlardan oluşmaktadır (Organ, 1988: 12);

- Yapılacakları özet halinde bildirme,
- Danışma,
- Hatırlatma,
- Bilgi aktarma,
- Önceden haberdar etme.

Bir ürün üretiminde üretim bölümünün pazarlama bölümünü bilgilendirmesi ya da müşterilerden gelen geri beslemeler konusunda halka ilişkiler ya da pazarlama biriminin üretim birimini bilgilendirmesi örnek bir nezaket davranışıdır (Özen, 1996: 29).

Nezaket ve diğergamlık kavramı temelinde yardımseverlik içerdiğinden karıştırılmaktadır. Zamanlama açısından birbirlerinden ayrılabilirler. Nezakette problem meydana gelmeden tedbir almak için yardımseverlik söz konusu iken, diğergamlıkta yardımseverlik bir problem meydana geldikten sonra işlemektedir (Organ, 1988: 12).

Çalışanların birbirlerine gönüllü olarak karşılıklı gösterdikleri nezaket bireysel başarıyı arttırmaktadır. Bireysel başarı da örgütün başarısını tetiklemektedir.

2.5.5. Diğergâmlık

Yardımseverlik ve özgecilik olarak da bilinen diğergâmlığın temelinde yardımseverlik vardır. Yapılan her yardım diğerkâmlık davranışı olarak değerlendirilemez. Diğergâmlık davranışı olabilmesi için yapılan yardımın örgüt içinde ve iş ile ilgili olmasının yanında gönüllü olarak yapılması ve karşılık beklenmemesi gerekmektedir.

Diğergâmlık, bir çalışanın örgütün diğer çalışanlarına gönüllülük esaslı yardım etmesidir (Organ, 1988: 8). Buna örnek olarak; rahatsızlanan bir arkadaşının yerine onun öğrencileriyle başka bir öğretmenin ilgilenmesi, işe yeni başlayan birine çalışanların yardımcı olmasını gösterilebilir. Tanımlama ve örneğe göre diğergâmlık davranışlarının örgütün etkinliğini artırma potansiyeli açıkça görülebilmektedir. Bu davranışlar örgütteki gruplar içinde iş birliğinin gönüllü olarak gelişmesini sağlamaktadır (Özen, 2000: 26).

Diğergâmlık davranışları örgütün sınırlı kaynaklarının, organizasyonun varlığını koruma ve sürdürmesini güçleştiren problemlerin çözümü için kullanılmasını engeller ve böylece kaynaklar üretime daha çok aktarılmasını sağlar (Turnipseed ve Murkison, 1996: 44)

2.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etki Eden Faktörler

ÖVD'na etki eden unsurlar üzerine yapılan ilk çalışmalar Bateman ve Organ (1983), Smith vd., (1983) ve Organ (1988)'in yapmış olduğu araştırmalardır. Bu üç araştırmada da ÖVD'nı etkileyen faktörler olarak; işgören davranışları, niyet ve lider desteği üzerinde durulmuştur. İşgören davranışlarına genel olarak etki eden unsur "moral" olarak belirlenmiş ve altına iş tatmini, örgütsel bağlılık, adalet algısı ve lider desteği algısı eklenmiştir. Niyet faktörleri olarak; pozitif ve negatif duygusallık, vicdanlılık ve nezaket eklenmiştir. Niyet faktörlerinin tatmin olma, destek verme, adil

olma ve bağılılık/sadakat davranışları üzerine endirekt etkilerinin olduğu ortaya konulmuştur (Podsakoff vd., 2000: 526-530).

Organ ve Ryan (1995) yapmış olduğu çalışmasında bu faktörleri; iş tatmini, adalet algısı, örgütsel bağılılık, lider desteği, personel/işgören özellikleri ve örgütsel çevre olarak sınıflandırmışlardır (Organ ve Ryan, 1995: 779). Podsakoff ve arkadaşları (2000) ise ÖVD'larına etki eden etmenleri bireysel/işçi özellikleri, görev nitelikleri, örgütsel özellikler ve lider davranışları olarak dört ana başlıkta incelemişlerdir (Podsakoff vd., 2000: 526).

2.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Sonuçları

ÖVD üzerinde bugüne dek yapılan çalışmalar, ÖVD'nın öncülleri ve boyutları üzerine odaklanmıştır. ÖVD'larının sonuçları literatüre nispeten yeni dahil olmuştur ve konu üzerine yapılan araştırmaların sayısı daha azdır. ÖVD'ları işgörenler arasındaki çatışmaları azaltıp, örgütün işleyişini kolaylaştırmaktadır. Bu davranışları gösteren işgörenlerin, örgütlerinde daha uzun süre çalıştığını, örgütsel bağılılık ve verimlilik düzeylerinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir (Chen vd., 1998: 927).

Podsakoff ve MacKenzie (1997), örgütün verimlilik ve performansının, çevresel değişim ve dönüşüm kabiliyetinin, çalışanlar arası koordinasyonun artacağını ve nitelikli çalışanları elde tutarak, örgütün yetenekli adaylar için tercih noktası haline geleceğini ifade etmişlerdir (Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 135).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İş Tatmini Kavramının Tanımlanması

Avrupalı ve Amerikalı psikologlar, I. Dünya Savaşı sırasında işgörenlerin işleri ile ilgili sorunları olduğunu fark etmiş ve savaş sonunda işçilerin değişim hızını ve verimlerini artırmak için birtakım araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmalar sonucu dinlenme süresi, ışık, nem ve ses gibi fiziksel faktörlerin çalışanların verimlerini etkilediği sonucuna ulaşmışlardır (Mamedov, 2013: 5).

İlk kez Elton Mayo, 1930'lu yıllarda iş tatmini üzerinde çalışmalara başlamış ancak bu çalışmalar bir teori niteliği kazanamamıştır (Tannenbaum, 1996: 16).

Maslow (1943) ve Alderfer (1972) iş tatminini, çalışanların ihtiyaçlarının doyurulmasıyla ilişkilendirmişlerdir. Maslow (1943)'e göre: "Tam doyum imkansızdır. Çalışanın doyurulmayan bölümü onu daha üst seviyelere tırmanmaya güdüleyecektir." Bundan dolayı işletmenin amacı, pozisyonundan memnun olmayan işgörene, verimini artırdıkça durumun iyileşeceği hissini veren bir güven ortamı oluşturmaktır (Gür, 2006: 74).

Hoppock (1935)'a göre işgörenin iş tatmini, en az kendisi kadar çevresel, psikolojik ve fiziksel tüm faktörlerin bir araya gelmesiyle dürüstçe "ben işimden memnunum" demesiyle gerçekleşmektedir. Adams (1963)'a göre iş tatmini, çalışanın aldığı girdi-çıktı dengesidir (Mamedov, 2013: 6).

İş görenin ihtiyaçları karşılanıyor ve kişi bu durumdan memnun ise iş tatmini gerçekleşmiştir (Lawler ve Porter, 1967: 22). Başka bir tanıma göre iş tatmini, bireyin işle ilgili norm ve beklenti gibi kendi iç değer yargılarından arınmış algılardır (Schneider ve Snyder, 1975: 319).

Locke (1976) ise çalışanın işini ya da işe yönelik tecrübelerini değerlendirmesi sonucu hissettiği pozitif duygu durumudur şeklinde tanımlamıştır (Boymul ve Yaşa

Özeltürkay, 2017: 94). Buna benzer olarak Dawis ve Lofquist (1984) de kavramı, çalışanların beklenti, değer ve gereksinimlerinin iş tarafından pozitif bir şekilde karşılanması ve buna bağlı olarak bireyde oluşan memnuniyet verici duygusal durum şeklinde izah etmişlerdir (Gul vd. 2018: 71).

Evans (1997) kavramı, çalışanın işe ilişkin ihtiyaçlarının karşılanmasının getirdiği ruh halidir şeklinde açıklarken, Spector (1997) ise işgörenlerin işini sevmeye ya da sevmeme ölçüsü olarak tanımlamıştır (Troesch ve Bauer, 2017: 390).

3.2. İş Tatmininin Kuramsal Temelleri

Literatür incelendiğinde iş tatmini kuramlarının genel olarak motivasyon bünyesindeki kapsam ve süreç teorileri ile birlikte incelendiği görülmektedir (Mattila, 2016: 37). Egbule (2003) motivasyonu kişilerin tatmine ulaşma süreçleri olarak belirtmiş, tatmini ise güdülenmenin son aşaması olarak ifade etmiştir (Karaalioglu, 2019: 91). Motivasyon kavramı, güdülenmeye ulaşma süreci olarak ifade edilebilirken tatmin kavramı, bu süreç sonucunda elde edilen çıktıdır (Bahadınlı, 2013: 128).

Motivasyon ve iş tatmini kavramlarını birbirinden ayıran farkları da vardır. Motivasyon, performans-ödül ilişkisine bağlı iken tatmin ise çalışanların aldıkları ödül sonucundaki hisleridir. Tatmin geçmişin bir sonucu iken motivasyon, geleceğin sonucu durumundadır. Motivasyon tatmini, tatmin ise performansı sağlamaktadır (Teck-Hong ve Waheed, 2011: 77).

3.2.1. Kapsam (İçerik) Kuramları

Kapsam teorileri, çalışanları güdüleyen ve yönlendiren etmenleri açıklamayı amaçlamaktadır (Brooks, 2006: 49). Bu kurama göre kurumlar, çalışanların istedikleri şekilde davranmalarını sağlayan etmenleri anlayabilirlerse bu etmenler ile onları daha iyi yönetebilirler (Koçel, 1999: 468). Kuramlar bunun yanında davranışlar üzerindeki işleyiş ve etkilere yönelik tatmin edici bilgiler sağlamamaktadır (Eren, 2014: 532).

İçerik kuramının odak noktası kişisel gereksinimlerdir. Buna göre işgörenlerde istenmeyen iş davranışlarının, yetersiz performans veya iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasının sebebi işgörenlerin ihtiyaçlarının giderilmemesidir (Tınaz, 2013: 7). Tatmin

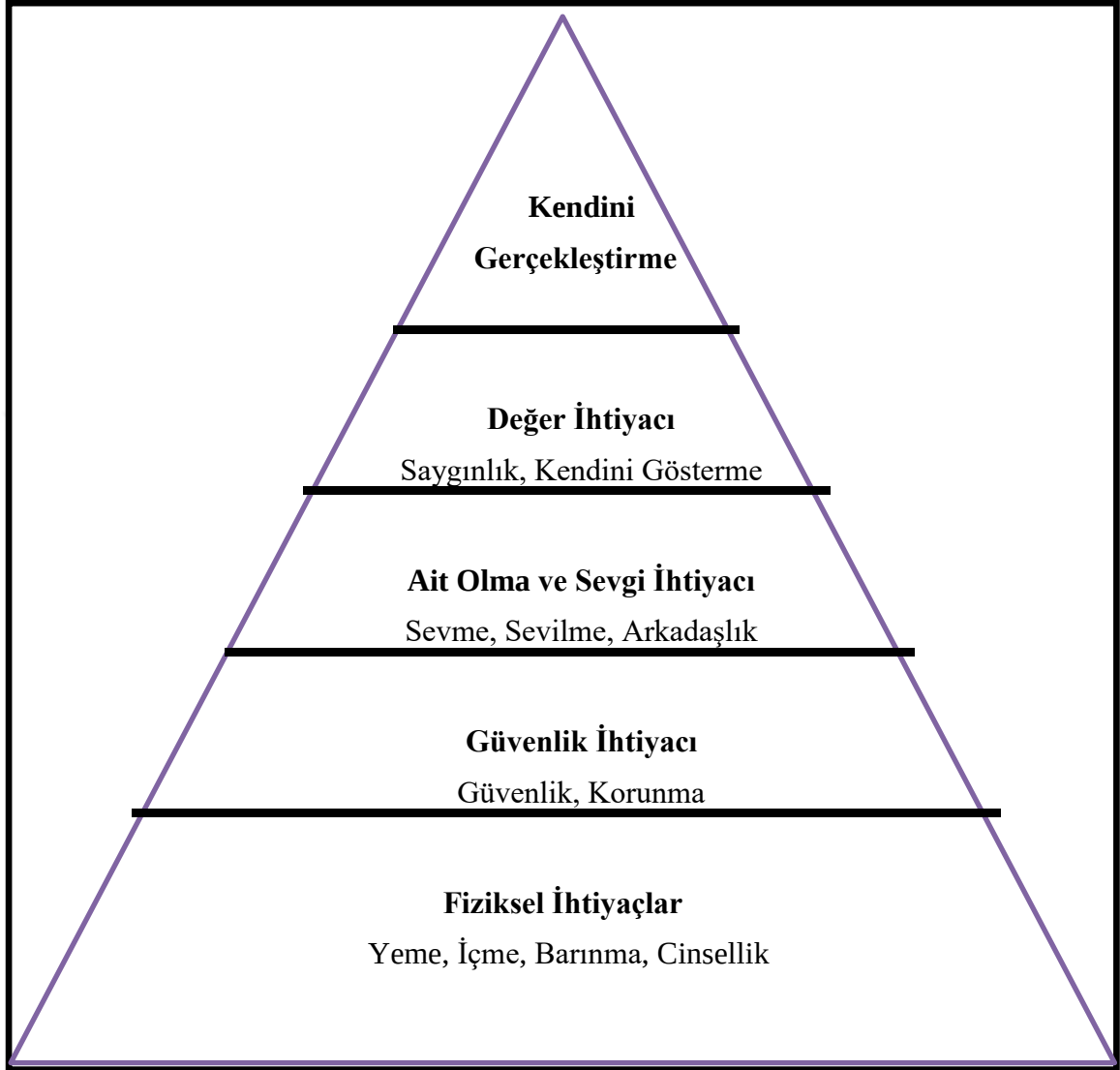
işgörenlerin ihtiyaçlarının kurumlarınca giderilmesi halinde ortaya çıkmaktadır (Küçüközkan, 2015: 101). Bu kuramlardan bazıları şunlardır:

3.2.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Tatmin ve motivasyon ile ilgili dünya genelinde en çok bilinen teori Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi (Porter, Bigley ve Steers, 2003: 6). Maslow (1943), bir kişinin davranışlarının, onun ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olduğunu savunmuştur. Bundan dolayı ihtiyaçlar, bireylerin davranışlarına yön veren önemli bir etmendir (Koçel, 2013: 623). Maslow (1943) bu ihtiyaçları aşağıdan yukarıya doğru beş sınıfa ayırmış olup bunlar sırasıyla fizyolojik, güvenlik, sevgi ve ait olma (sosyal), değer (saygınlık) ve kendini geliştirme olarak tanımlamıştır. İhtiyaçların doyumu sağlandıkça kişi üzerindeki güdüleyici/motive edici etkisi ortadan kalkacak ve bir üst gereksinime yönelecektir.

Fizyolojik ihtiyaçlar açlık, susuzluk, barınma, dinlenme, ısınma, havalandırma, cinsellik gibi temel gereksinimlerdir. Bu ihtiyaçlar, kişiyi bunlar üzerinde doyum sağlamak için baskı kurmaktadır. Bunlar karşılanmadan diğer isteklerin bir önemi yoktur. Fizyolojik ihtiyaçlar tatmin edildikten sonra güvenlik ihtiyaçları ortaya çıkacaktır. Bunlar; korku, endişe ve karmaşadan uzak durma, can güvenliğini emniyete alma ihtiyaçlarıdır. Aynı şekilde bu ihtiyaçların karşılanmaması kişinin davranışları üzerinde rehber özelliği gösterecektir. Bu ihtiyaçlar karşılandıktan sonra kişi sevmeye, sevilme ve ait olmayı arzulayacaktır. Aile veya arkadaş ortamında duygusal bağ eksikliği hissedecek ve bunu gidermek için çabalayacaktır. Ardından saygınlık safhasıyla karşılaşacak, daha önce kendini kabul ettirdiği ortamlarda değer görmek ve prestij kazanmak için kendini gösterme ihtiyacı hissedecek ve bu dürtülerini gidermek için uğraşacaktır. Bu ihtiyacında da doyuma ulaştıktan sonra kendini gerçekleştirme gereksinimi duyacaktır. Birey bu noktada yaratıcı olma ve potansiyelini arttırmak isteyecek ve davranışları da bu hedefte olacaktır. Maslow (1970), kişinin istediği noktaya varmak için kendi doğasına uygun şeyleri yapması gerektiğini; şairin şiirle, müzisyenin müzikle ilgilenmesi gerektiğini örneklemiştir (Maslow, 1970: 35, Koçel, 2013: 624). Bu hiyerarşi Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5:Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşi Piramidi.



Kaynak: Koçel, T. (1998). İşletme Yöneticiliği. İstanbul. Beta Yayın Dağıtım.

Ay, Z. (2007), “Sanayi İşletmelerinde Motivasyon ve Ülkemizdeki Motivasyon Uygulamaları”. Selçuk Üniversitesi, Konya

3.2.1.2. Herzberg’in Çift Faktör Teorisi

Herzberg (1969)’in çift faktör teorisi hem motivasyon hem de iş tatmini ile ilgili ortaya konmuş en önemli teoriler arasında bulunmaktadır (Drafke ve Kossen, 1997: 281). Herzberg 1950’lerin sonlarına doğru iki yüz mühendis ve muhasebeci üzerinde yapmış olduğu araştırmada çalışanların işlerinden ne istedikleri sorusunun cevabına

ulaşmayı amaçlamıştır. Bu çalışmasında katılımcılardan işleri ile ilgili kendilerini “olağanüstü iyi” ve “olağanüstü kötü” hissetmelerine neden olan durumları açıklamalarını istemiştir. İşlerinde tatmin olan işgörenlerin bu durumu “işin kapsamına” özgü etmenlerle açıklama eğilimi gösterdiğini dile getirmiş ve buna “motive edici faktörler” demiştir. Bu faktörlere işin kendisi, gelişme, başarı, sorumluluk, tanınma ve ilerleme örnek olarak gösterilebilir. Buna karşın tatmin olmayan işgörenler de bu durumu “çevresel faktörler” olarak açıklama eğilimi göstermiştir. Çevresel faktörlere ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, özel hayat, statü, çalışma arkadaşları, ast ve üst ile ilişkiler, yönetim ve örgüt politikaları örnek verilebilir. Herzberg bu çevresel faktörleri “hijyen faktörler” olarak nitelendirmiştir (Semerci, 2005: 18).

Herzberg yapmış oldukları çalışmada işgörenleri tatmin eden etmenler ile tatminsiz eden etmenlerin aynı olmadığı sonucuna varmıştır. Yani geleneksel görüşe göre tatmin ve tatminsizlik bir boyutun iki karşıt noktası iken Herzberg bu kavramların birbirinin zıddı olarak ifade edilemeyeceğini ve farklı boyutları temsil ettiğini ortaya koymuştur. Tatminsizliğe neden olan faktörlerin bir işten çıkarılması; durumu “nötr” yapacağı gibi, o işi kesinlikle tatmin eden bir iş haline getirmez. Yani Herzberg tatminin zıddını tatmin olmama, tatminsizliğin zıddını ise tatminsiz olmama şeklinde açıklamıştır (Robbins, 2003: 160).



Şekil 3:Geleneksel Görüş ile Herzberg’in Görüşünün Karşılaştırılması.

Kaynak: Robbins, (2003: 160).

Bu teoriye göre çalışanlar kendilerini geliştirir, başarıya ulaşır ve terfi ederse işinden tatmin olacaktır. Aksi halde tatminsiz olmayacak yalnızca tatmin olma vaziyeti ortadan kalkacaktır (Şahal, 2005: 63).

Çift faktör teorisi kişileri güdüleyen ve iş doyumuna ulaşmasını sağlayan faktörleri motive edici ve hijyen olarak iki faktörde ele alınmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000: 462). Buna göre hijyen faktörler ücret, statü ve ilişkiler gibi etmenlerden oluşur ve dışsal faktörler olarak belirtilmekte iken; motive edici faktörler ise başarıma, saygınlık, kişisel gelişim gibi etmenleri içerir ve içsel faktörler olarak bilinmektedir (Mattila, 2006: 38). Dışsal faktörler çevre ile ilgili olup işgörenlerin tatminsizliğini engellerken, tatmine yönelik bir etkisi yoktur (Tosi, Rizzo ve Carroll, 1990: 275). Örneğin; ücret, işgörenlerin kendilerini rahat hissetmeleri ve işleri ile ilgili yapmaları gerekenler için asgari etmen olarak kabul edilebilirken; ücretin kesintisi veya ödenmemesi işgörenlerin motive olmasını engeller. Söz konusu işgörenlerin tatmini olduğunda, güdüleyici faktörlerden bahsetmek gerekmektedir (Şahin, 2003: 93).

McKenra (1987), hijyen faktörlerinin tek başına motive edici olmadığını ifade etmiş ve bu etmenleri “hastalığı önleyebilir ancak iyi sağlık getirmez” tanımlamasını yapmıştır. Yani hijyen faktörlerinin eksikliği tatminsizliğe neden olacak ancak varlığı tatmine neden olmayacaktır (Karaalioğlu, 2019: 81).

3.2.1.3.Alderfer’in ERG Teorisi

Literatürde Alderfer’in ERG (existence-relatedness-growth) Kuramı’nın Türkçe karşılığı olan VİG (var olma-ilişki kurma-gelişme) Kuramı olarak da yer aldığı görülmüştür.

Alderfer (1967) bu teoriyi, Maslow’un teorisinin eksiklerini tamamlamak ve destek olmak onun teorisine destek olmak amacıyla geliştirmiştir (Mamedov, 2013: 12). Kuramda, Maslow’un teorisinde de olduğu gibi ihtiyaçların hiyerarşik bir sırası

mevcuttur. Alderfer bireylerin ihtiyaçların kuramdan da anlaşılacağı üzere sınıfa ayırmıştır.

Var olma (existence) ihtiyaı, kişilerin hayatlarını idame edebilmeleri için gerekli temel faktörleri açıklamaktadır. Maslow’un teorisinde fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına karşı gelmektedir. Hava, su, yemek, ücret, çalışma şartları bu ihtiyaçlardan bazılarıdır. İlişki (relatedness) ihtiyaı, bireylerin toplumsal ve iş yaşamlarında sosyal iletişim kurma, çevrelerince kabul görölme ve ait olma istekleridir. Maslow bu ihtiyaçları sosyal (sevme ve ait olma) gereksinimler olarak tanımlamıştır. Gelişme (growth) ihtiyaı ise kişilerin kişisel gelişim, verimli olma, olumlu katkıda bulunma potansiyellerinin farkına varma ve bunları gerçekleştirme arzusudur. Bu Maslow’da saygınlık ve kendini gerçekleştirme olarak karşımıza çıkmaktadır (Arnolds ve Boshoff, 2002: 698). İki kuramın karşılaştırılması Tablo-6’da gösterilmiştir.

Tablo 6: Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile Alderfer’in ERG Kurallarının Karşılaştırılması.

Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	Alderfer’in ERG Kuramı
Kendini Gerçekleştirme Gereksinimi Saygı (Değer) Gereksinimi	Gelişme (growth) Gereksinimi
Sosyal (Ait Olma ve Sevgi) Gereksinimler	İlişki Kurma (relatedness) Gereksinimi
Güvenlik Gereksinimleri Fizyolojik Gereksinimler	Var Olma (existence) Gereksinimi

Kaynak: Eren (2014: 511)’in tablosu düzenlenmiştir.

Alderfer’in kuramı Maslow’un kuramında olduğu gibi gereksinimler bir hiyerarşisi düzeninde oluşturulmuştur. Maslow’a göre doyumu gerçekleştirilen bir gereksinim artık güdüleyici özelliği göstermezken, Alderfer’e göre kişi üst sıradaki gereksinimin karşılayamadığı durumlarda bir alt sıradaki gereksinimin doyumu için daha fazla arzu duymaktadır. Alderfer (1972) birden fazla ihtiyaın aynı anda duyulabileceği ve bu ihtiyaçların aynı anda giderilebileceğini belirtmiştir (Onaran 1981: 39). Kuram hayal kırıklığı ve geri çekilme ilkesi barındırması açısından da Maslow’un kuramından ayrılmaktadır. Yani kişi üst sınıf ihtiyaçlarının doyumuna ulaşmada

yaşadığı başarısızlık onu bir alt sınıfta daha önce doyumuna ulaştığı ihtiyaçlarında tatminsizliğe sevk edecektir (Küçüközkan, 2015: 103).

3.2.1.4. Mc. Clelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi

Mc. Clelland ve asistanları bireylere Tematik Algı Testi uygulamıştır. Bu teste göre bireylere resimler gösterilmiş ve bu resimler ile ilgili öyküler kurgulamaları istenmiştir (Vecchio 1995: 186). Mc. Clelland (1961) bu testler ile elde edilen veriler üzerindeki analizleriyle, bireylerin davranışlarının arka planındaki ihtiyaçları belirlemeye çalışmış; başarma ihtiyacı, ilişki kurma ihtiyacı ve güç ihtiyacının kişilerin davranışlarını güdülediği sonucunu ortaya koymuştur (Royle ve Hall, 2012: 25).

Başarma ihtiyacı, kişinin zor bir görevin üstesinden gelme, diğerlerinden daha önde olma arzusudur. İlişki kurma ihtiyacı, çevre ile arkadaşlık kurma, çatışma ve karmaşıklıktan uzak kalma isteğidir. Güç ihtiyacı ise diğerleri üzerinde sorumluluk sahibi olma, onları yönetme isteğidir (Efil, 2002: 145). Kişilerde bu ihtiyaçların hepsi bulunmaktadır ancak belirli zamanlarda biri diğerlerinden daha baskın olup güdüleyici etkiye sahiptir (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1998: 97).

Northcraft ve Neale (1990), ihtiyaçların öğrenme yoluyla sonradan kazanılabilir olması yönünden Mc. Clelland'ın kuramının diğerlerinden ayrıldığını belirtmişlerdir (Karaalioğlu, 2019: 83). Brooks (2003), diğer kuramlarda ihtiyaçların içgüdüsel olarak ortaya çıktığını ancak Mc. Clelland'ın kuramında ihtiyaçların belirlenmesinde sosyal çevrenin de etkili olduğunu belirtmiştir (Özer ve Topaloğlu, 2008: 14).

3.2.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri, kapsam teorilerinin aksine dışsal faktörler ile ilgilenmektedir (Şimşek, Akgemci, Çelik, 2011: 194). Kuram, bireysel faktörlerin davranışları nasıl etkilediğine odaklanmaktadır (Brooks, 2006: 49). Yani, bireylerin davranışlarının başlama-yönetme-sürdürme-durdurma süreçlerinin nasıl olduğunu açıklamayı amaçlamaktadır. Süreç teorilerinin bazıları şunlardır:

3.2.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi

Beklenti kuramı tarihi Lewin ve Tolman'ın 1930-1940'lı yıllardaki çalışmalarına kadar uzanmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011: 195). Ancak kuramın sistematik biçimi ilk olarak Vroom'un "Work and Motivation" çalışmasında ortaya konulmuştur. Buna göre bir davranışın oluşmasına sebep olan etmenler, işgörenlerin bireysel özellik ve çevresel şartların etkisi ile ortaya çıkmakta ve yönlendirilmektedir. İşgörenler diğerlerinden farklı amaç, istek ve ihtiyaçlara sahip olup buna göre davranış göstermektedirler (Eren, 2001: 528).

Vroom (1964)'a göre süreç teorisi, iki temel etmene dayanmaktadır. Bunlar;

- İşgörenin ödül arzulama derecesi olarak ifade edilen "Valens" ve
- Ödüllendirme olasılığı olarak bilinen "Bekleyiş" tir.

Vroom (1964) bu faktörlerden yola çıkarak motivasyonu şu şekilde formülize etmiştir: Motivasyon=Valens x Bekleyiş (Koçel, 2013: 632).

Motivasyon teorisinde üç temel faktör bulunmaktadır; valens, bekleyiş ve araçsallık (Kaynak, 1990: 129).

Valens (valence), işgörenin çabası sonucundaki kazanacağı ödülün arzulanma seviyesidir. Bireylerin olası ödüllere ve sonuçlara verdiği değer olarak da söylenebilir. Valens değeri yüksek olan işgörenlerde daha fazla çaba gözlemlenecektir (Koçel, 2013: 632, Paksoy, 2002: 109).

Bekleyiş (expectancy), kişinin algıladığı olasılık olarak ifade edilmektedir. İşgörenler, çalışmalarıyla ödül kazanacaklarına inanırlarsa bu onları daha fazla çaba göstermeye teşvik edecektir. Vroom (1964), eylem ile sonucun birlikteliği şeklinde bir düşünce ortaya atarken, valens ve bekleyiş seviyesi yüksek olan işgörenlerin motivasyon değerlerinin de yüksek olacağını öngörmüştür (Anık, 2007: 139, Koçel, 2013: 633).

Araçsallık (instrumentality), bir davranışın, sonucundaki ödül ile bütünleşmesi ve bu davranış ile ödülün elde edilme derecesidir (Kaynak, 1990: 129). Davranış ile ödül kazanma birinci kademe sonuç olarak ifade edilirken buna maaş artışı örnek gösterilebilir. Bu artış kendi başına ifade etmezken, çevre tarafından bilinirliğin artması,

daha iyi bir statüye yükselme, aileye sağlanacak imkanların artması için bir araçtır. O zaman birinci kademe sonuçlar ikinci kademe sonuçların gerçekleşebilmesi için bir araç vazifesi görmektedir. Huse ve Bowditch (1977), birinci kademe sonuçların ikinci kademe sonuçları gerçekleştirme ihtimalinin araçsallık (instrumentality) şeklinde ifade etmiştir (Koçel, 2013: 633).

3.2.2.2. Adams'ın Eşitlik Kuramı

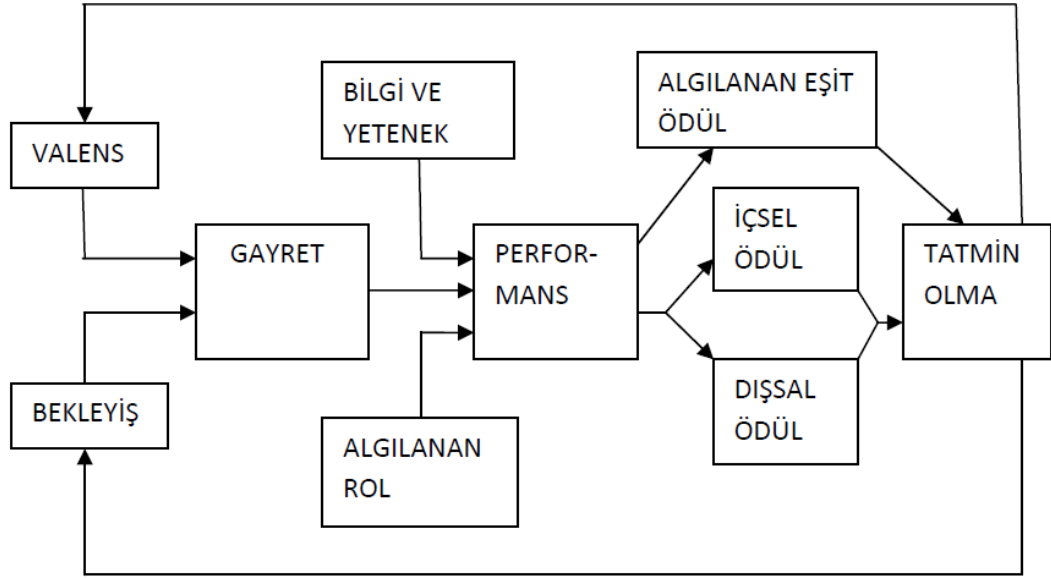
Adams motivasyonuna göre, işgörenler işleri üzerinde girdi-çıktı hesabı yapmaktadırlar. Yani; çalışanlar ustalık, verilen emek, tecrübe, alınan eğitimler gibi işletmelere verilen girdilerin yanında işletmelerin de onlara vereceği ücret, terfi, saygınlık ve takdir çıktılarını hesap etmektedirler. Bu hesap sonunda ulaştıkları girdi-çıktı oranlarını diğer çalışanlarla kıyaslarlar. Bu kıyaslama denk ise eşitlik algısı ortaya çıkmaktadır. Ancak çalışanlar eşitliğin olmadığı algısına ulaştıklarında, bu eşitsizliğin önüne geçmek için birtakım davranışlara yönelmektedirler. Chruden ve Sherman (1980), çalışanların bu tür davranışlarının yönünü belirleyen faktörleri; algılanan eşitlik düzeyi, kişinin elinde bulunduğu imkanlar ve davranışın kolaylık seviyesi olarak belirtmişlerdir (Ryan, 2016: 1588, Taylor, Kluemper ve Sauley, 2009: 299, Koçel, 2013: 636-637).

Özalp ve Kirel (2011), çalışanların eşitsizliği algıladıklarında şu seçeneklere başvurduklarını belirtmişlerdir (Zeynel, 2014: 68-69).

- Diğer çalışanların emeklerine müdahale ederek görüşlerini değiştirmeye çalışma,
- Girdiler üzerinde değişiklik yapma,
- Çıktılar üzerinde değişiklik yapma,
- Algılar üzerinde değişikliğe gitme,
- Alınan modeller üzerinde değişim sağlama ve
- İşten ayrılma.

3.2.2.3. Porter ve Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı

Kuram Vroom (1964)'un modeli üzerine ilaveler yapmaktadır (Mamedov, 2013: 15). Teorinin modeli Şekil 4'te gösterilmiştir.



Şekil 4:Porter ve Lawler’ın Motivasyon Modeli.

Kaynak: İşletme Yöneticiliği, Yönetici Geliştirme, Organizasyon ve Davranış Yayın Matbaacılık,4.Baskı Beta, 1993, İstanbul, s.380.

Vroom’un modeline göre bekleyiş ve valensi işgörenin motive olma derecesini etkilemektedir. Fakat Porter ve Lawler’a göre bireyin yüksek gayrette bulunması, yüksek performans göstereceği anlamına gelmez. Burada iki yeni değişken dahil olmaktadır. Birincisi işgörenin yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olmasıdır. Bu olmadığı takdirde istenildiği kadar gayret gösterilse de beklenen performans ortaya çıkmayacaktır. Muhasebeden anlamayan birinin ne kadar çaba gösterirse gösterebilir, bilanço çıkaramayacağı gibi (Koçel, 2013: 635). Diğer değişken, işgörenin algıladığı rol ile ilgilidir. Yani işgören beklenen davranış türlerini gösterebilmelidir. Bu sayede performans ortaya çıkacaktır. Aksi halde rol çatışmaları ortaya çıkacak ve performans düzeyi etkilenecektir.

Algılanan rol, bilgi ve yetenek ve gayret değişkenlerine göre ortaya koyulan performans ödüllendirilecektir. Vroom’un modeline göre bu ödüller içsel ve dışsal olarak ikiye ayrılmaktadır. Porter ve Lawler’ın kuramına göre bu ödüllerin yanına algılanan eşit ödül değişkeni de dahil olmuştur. Algılanan eşit ödül, işgörenlerin

performanslarına göre kendilerinin ve başkalarının alacağı ödül ile ilgili bir öngörüsü yani ödül algılaması vardır. İşgörenin aldığı içsel veya dışsal ödül, algılanan ödülünden az olduğunda tatmin seviyesi düşük olacaktır, böylece beklenti ve valens etkilenecek ve süreç en baştan yeniden başlayacaktır (Tutar, 2007: 99).

Porter ve Lawler'in modelinin uygulanmasında şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Rol çatışmaları olabildiğince düşük seviyelerde tutulmalıdır,
- Çalışanlar alacakları role göre eğitilmelidir,
- Çalışanların içsel ve dışsal ödüllere farklı önem verdikleri unutulmamalıdır,
- Çalışanların fiilen aldıkları ödülünden ziyade diğer çalışanların aldıkları ödül düzeyine dikkat ettikleri,
- Sürekli kontrol ile çalışanların performans-ödül anlayışları incelenmeli ve ona göre modelde değişikliğe gidilmelidir.

Kısaca yüksek performansın yüksek tatmin sağlayabilmesi için, çalışanların beklenti-ödül dengelerinin gözetilmesi ve ödül dağılımında adil olunmalıdır (Koçel, 2013: 384).

3.2.2.4. Locke'nin Amaç Teorisi

Locke (1968)'e göre çalışanların bireysel amaçları, onların davranışlarını yönlendirmekte ve bu davranışlar da iş hayatlarındaki başarının temeli niteli durumundadır (Eren, 2014: 529). Gannon (1979) teoriye yönelik olarak zor hedefler belirleyen işgörenlerin, kendilerine kolay hedef koyanlara göre çok daha yüksek performans göstereceklerini ve bu sayede motivasyon düzeylerinin de daha yüksek seviyede olacağı görüşünün üzerinde durulduğunu dile getirmiştir (Koçel, 2013: 638).

Çalışanların bireysel hedeflerini belirlerken yaşayacakları belirsizlik, davranışları üzerinde kararsızlığa dolayısıyla da motivasyon seviyelerinin düşmesine sebep olacaktır. Bunun yanında bireysel hedefler ile örgütsel hedeflerinin kesişmediği noktalarda da motivasyon ve buna bağlı olarak başarı düşecektir. Örgütsel hedeflerin belirlenmesi aşamasında çalışanların da bu süreçte dahil edilmeleri, hedeflerin aynı doğrultuda olmasını sağlayacağı gibi çalışanlar üzerinde motivasyon düzeyini de artıracaktır (Eren, 2014: 530-531).

Çalışanların belirledikleri hedefler ile ilgili yapmış oldukları ilerlemeye yönelik yapılacak geribildirimler, amaçlanan ile yapılan arasındaki farkı değerlendirme fırsatı vereceğinden ve davranış üzerinde yönlendirme etkisi olacağından dolayı çalışanların motivasyon seviyelerini artırıcı bir başka etmendir (Robbins ve Judge, 2015: 214-215)

3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Literatürde iş tatminine etki eden faktörler sosyal, kültürel, çevresel etmenler olarak incelenmesine rağmen konu üzerinde daha çok bireysel ve örgütsel etmenler olarak çalışmalar yapıldığı görülmüştür. Yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, eğitim düzeyi bireysel etmenleri oluştururken, ücret, çalışma şartları, iş ve işin niteliği, terfi imkanları ve iş arkadaşları da örgütsel etmenleri oluşturmaktadır.

3.3.1. Bireysel Faktörler

İşgörenlerin tatmin seviyelerini göz önünde bulundurmak işletmeler açısından büyük önem arz etmektedir. Kişilerin birbirlerinden farklı özelliklere sahip olmaları onların iş doyumlarına direkt etki etmektedir. Aşağıda kişiler arasındaki farklı niteliklere dair kısaca açıklamalar yapılmıştır.

3.3.1.1. Yaş

İş tatmin düzeyinin yaşı büyük çalışanlarda daha fazla görüldüğü gibi genç yaştaki çalışanlarda da fazla görüldüğü sonucuna ulaşan araştırmalar bulunmaktadır.

Robinson (2002), Lahoud (2006) yaş ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Brush, Moch ve Pooyan (1987) iş doyumunu üzerinde hangi bireysel faktörün daha çok etki ettiğine dair 10 bin kişi üzerinde yapmış oldukları araştırmada yaş ve görev süresinin tatmin düzeyi ile aralarında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Ghazzawi, 2011: 28).

Bunların aksine yaşı daha büyük işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğundan dolayı tatmin seviyelerinin düştüğü bulgularına da ulaşılmıştır (Oshagbemi ve Higson, 2003: 357)

3.3.1.2. Cinsiyet

Yapılan çalışmalara göre; cinsiyetin iş tatmini üzerine pozitif bir etkisi bulunurken hangi cinsiyetin daha çok ilişkisi olduğu üzerinde mutabık kalınamamıştır. Kadın işgörenlerin tatmin düzeyleri iş arkadaşları ve çalışma şartları ile ilgiliyken erkeklerin ise maaş, terfi ve yöneticiler ile olan ilişkilere bağlıdır (Sharma, 2017: 37).

Erkeklerin iş tatmin düzeylerinin daha çok olduğunu savunan araştırmacılar buna gerekçe olarak; kadınların ev hayatındaki sorumluluklarının erkeklere göre daha fazla olmasından (Piyal vd. 2000: 247) ve özel hayatlarını erkeklere oranla daha çok işlerinin bir parçası olarak gördüklerinden dolayı olduğunu savunmuşlardır (Baysal vd. 2014: 70).

Diğer yandan kadınların annelik duygusuyla hareket ederek işlerinde daha uzun vadeli çalışmak istediklerinden yüksek performans ve yüksek doyum göstermektedirler (Eker, 2006: 65).

3.3.1.3. Kişilik Özellikleri

Kişiler doğuştan gelen, çevreden kazanmış oldukları veya almış oldukları eğitim sonucunda birtakım özelliklere sahip olurlar. Bu özellikler aynı işi yapan çalışma arkadaşları ile aralarında doyum seviyelerinin farklılaşmasına neden olur (Elmas, 2017: 53).

Jex ve Britt (2004) işgörenlerin doyum seviyelerinin iş ortamı veya iş türünden ziyade mizaç ve genetik eğilimler ile ilgili olduğunu savunmuşlardır (Karaalioğlu, 2019: 78).

Bharat (2017) iş tatmininin A ve B tipi kişilikler ile ilişkisini araştırdığı çalışmasında; sabırsız, rekabetçi, zaman baskısı hisseden ve agresif olarak tanımlanan A tipi kişiliğinin iş tatmini üzerine etkisinin olmadığını, sabırlı, zaman baskısı hissetmeyen B tipi kişiliğinin iş doyumunu pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır (Karaalioğlu, 2019: 78).

3.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Alanyazın incelendiğinde eğitim seviyesi ile iş tatmininin arasında pozitif yönlü, negatif yönlü ve ilişkinin olmadığı ile ilgili sonuçlara ulaşılmıştır.

Lahoud (2006) eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtirken bunu yüksek eğitilmiş işgörenlerin işlemlerinden yüksek beklenti içinde olmalarına ve daha yüksek standartlar içinden çalışmalarına bağlamaktadır (Ghazzawi, 2011: 28).

Hersch (1991), Kesen (2006) eğitim seviyesi ile doyum arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buna sebep olarak yüksek eğitim seviyesine sahip işgörenlerin deneyimlerini ortaya koyacak bir statü bulamamasından kaynaklı beklentilerinin karşılanmaması ve statü beklentisinin işgörenlerin yetkinliğini geride bırakması üzerine stres yaşamalarıdır.

Idson (1990) eğitim düzeyinin iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır (Vila ve Garcia-Mora, 2005: 411-412).

3.3.2. Örgütsel Faktörler

Bu bölümde iş tatminine etki eden örgütsel faktörler olan ücret, çalışma şartları, iş ve işin niteliği, terfi imkanları ve iş arkadaşlarına dair açıklamalara yer verilmiştir.

3.3.2.1. Ücret

Ücret işgörenler için ekonomik ve sosyal hayat adına en önemli etmendir. İş doyumunun meydana gelmesi yalnızca ücret seviyesi değil ücretlerin adil dağılımı ile de ilgisi vardır. İşgörenler aldıkları ücretleri kendi işyeri ve başka işletmelerde aynı pozisyonunda çalıştığı kişilerle kıyaslamaktadırlar.

Çalışanlar ücreti, işletmelerinin kendilerine emekleri karşılığında verilmiş birer ödül olarak görürler. Luthans (1973), ücretin Maslow'un en temel ihtiyaç olarak ifade ettiğini belirtmiştir. Peerbhai (2006) da Herzberg'in maaşın iş doyumuna üzerine direkt

etkisi olmadığı ancak maaş kaynaklı tatminsizliğin ortadan kaldırılması gerektiği görüşünü vurgulamıştır (Çetin, 2014: 49).

3.3.2.2. Çalışma Şartları

Örgütler işgörenlerinin çalışma ortamlarını, onların sağlığı için ayarlamalarından sorumlu olduğu gibi bu sorumlulukları çalışanların tatmin düzeylerine direkt etki etmektedir. Örgütlerin çalışma ortamlarının radyasyon, ısı, nem, havalandırma, ışık, gürültü, ses, çevre temizliği, ulaşım, güvenlik ve kantin gibi ihtiyaçlarını temin etmesi çalışanların iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olacaktır (İşçan ve Timuroğlu, 2007: 126, Edvardsson ve Gustavsson, 2003: 149-150).

3.3.2.3. İş ve İşin Niteliği

İşin özellikleri çalışanların yetenekleri dahilinde olması ve bunun sonucunda takdir edilmesi, kişinin işini sevmesine ve tatmin düzeyinin artmasına vesiledir (Özcan 2011: 146). Ayrıca işgörenin inisiyatif alabilmesi ve yapılan geribildirimler ve işin çekici olması da doyum sağlayan etmenlerdendir (Özkalp ve Kirel, 2001: 131). Yapılan işin zorluk derecesi de kişiyi motive etmektedir (Erdoğan, 1996:237). Bunların yanında işin özelliklerinin çalışanların beklentilerini karşılama seviyesi, otonomi de iş tatmini üzerinde etkilidir (Vidal, Valle ve Aragón, 2007: 1275).

3.3.2.4. Terfi İmkanları

İşgörenler sorumluluklarını yerine getirerek başarılı olup ardından da terfi etmek isterler. Çünkü bireyler bir süre sonra yapılan işi yetersiz görmeye, daha büyük sorumluluklar alma ihtiyacı hissetmeye başlayacaklardır. Terfi etme neticesinde ücret ve statü daha da iyileşeceğinden, çalışanları ayrıca motive etmektedir.

Adil bir şekilde yürütülen terfi politikaları işgörenlerin tatmin düzeyini artıracak (Özcan, 2011: 115) gibi adil olmayan uygulamalar da tatmin olma seviyesini aşağıya çekmektedir (Özkalp ve Kirel, 2001:131). Davis (1988), Oshagbemi (1997), Hickson ve Oshagbemi (1999) da yapmış oldukları araştırmalarda yüksek statüye sahip

işgörenlerinin tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır (Karaalioğlu, 2019: 84).

3.3.2.5. İş Arkadaşları

Bireyin iş arkadaşları ile duygu birliğinin, bilgi aktarımının ve sağlıklı bir iletişimin olması iş tatminini artırmaktadır (Özcan, 2011: 116). Aynı zamanda yardımlaşacağı iş arkadaşları sayesinde kendini sosyal olarak bağlı hisseder ve işini sevmese bile sosyal çevresinden dolayı işinden keyif alır (Özkalp ve Kırel, 2001: 131). Günlük hayatın büyük bölümünün iş yerinde geçtiği düşünüldüğünde kültür uyumunun, yardımseverliğin olduğu arkadaş grubundaki bireylerin iş doyum düzeyi de fazla olacaktır (Nergiz ve Yılmaz, 2016: 57).

3.4. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İşgörenler hayatlarının büyük bölümünü iş yerlerinde geçirmektedirler. İşinden beklentisini elde edemeyen bireyler, yalnızca ekonomik anlamda değil psikolojik ve sosyal anlamda da kendilerini mutsuz hissederler. İş tatmini oluşmayan çalışanlar fiziksel ve ruhsal sağlıklarını da nispeten daha zor sağlarlar. Dolayısıyla iş tatmininin önemi, ekonomik, psikolojik ve sosyal açıdan yadsınamaz bir gerçektir. Buradan yola çıkarak “iş tatmini = yaşam tatmini” denilebilir.

İş tatminsizliğinin başladığı örgütlerde kurumsal sorunlar baş göstermeye başlar (Akıncı, 2002: 3). Konu üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde iş tatminsizliğinin devamsızlık ve iş geç gelme, işgören devir hızında artış, azalan performans, yabancılaşma, stres ve işten ayrılma gibi sonuçlara sebebiyet verdiği görülmüştür. Bu sonuçlara aşağıda kısaca değinilmiştir.

3.4.1. İşe Geç Gelme ve Devamsızlık

İşe geç gelme mesai saati başladıktan sonra işbaşı yapmak iken devamsızlık ise çalışanın geçici olarak işi bırakması, işine ara vermesidir. Bireyler bu hareket tarzlarını

farklı bahaneler üreterek yapabilmekte hatta bu tavırlarını alışkanlık haline getirebilmektedirler.

İş görenlerin işe geç gelme ve devamsızlık arzularının sebebinde; kişide oluşan yorgunluk, bitkinlik, işe ara verme isteği, işi sıkıcı bulma hisleri iş tatminsizliği sonucu ortaya çıkmaktadır (Bahadınlı, 2013: 153). Devamsızlık ve iş tatmini arasında yapılan çalışma sonucunda değişkenler arasında anlamlı negatif bir ilişki olduğu tespiti yapılmıştır (Scott ve Taylor, 1985: 599).

3.4.2. İşgücü Devir Hızında Artış

İşgücü devri örgütten ayrılmayı ya da örgüte dahil olmayı ifade etmektedir. İşgören devri bir örgüt içerisinde işten ayrılan çalışanların örgütün tüm çalışanlarına oranı ile bulunmaktadır (Sezgin, 2019: 32).

Çalışan devri ile iş tatminsizliği arasında olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır (Koçoğlu, 2015: 22). Yani örgütteki işgücü devir hızının yüksek olması, örgütte bulunan çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olmasına neden olmaktadır.

İşgücü devri yüksek olan işletmelerin örgütsel faaliyetlerinde aksamalar olabileceği gibi yüksek maliyetler de bir diğer olumsuz sonuç olarak karşılına çıkmaktadır. Çünkü yüksek işgücü devri, yeniden işe alım ve bu kişilere yeni eğitimler anlamına gelmektedir. De Coninck ve Bachmann (2005) bu maliyetlerin, ayrılan bireye ödenen ücretin ortalama iki katına denk geldiğini ifade etmişlerdir (Tuna, 2007: 45-46).

3.4.3. Azalan Performans

Performans, çalışanın görevini ne oranda yerine getirdiği anlamına gelmektedir (Berghe, 2011: 24). Oktay (2005) iş tatmin düzeyinin çalışanların performansları, verimlilikleri, örgütün büyüme hızı ve çalışan devir hızı üzerindeki etkilerine değinmişlerdir. Buna ek olarak Schoderbek, Cosier ve Aplin (1991) çalışanların verimlilik ve performans düzeylerinde iş tatmininin etkisi üzerinde durmuşlardır (Karaalioğlu, 2019: 74).

Tatmin yüksek performansın ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Örücü ve Esenkal, 2005: 145-146).

3.4.4. Yabancılaşma

Yabancılaşma, işgörenin işinden ve kurumundan soğuyarak kendini bunlardan ve çevresinden geri çekmesidir. Yabancılaşma süreci yaşayan işgörenler kendilerini örgütlerinin bir ferdi olarak görmemektedirler (Aytaç, 2004: 206-207).

Şahin (2007), işgörenlerin yabancılaşma yaşamalarının en önemli sebeplerini stres, hayal kırıklıkları ve çalışma şartlarının kişiyi tatmin etmemesi olarak göstermiştir. Mahmud (1993) ise bu nedenleri, kariyer fırsatlarının olmaması, kötü çalışma şartları, aynı işin sürekli yapılması sonucu sıkınlık duyma, kişinin yaptığı işi anlamsız bulması ve örgütün kontrol mekanizmalarının işleyişindeki problemler olarak sıralamıştır (Kökalan ve Anaş, 2016: 100).

İşgörenlerde yabancılaşmanın önüne geçmek için ücret sisteminin adil olması, kişinin örgüt için önemli olduğunu hissettirme, kişinin gayretlerinin görmezden gelinmemesi ve takdir edilmesi, iş görenlerin kurum kararları alınırken katılımlarının sağlanması, aidiyet duygusunun aşılması, kariyer fırsatlarının sağlanması, bireysel sorunların çözümüne yardımcı olma ve değerlendirme sürecinde dürüstlük olması gerekmektedir (Şahin, 2007: 668).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KURAMSAL ARKA PLAN

Bu bölümde değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu kapsamda alanyazın taraması yapılarak değişkenler arasındaki ilişkiyi konu alan çalışmalara ve ortaya konulan bulgulara yer verilmiştir.

1. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki

Işık ve Candan (2019) Karaman İl Sağlık Müdürlüğü'nün 352 çalışanına anket uyguladığı çalışmada, ÖVD ve duyuşsal sinizm arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, bilişsel sinizm ile negatif yönlü anlamsız, davranışsal sinizm ile de pozitif yönlü anlamlı olmayan bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

Tazegül (2017) öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) arasındaki ilişkiyi belirlemek için Ankara/Altındağ bölgesindeki 600 öğretmene anket uygulamıştır. Örgütsel sinizmin bilişsel boyutu ile ÖVD tüm alt boyutları arasında negatif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duyuşsal ve davranışsal boyut ile ÖVD'nin sadece sportmenlik boyutu arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Aykaç (2016), Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan 637 kişi üzerindeki araştırmasında sinizm alt boyutlarından bilişsel ve duyuşsal tutumlarının tüm ÖVD alt boyutları ile anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Davranışsal alt boyutta ise ÖVD'nin alt boyutlarından sivil erdem ve diğergâmlık ile anlamlı negatif bir ilişki ortaya koymuştur.

Kabataş (2010), Kocaeli bölgesinde üretim faaliyetlerinde bulunan bir firmadaki 227 işgören üzerinde yapmış olduğu çalışmada; örgütsel sinizmin bilişsel ve duyuşsal alt boyutu ile ÖVD'nin yalnızca özgecilik boyutu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğunu tespit etmiştir. Örgütsel sinizmin davranışsal boyutu ile ÖVD'nin

özgecilik, nezaket ve sivil erdem boyutları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

2. Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Eriş ve Kaya (2020) Bursa’da Sağlık Bakanlığı bünyesinde bulunan bir devlet hastanesindeki 300 çalışan üzerindeki araştırmalarında, sinizm ile iş doyumu arasında ilişki olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucunda iş doyumu ile sinizm arasında negatif düzeyde orta yönlü bir ilişkinin bulunduğunu belirlemiştir.

Kosa (2019) sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi kamu ve devlet bankalarında görevli 278 çalışan üzerinde incelemiştir. İşgörenlerde demografik özelliklerin ve banka türünün sinizm ve iş tatmini algıları üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bunun yanında banka görevlilerinin örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça iş doyumu algılarının azaldığı sonucuna varılmıştır.

Zekavica ve arkadaşları (2018) sinizm-iş tatmini ilişkisini araştırmak için Sırbistan’da beş polis departmanında görevli 472 polis memuru üzerinde çalışma yapmışlardır. Cinsiyetin, eğitimin, rütbenin, çalışma süresinin istatistiksel olarak önemli olmadığı ve sinizmin, iş tatminsizliği üzerinde önemli bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bang ve Reiro (2017) Amerika’nın güneydoğusunda bulunan büyük bir üniversitede sinizmin iş performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. 262 çalışan üzerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırmasında; sinizmin iş performansını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Srivastava ve Adams (2011) bu değişkenlerin arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için 105 işgören üzerinde yapmış oldukları araştırmalarında; sinizm ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

ÖVD ve iş tatmini kavramları arasındaki ilk çalışma, Organ’ın ÖVD kavramını ilk kez kullandıktan sonra ekstra rol davranışlarını açıklamak için yapmış olduğu

araştırma sonucu ortaya çıkmıştır. Organ örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yaptığı çalışmaların kavramsal çerçevesini çıkarırken bu iki değişken arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu iddia etmiştir.

Tokel (2017) iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek için bir üniversitede idari görevlerde bulunan 210 kişi üzerinde araştırma yapmıştır. Çalışmasında iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

Dağcı (2017) havacılık sektöründe iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmasının örneklemini 181 havacılık sektörü bakım teknisyeni oluşturmuştur. Çalışmasının sonucunda örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Shafazawana, Ying, Zuliawati, Saad ve Sukumaran (2015) Perak'taki 250 ortaokul öğretmeni üzerinde yapmış oldukları araştırmalarında; iş tatmini ve örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Islam, Khan, Ahmad ve Ahmed (2015) yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel destek, örgütsel öğrenme kültürü, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Malezya'da bankacılık sektöründe çalışan 412 işçi üzerinde yapılan incelemede algılanan örgütsel destek ve örgütsel öğrenme kültürünün iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Zeinabadi ve Salehi (2011) örgütsel vatandaşlık davranışında örgütsel bağlılık, iş tatmini, güven ve prosedürel adaletin rolünü ortaya çıkarmayı amaçladıkları çalışmasında 652 öğretmen ve 131 müdür üzerinde araştırma yapmışlardır. Örgütsel bağlılık ve iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde bağdaştırıcı rolünün olduğu, bağdaştırıcı güven ve prosedürel adaletin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

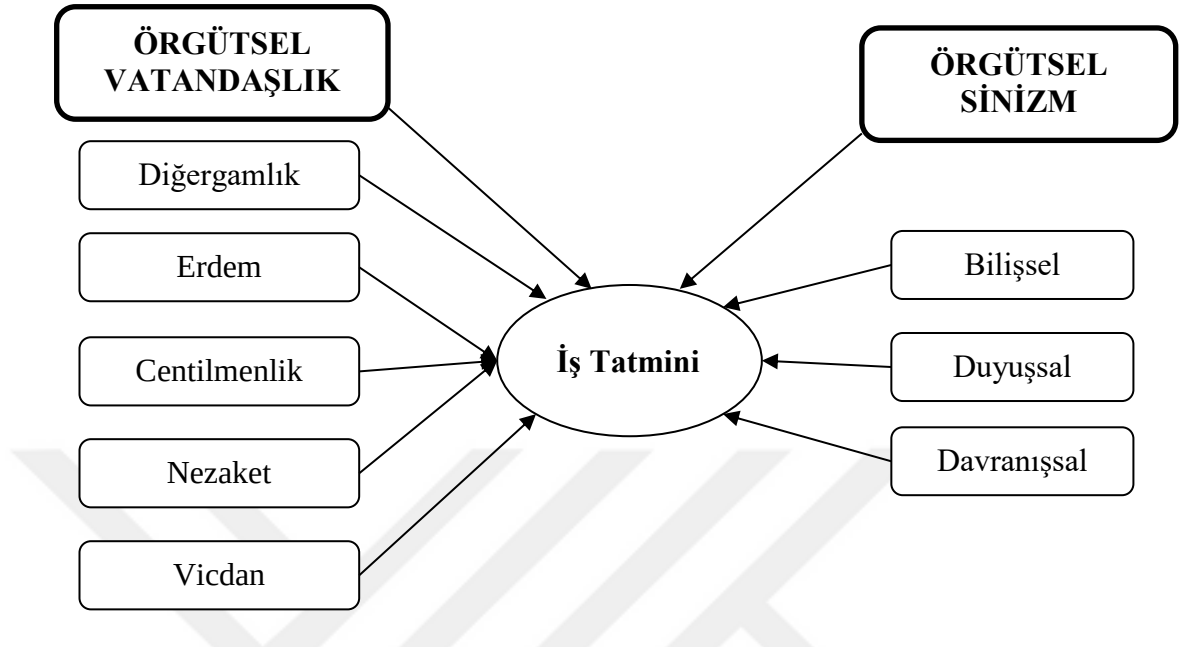
ÖRGÜTSEL SINIZM İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SEKTÖREL BİR ARAŞTIRMA

1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde örneklem dahilinde ve anket yöntemi ile elde edilen verilerin hangi yöntem ile incelendiğine yönelik bilgiler yer almaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda ve literatür incelemesinde elde edilen sonuçlara göre araştırma tasarımı oluşturulmuştur. Araştırma nicel bir desende ve öncelikle değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve sonrasında ise değişkenler arasındaki nedenselliğin incelenmesi yöntemine dayanmaktadır. Ayrıca demograf veriler ile cinsiyet ve medeni durum gibi grup farklılıkları da incelenmiştir.

1.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında incelenen literatürdeki bulgular doğrultusunda örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışının, iş tatmini üzerinde etkisi olduğu değerlendirilmiş ve araştırma modeli belirlenmiştir. Buna göre örgütsel sinizmin üç alt boyutu ile örgütsel vatandaşlığın beş alt boyutu, araştırma kapsamındaki bağımsız değişkenleri oluştururken, araştırmada iş tatmini bağımlı değişken olarak yer almaktadır. Buna göre araştırma modeli Şekil 5'te gösterilmiştir.



Şekil 5. Araştırma Modeli

1.2. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Balıkesir'in Bandırma ilçesinde yer alan sağlık, güvenlik, belediye ve eğitim sektörlerinde görevli kamu personeli oluşturmaktadır. Örneklem olarak rassal olmayan örnekleme metotlarından kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemiyle bu sektörlerde istihdam olan 332 işgörene ulaşılmıştır. Aşağıda sektörlerde bulunan personel sayısı (evren) ve ulaşılan işgörenlerin (örneklem) rakamları verilmiştir.

Yerel yönetimlerdeki işgörenlerden 97 geçerli anket toplanırken; yapılan yüzyüze mülakat ile toplam sayının 101 olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

Eğitim sektöründe görevli işgörenlerin tespiti için yapılan yüzyüze mülakat sonucunda toplam 372 ilköğretmeni bulunmaktadır. Bunlardan 79 öğretmene ulaşılmıştır.

Güvenlik sektörü için yapılan mülakat sonucunda yaklaşık 300 işgören bulunduğu öğrenilirken; bunların 75'ine anket uygulanmıştır.

İlçe sağlık kurumlarında görevli bulunan hemşire sayısının yine yapılan mülakat sonucunda 302 olduğu bilgisine ulaşılrken; bunların 81'inden geçerli veriler elde edilmiştir.

Böylece Bandırma bölgesinde bu sektörlerde yer alan 1075 kişiden 332 işgörene ulaşılmıştır. Örneklem sayısının anakütleyi temsil edebilirliğini ispatlamak için Barlett, Körtlik ve Higginns (2001)'in geliştirmiş oldukları formül kullanılacaktır (Gürbüz ve Şahin, 2016:131).

$$n_0 = \frac{t^2 \times s^2}{d^2}$$
$$n = \frac{n_0}{1 + n_0 / N}$$

N = Evren büyüklüğü

N = Örneklem büyüklüğü

T = Güven düzeyine karşılık gelen tablo z değeri (0.05 için 1.96, 0.01 için 2.58 ve 0.001 için 3.28)

s = Evren için tahmin edilen standart sapma

d =Kabul edilebilir sapma toleransı

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5^2}{0,05^2} = 384,16$$
$$n = \frac{384,16}{1 + 384,16 / 1075} = \underline{\underline{283}}$$

Buna göre 0,05 örneklem hatası ve %95 güven düzeyi ile 1075 kişiden oluşan evrenin, en az 283 kişilik örneklem tarafından temsil edilebileceği ortaya konulmuştur. Sonuç olarak bu çalışmada elde edilen 332 kişilik örneklem, evreni temsil edebilecek düzeydedir.

1.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında incelenen literatür çerçevesinde iş tatmini üzerinde etkisi olduğu değerlendirilen örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel sinizmin değişkenleri ve her birinin alt boyutu bağımsız değişken olarak araştırma modelinde yer almış ve Şekil 5'te gösterilmiştir. İncelenen literatür çerçevesinde örgütsel sinizmin, örgütsel

bağlılığa, iş tatminine ve örgütsel vatandaşlığa zarar verdiği, bunun yanında yabancılaşılmaya neden olduğu değerlendirildiğinden, örgütsel sinizmin alt boyutlarının iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi olduğu düşünülmüştür. Fakat örgütsel vatandaşlık davranışı aksi şekilde çalışanlar arasındaki çatışmaları azaltıp, örgütün işleyişini kolaylaştırdığı, bu davranışları gösteren çalışanların, örgütlerinde daha uzun süre çalıştığı, örgütsel bağlılık ve verimlilik düzeylerinin yüksek olduğu, yine incelenen literatür sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarının iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı bir ilişkiye sahip olacağı değerlendirilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur;

H₁: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{1a}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “diğergâmlığın” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{1b}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “erdemliğin” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{1c}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “centilmenliğin” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{1d}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “nezaketin” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{1e}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “vicdanın” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H₂: Örgütsel Sinizmin iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{2a}: Örgütsel Sinizmin alt boyutlarından “bilişsel sinizmin” iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{2b}: Örgütsel Sinizmin alt boyutlarından “duyuşsal sinizmin” iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H_{2c}: Örgütsel Sinizmin alt boyutlarından “davranışsal sinizmin” iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

1.4. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırmada, incelenen literatür çerçevesinde belirlenen araştırma modeli kapsamında anket formu ile veriler toplanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı derecesini belirlemek için Basım ve Şeşen (2006)'in uyarladığı ölçek kullanılmıştır. Basım ve Şeşen iki farklı çalışmadan (Vey/Campbell, 2004; Williams/Shiaw, 1999) yararlanarak bu ölçeği oluşturmuşlardır. Ölçekte beş temel boyut bulunmaktadır. 19 sorudan ibaret olan ölçeğin soru dağılımı şu şekildedir; diğergamlık 5, nezaket 3, sivil erdem 4, vicdanlılık 3, centilmenlik 4 sorudan oluşmaktadır.

Örgütsel sinizm düzeyinin ölçülmesi için Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilen, 5'i bilişsel, 5'i duyuşsal ve 3'ü davranışsal olmak üç boyut ve 13 maddeden oluşan, Türkçe'ye uyarlaması Güzeller ve Kalağan (2008) tarafından yapılan Örgütsel Sinizm Ölçeği kullanılmıştır.

İş tatmininin ölçülmesinde Davis, Lofquist, Weiss ve England'ın (1967) 100 soruluk Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden geliştirmiş olduğu 20 maddelik ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin Türkiye'deki güvenilirlik çalışması Baycan (1985) tarafından yapılmıştır.

Anketteki tüm sorular 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış olup 1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-kararsızım, 4-katılıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum şeklinde puanlanmış ve katılımcılar tarafından cevaplanmıştır.

2. Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın bu bölümünde veri incelemesi sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle demografik veriler ile araştırmaya katılanların çeşitli demograf bilgileri ortaya koyulmuştur. Daha sonra araştırma kapsamında toplanan verilerin

parametrik analizleri için uygunluğunun belirlenmesi amacı ile normal dağılım açısından basıklık ve çarpıklık değerleri açıklanmıştır. Devam eden bölümde bağımsız değişkenler olan örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel sinizm ölçeklerinin özgün halinde olduğu gibi alt boyutları için de geçerli bir ölçek kullanıldığını belirlemek amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Keşfedici faktör analizi sonuçlarına göre oluşturulan ölçek değişkenleri arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analiz sonuçları devam eden bölümde ve değişkenlere ait tanımlayıcı istatistik bilgileri ile verilmiştir. Takip eden bölümde ise arasında ilişki tespit edilen değişkenlerin arasındaki etkileşimi, bir başka ifade ile nedenselliği belirleyebilmek amacıyla yapılan regresyon analiz sonuçları bulunmaktadır. Devamında ise bulgular doğrultusunda hipotezlerin yorumlanmasına yer verilmiştir. Son olarak araştırma kapsamında kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait cinsiyet ve medeni durum gruplarına ait farklılıkları yansıtan tek örneklem t-testi sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. Demografik Özelliklerin Bulguları

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet ve eğitim durumlarını gösteren bilgiler Tablo 7’de yer almaktadır. Buna göre katılımcıların çoğunluğun (%51,2) erkek ve diğer kısmının kadın (%48,8) olduğu ve bu değerlere ait frekansların birbirine yakın olduğu ifade edilebilir. Yine katılımcıların çoğunluğunun (%56,3) lisans mezunu olduğu ve doktora mezunlarının en az düzeyde (%0,6) olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Cinsiyet ve Eğitim Durumu.

			Cinsiyet		Toplam
			Kadın	Erkek	
Eğitim Durumu	Lise ve altı	Frekans	11	21	32
		% (eğitim)	34,4%	65,6%	100%
		% (cinsiyet)	6,8%	12,4%	9,6%
	Ön Lisans	Frekans	37	46	83
		% (eğitim)	44,6%	55,4%	100%
		% (cinsiyet)	22,8%	27,1%	25%
	Lisans	Frekans	95	92	187
		% (eğitim)	50,8%	49,2%	100%
		% (cinsiyet)	58,6%	54,1%	56,3%
	Yüksek Lisans	Frekans	19	9	28
		% (eğitim)	67,9%	32,1%	100%
		% (cinsiyet)	11,7%	5,3%	8,4%
	Doktora	Frekans	0	2	2
		% (eğitim)	0%	100%	100%
		% (cinsiyet)	0%	1,2%	0,6%
Toplam	Frekans		162	170	332
	% (eğitim)		48,8%	51,2%	100%
	% (cinsiyet)		100%	100%	100%

Katılımcılara ait bir diğer demograf değişkenlerin bulunduğu bilgiler Tablo 8’de yer almakta ve katılımcıların medeni durumları ile eğitim durumları görülmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğunun (%76,5) evli ve %23,5’nin bekar olduğu, evlilerin çoğunluğunun (%58,3) lisans mezunu olduğu daha sonra %20,5 ile ön lisans, %10,2 ile lise ve aşağısı ile %0,8 ile doktora mezunlarından oluştuğu görülmektedir.

Tablo 8:Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Medeni Durum ve Eğitim Durumu.

			Medeni Durum		Toplam
			Evli	Bekar	
Eğitim Durumu	Lise ve altı	Frekans	26	6	32
		% (eğitim)	81,3%	18,8%	100%
		% (medenidurum)	10,2%	7,7%	9,6%
	Ön Lisans	Frekans	52	31	83
		% (eğitim)	62,7%	37,3%	100%
		% (medenidurum)	20,5%	39,7%	25,0%
	Lisans	Frekans	148	39	187
		% (eğitim)	79,1%	20,9%	100%
		% (medenidurum)	58,3%	50,0%	56,3%
	Yüksek Lisans	Frekans	26	2	28
		% (eğitim)	92,9%	7,1%	100%
		% (medenidurum)	10,2%	2,6%	8,4%
	Doktora	Frekans	2	0	2
		% (eğitim)	100%	0%	100%
		% (medenidurum)	0,8%	0%	0,6%
Toplam	Frekans		254	78	332
	% (eğitim)		76,5%	23,5%	100%
	% (medenidurum)		100%	100%	100%

Araştırmaya katılanların toplam çalışma yıllarına göre dağılımları Tablo 9’da yer almaktadır. Buna göre çalışanların çoğunluğunun (105) 6-11 yıl aralığında çalışma yılına sahip olduğu ve en azının (10) ise 1 yıldan az bir çalışma hayatının bulunduğu görülmektedir.

Tablo 9:Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Cinsiyet ve Toplam Çalışma Yılı Bilgileri.

			Cinsiyet		Toplam
			Kadın	Erkek	
Toplam Çalışma Yılı	1'den az	Frekans	4	6	10
		% (Toplam Çalışma Yılı)	40%	60%	100%
		% (Cinsiyet)	2,5%	3,5%	3%
	1-5 yıl	Frekans	22	30	52
		% (Toplam Çalışma Yılı)	42,3%	57,7%	100%
		% (Cinsiyet)	13,6%	17,6%	15,7%
	6-11 yıl	Frekans	47	58	105
		% (Toplam Çalışma Yılı)	44,8%	55,2%	100%
		% (Cinsiyet)	29,0%	34,1%	31,6%
	12-20 yıl	Frekans	44	43	87
		% (Toplam Çalışma Yılı)	50,6%	49,4%	100%
		% (Cinsiyet)	27,2%	25,3%	26,2%
	20'den fazla	Frekans	45	33	78
		% (Toplam Çalışma Yılı)	57,7%	42,3%	100%
		% (Cinsiyet)	27,8%	19,4%	23,5%
Toplam		Frekans	162	170	332
		% (Toplam Çalışma Yılı)	48,8%	51,2%	100%
		% (Cinsiyet)	100%	100%	100%

Araştırmaya katılan çalışanların sektörlere göre dağılımı ise Tablo 10'da yer almaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun (97) Bld ve en azının ise (74) güvenlik sektöründen olduğu görülebilir.

Tablo 10: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular, Cinsiyet ve Çalışılan Sektör Bilgileri.

		Cinsiyet		Toplam	
		Kadın	Erkek		
Sektör	Sağlık	Frekans	49	32	81
		% (Sektör)	60,5%	39,5%	100%
		% (Cinsiyet)	30,2%	18,8%	24,4%
	Eğitim	Frekans	59	21	80
		% (Sektör)	73,8%	26,3%	100%
		% (Cinsiyet)	36,4%	12,4%	24,1%
	Bld	Frekans	51	46	97
		% (Sektör)	52,6%	47,4%	100%
		% (Cinsiyet)	31,5%	27,1%	29,2%
	Güvenlik	Frekans	3	71	74
		% (Sektör)	4,1%	95,9%	100%
		% (Cinsiyet)	1,9%	41,8%	22,3%
Toplam	Frekans	162	170	332	
	% (Sektör)	48,8%	51,2%	100%	
	% (Cinsiyet)	100%	100%	100%	

2.2. Güvenirlik Analizine ve Normal Dağılıma İlişkin Bulgular

Sosyal bilim çalışmalarında özellikle nicel analiz deseni ile ve anket yöntemi ile toplanan verilerin güvenilir olarak kullanıldığının belirlenmesine dair bazı analizler yapılmaktadır. Bu analizler ölçme araçlarının güvenilir bir şekilde kullanılıp kullanılmayacağı ile alakalıdır. Ölçme araçlarında güvenirlilik söz konusu olunca üç özellikten bahsetmek gerekir (Seçer, 2015: 211). Bunlardan duyarlılık, bir ölçme aracının ölçmek istediği özelliğe ne kadar hassas olarak ölçtüğü ile alakalıdır. Kararlılık ise bir ölçme aracından elde edilen sonuçların zamana karşı belli bir kararlılığı sahip olmasına yönelik bir beklentiyi ifade etmektedir. Son olarak tutarlılık, bir özelliğin ya da niteliğin bir ölçme aracıyla birçok kere ölçülmesi sonucu aynı ya da birbirine çok yakın sonuçların elde edilmesi işlemidir. Bu noktada ölçeklerin tutarlı ölçüm yapıp

yapmadığı, ya da ölçek maddeleri arasında tutarlılık olup olmadığının eş zamanlı olarak belirlenmesi gerekir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 331).

İç tutarlılık katsayılarını hesaplamak için kullanılan en yaygın iki yöntem, Kuder-Richardson (K-R) ve Cronbach Alfa (α) yöntemi olmakla beraber bunlardan Alfa katsayısı puan kategorisi ikiden fazla olan likert tipi ölçeklerde kullanılmaktadır (Bursal, 2017: 189). Yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre elde edilen alfa katsayıları örgütsel vatandaşlık ölçeği için 0,88, alt boyutlarında ise diğerkâmlık için 0,72, erdemlilik için 0,73, centilmenlik için 0,66, nezaket için 0,73 ve vicdanlılık için 0,60 olarak elde edilmiştir. Örgütsel sinizm ölçeği için 0,91, alt boyutlarında ise elde edilen alfa katsayıları; bilişsel sinizm için 0,88, duyuşsal sinizm için 0,91 ve davranışsal sinizm için 0,82 olarak elde edilmiştir. İş tatmini ölçeğine ait güvenilirlik alfa katsayısı ise 0,92'dir. Bu sonuçlar doğrultusunda centilmenlik ve vicdanlılık ölçeklerinin 0,70'den aşağı olması ile düşük ancak geçerli güvenilirliğe sahip olduğu (Field, 2009: 675) ifade edilebilir. Bu ölçeklere ait takip eden analizlerde ilave değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırmanın devam eden bölümleri için verilerin parametrik analizlere uygunluğunun değerlendirilmesi gerekmektedir. Nitekim bir araştırma sürecinde analize başlanmadan önce sürekli değişkenlere ilişkin mod, medyan, aritmetik ortalama, Skewness ve Kurtosis değerlerinin mutlaka incelenmesi gerekir (Seçer, 2015: 22). Normallik varsayımı incelemesi, bir çalışmadaki katılımcıların geneline ait veri dağılımı için yapılabileceği gibi, araştırmada karşılaştırılacak alt gruplara ait veri dağılımları için de yapılabilir (Bursal, 2017: 42). Normal dağılımın incelenmesinde en katı yaklaşımlardan biri veriyi Kolmogorov-Smirnov ($N > 30$) veya Shapiro-Wilk ($N < 30$) testlerine tabi tutmak şeklinde yaygın olsa da bu testlerin sosyal bilimler ve Likert ölçekleri için oldukça katı olduğunu ve büyük örneklemelerde geçerli sonuçlar vermediğini dikkat almak gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 214). Bu maksatla verilerin çarpıklık değerleri “Skewness” ve “Kurtosis” analizi ile test edilmiştir. Tablo 11'de araştırmada veri seti toplama aracı olarak kullanılan anket ile elde edilmiş tüm sorulara yönelik basıklık ve çarpıklık değerleri bulunmaktadır. Buna göre tüm değerlerin $\pm 3,3$ aralığı içinde ve parametrik analizler için uygun olduğu ifade edilebilir (Sposito, Hand ve Skarpness, 1983: 267).

Tablo 11: Anket Verilerine Ait Basıklık ve Çarpıklık İstatistik Bilgileri.

Soru	Skewness	Kurtosis	Soru	Skewness	Kurtosis	Soru	Skewness	Kurtosis
1	-0,903	0,206	19	-0,381	-0,860	37	-1,487	2,918
2	-0,861	-0,116	20	-0,836	0,199	38	-0,864	0,419
3	-0,840	-0,070	21	-0,705	-0,527	39	-0,565	-0,147
4	-1,183	1,045	22	-1,138	1,339	40	-0,117	-1,075
5	-0,654	-0,310	23	-0,356	-0,632	41	0,079	-0,995
6	-0,465	-0,583	24	-1,171	2,794	42	0,138	-0,959
7	-1,190	1,042	25	-0,849	1,310	43	-0,016	-0,982
8	-1,309	1,599	26	-0,911	2,109	44	0,250	-0,896
9	-1,005	0,831	27	-0,747	0,181	45	0,909	0,151
10	-0,561	-0,368	28	-1,240	3,227	46	1,059	0,568
11	-0,753	-0,085	29	-0,454	-0,572	47	0,976	0,266
12	-0,411	-0,574	30	-0,892	0,918	48	0,864	0,039
13	-0,193	-1,087	31	-0,944	0,947	49	0,751	-0,318
14	0,185	-0,969	32	-1,079	1,294	50	0,245	-1,024
15	-0,150	-0,927	33	-0,715	-0,112	51	0,076	-1,153
16	-0,556	-0,463	34	-0,819	0,948	52	0,281	-1,069
17	-0,645	-0,486	35	-0,894	0,874			
18	-0,851	0,340	36	-0,743	0,669			

2.3. Keşfedici Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Sosyal bilim araştırmalarında ölçeklerin yapısal geçerliliği Keşfedici Faktör Analizi (KFA) ile tespit edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 311). Geçerlilik ise bir ölçüm tekniğinin, ölçülmesi istenen olguyu ölçüp ölçmediği ile alakalıdır (Field, 2009: 11). Faktör analizi, birbiriyle ilişkili çok sayıdaki değişkenin az sayıda, anlamlı ve birbirinden bağımsız faktörler haline getirildiği çok değişkenli istatistik tekniklerinden biri olmakla beraber araştırmalarda kullanılan verilerin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi amacıyla, korelasyon matrisinin oluşturulması, Barlett Testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testleri kullanılmaktadır (Kalaycı, 2010: 321). Bu kapsamda

örneklem büyüklüğünün yeterliliğini değerlendirmek amacıyla her bir ölçek için KMO testi uygulanmıştır. Field’a (2009: 647) göre KMO testi değerleri 0,5 ile 0,7 arası orta, 0,7 ile 0,8 arası iyi, 0,8 ile 0,9 arası çok iyi ve 0,9 üzerindeki değerler mükemmel olarak değerlendirilmektedir. Ölçeklerin keşfedici faktör analizinde örneklem büyüklüğüne uygun olarak 0,300’ün altındaki faktör yüklerine yer verilmemiştir (Fabrigar ve Wegener, 2012: 145).

2.3.1. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Keşfedici Faktör Analizine Ait Bulgular

Araştırma modelinde bağımsız değişkenlerden biri olarak yer alan Örgütsel Vatandaşlık ölçeğine ait KFA sonuçları Tablo 12’de yer almaktadır. Buna göre SPSS’te yapılan faktör analizinde en büyük olabilirlik yöntemi ve promax ile kaiser normalizasyonu seçilmiş ve ölçeğin özgün hali ile beş faktör altında toplanmasına yönelik seçim yapılmıştır. Kalaycı’ya (2010: 322) göre, KMO değerinin 0,80’in üzerinde olması veri setinin faktör analizi yapmak için “çok iyi” seviyede olduğunu göstermektedir. Ayrıca Barlett’s Küresellik Testi’nin sonucunun istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) olduğu görülmekle birlikte değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğu (Kalaycı, 2010: 327), başka bir ifade ile veri setinin faktör analizine uygun olduğu değerlendirilmiştir. KFA neticesinde açıklanan varyans %50,42’dir. Analiz sonuçlarında 0,350’nin altındaki faktör yükleri gösterilmemiştir. Sonuç olarak örgütsel vatandaşlık ölçeğine ait diğerkâmlık, erdem, centilmenlik, nezaket ve vicdan şeklinde beş alt boyut (faktör) bağımsız değişken olarak kodlanmıştır.

Tablo 12: Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği KFA Sonuçları.

Sorular	Faktörler (Alt Boyutlar)				
	Diğergâm	Erdem	Centilmen	Nezaket	Vicdan
21	0,378				
26	0,719				
28	0,793				
32	0,689				
24	0,560				
22		0,790			
27		0,550			
30		0,572			
33		0,579			
23			0,528		
35			0,560		
37			0,516		
39			0,538		
25				0,425	
34				0,667	
36				0,799	
29					0,592
31					0,594
38					0,518

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,904

Bartlett's Küresellik Testi = $\chi^2_{(171)} = 2404,292$ $p < ,000$

Toplam Açıklanan Varyans = %50,42

Çıkarım Metodu: En Büyük Olabilirlik.

Döndürme Metodu: Promax ile Kaiser Normalizasyonu

2.3.2. Örgütsel Sinizm Ölçeği Keşfedici Faktör Analizine Ait Bulgular

Araştırma modelindeki diğer bir bağımsız değişken olan Örgütsel Sinizm ölçeğinin alt boyutlarının da özgün ölçekteki gibi ayrıştığını ve geçerli bir ölçüm aracı

olup olmadığını belirlemek amacıyla KFA yapılmış ve sonuçları Tablo 13'te gösterilmiştir. Buna göre KMO değerinin 0,882 ile yeterli ve Barlett testinin anlamlı olduğu ($p<0,05$) görülmektedir. Bu ölçek için açıklanan varyans %74,88 olarak gerçekleşmiştir. Örgütsel Sinizm ölçeğinin alt boyutları olan bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm özgün ölçekteki gibi faktörlere ayrıldığından her biri bağımsız değişken olarak kodlanmıştır.

Tablo 13: Örgütsel Sinizm Ölçeğine Ait KFA Sonuçları.

Sorular	Faktörler (Alt Boyutlar)		
	Bilişsel	Duyuşsal	Davranışsal
40	,819		
41	,757		
42	,779		
43	,757		
44	,822		
45		,843	
46		,908	
47		,915	
48		,846	
50		,324	
49			,571
51			,883
52			,874

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,882

Bartlett's Küresellik Testi = $\chi^2_{(78)} = 3364,630$ $p<,000$

Toplam Açıklanan Varyans= %74,888

Çıkarım Metodu: Temel Bileşenler Analizi.

Döndürme Metodu: Varimaxile Kaiser Normalizasyonu.

2.4. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma modeli kapsamında güvenilir ve geçerli olduğu değerlendirilen örgütsel vatandaşlık ölçeğinin beş, örgütsel sinizm ölçeğinin üç alt boyutu ile bağımlı değişken

olan iş tatmininin tanımlayıcı istatistik bilgileri, güvenirlik alfa katsayıları ile değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayıları Tablo 14'te yer almaktadır. Daha önce bahsedildiği gibi, Alfa katsayısı ölçekteki soruların homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırmakla beraber 0 ile 1 arasında değer alan bir katsayıdan oluşmaktadır (Kalaycı, 2010: 405). Bu değer yorumlanmasında 0.60 ile 0.80 arasındaki değerler ölçeğin güvenilir olduğunu gösterirken 0.80 ile 1.00 arasındaki değerler ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2010: 405).

İstatistiksel analizlerde, değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon analizi ve değişkenlerin birbirini etkileme düzeylerini araştırmak amacıyla da regresyon analizi yapılmaktadır (Bursal, 2017: 107). Korelasyon analizi kısaca iki değişken arasındaki var olan ilişki olarak tanımlanmakla beraber iki değişken arasındaki ilişki +1 ile -1 arasında bir değer alabilmektedir (Seçer, 2015: 47). Korelasyon katsayıları +1'ye yaklaştıkça pozitif yönlü bir ilişki ve -1'e yaklaştıkça negatif yönlü bir ilişki söz konusu olmakla birlikte katsayının değerine göre $\pm 0,3$ 'ten düşük değerler zayıf, $\pm 0,3$ ile $\pm 0,7$ arasındaki değerler orta ve $\pm 0,7$ ile ± 1 arasındaki değerler pozitif veya negatif yönde güçlü bir ilişkiyi ifade etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 262).

Tablo 14'te yer alan korelasyon katsayıları incelendiğinde; ÖVD ve alt boyutları ile örgütsel sinizm ve alt boyutlarının iş tatmini ile anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir. İş tatmini ile ÖVD ve alt boyutlarından diğergamlık, sivil erdem, centilmenlik ve vicdanlılık arasında olumlu yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilebilir. Nezaket ile iş tatmini arasında ise zayıf düzeyde, olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Örgütsel sinizm ve alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise; tümü için negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. İş tatmini ile bilişsel ve duyuşsal sinizm arasında negatif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki bulunmakta iken; iş tatmini ile davranışsal sinizm arasında zayıf düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilebilir.

Tablo 14: Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistik, Güvenirlilik ve Korelasyon Katsayı Bigileri.

Değişkenler	Ort.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1- ÖVD.	3,97	$\alpha=0,88$										
2- Diğergâmlık	4,12	,79**	$\alpha=0,72$									
3- Erdem	3,82	,86**	,55**	$\alpha=0,73$								
4- Centilmenlik	3,76	,79**	,42**	,63**	$\alpha=0,66$							
5- Nezaket	4,37	,70**	,67**	,49**	,40**	$\alpha=0,73$						
6- Vicdan	3,78	,82**	,53**	,68**	,64**	,42**	$\alpha=0,60$					
7- Örg.Sinizm	2,60	-,29**	-,14**	-,27**	-,30**	-,18**	-,26**	$\alpha=0,91$				
8- Bilişsel Sin.	2,98	-,19**	-0,03	-,19**	-,24**	-0,09	-,18**	,83**	$\alpha=0,88$			
9- Duyuşsal Sin.	2,25	-,30**	-,15**	-,29**	-,30**	-,22**	-,24**	,88**	,54**	$\alpha=0,91$		
10- Davr. Sin.	2,54	-,24**	-,20**	-,19**	-,21**	-,14*	-,22**	,76**	,42**	,61**	$\alpha=0,82$	
11- İş Tatmini	3,57	,54**	,33**	,54**	,51**	,27**	,45**	-,46**	-,38**	-,44**	-,28**	$\alpha=0,92$

** . Korelasyonlar %99 güven aralığında anlamlıdır.

* . Korelasyonlar %95 güven aralığında anlamlıdır.

2.5. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Regresyon analizinde bir ya da daha çok sürekli değişkenin belli bir sürekli değişkeni nasıl etkilediğine ilişkin bir model oluşturularak aralarında korelasyon analizi ile ilişki belirlenen iki ya da daha fazla değişken bağımlı ve bağımsız değişkenler olarak araştırma modelinde yer alır (Seçer, 2015: 135).

Çoklu regresyon analizi sonucu elde edilen değerler ilgili tablolarda gösterilmiştir. Bu değerlerden; R^2 : bağımlı değişkendeki değişim miktarının, regresyon modelindeki bağımsız değişkenler tarafından ne düzeyde açıklandığını, F testi: regresyon modelinin anlamlı olup olmadığını, β : bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini

göstermekle beraber tahmin değişkenindeki 1 birim standart sapmalık değişikliğin, bağımlı değişken üzerinde ne kadarlık bir değişime yol açacağını, B: regresyon denkleminin katsayılarını, VIF: bağımsız değişkenler arasındaki çoklu bağlantıya işaret etmekle beraber bu değer 10'dan büyük olması değişkenler arasında çoklu bağlantı sorunu olabileceğini, Tolerans: bağımsız değişkenler arasındaki çoklu bağlantıya işaret etmekle beraber bu değer 0,2'den küçük olması, değişkenler arasındaki çoklu bağlantı sorunu olabileceğine işaret eder (Gülbüz ve Şahin, 2016: 311).

Araştırma modeline uygun olarak ana değişkenler arasındaki etkileşimin incelenmesi amacı ile örgütsel vatandaşlık davranışının, iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 15'te yer almaktadır. Regresyon analiz sonuçları %95 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır. ($F_{(1,330)} = 151,551$ $p < ,01$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,29'dur. Bu sonuç, bağımlı değişken olan iş tatminindeki %29 oranındaki değişimin bağımsız değişken olan örgütsel vatandaşlık tarafından açıklandığını göstermektedir. Örgütsel vatandaşlığın iş tatmini üzerindeki etkisi ise pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlıdır ($\beta = 0,540$ $t = 11,643$ $p < 0,1$).

Tablo 155: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Sabit)	,701	,249		2,819	,005		
Örgütsel Vatandaşlık	,723	,062	,540	11,643	,000	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

$F_{(1,330)} = 135,551$ $p < ,01$ $R^2 = 0,29$

Araştırma modeli kapsamında bağımlı değişkenin iş tatmini ve bağımsız değişkenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarının alındığı çoklu doğrusal regresyon analiz sonuçları Tablo 16'da yer almaktadır. Çoklu regresyon analiz sonuçları %95 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır. ($F_{(5,326)} = 33,830$ $p < ,01$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,34'tür. Bu sonuç, bağımlı değişken olan iş tatminindeki %34 oranındaki değişimin regresyon modeline dahil edilen ÖVD alt boyutları tarafından açıklandığını göstermektedir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etki

gücünü gösteren Beta (β) katsayıları ile anlamlılık düzeyleri (sig.) incelendiğinde, diğerkâmlık, nezaket ve vicdan değişkenlerinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı (sig.>0,05) %95 güvenirlilik düzeyinde anlaşılmaktadır. Ancak bağımsız değişkenlerden bağımlı değişken üzerinde anlamlı etkisi olmayanlardan biri çıkarılıp analiz tekrar yapıldığında diğer değişkenler anlamlı duruma geçebileceği için (Gürbüz ve Şahin, 2016: 268), vicdan, diğerkâmlık ve nezaket değişkenleri sırası ile regresyon modelinden çıkarılarak analizler tekrarlanmıştır.

Tablo 166: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutları-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.	Tolerans	VIF
(Sabit)	1,236	,282		4,383	,000		
Diğerkâmlık	,055	,079	,046	,702	,483	,465	2,151
Erdem	,344	,067	,352	5,137	,000	,429	2,330
Centilmenlik	,264	,063	,264	4,199	,000	,511	1,956
Nezaket	-,075	,085	-,055	-,889	,375	,528	1,894
Vicdan	,034	,064	,036	,529	,597	,438	2,284

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

$F_{(5,326)} = 33,830$ $p < ,01$ $R^2 = 0,34$

Bu regresyon modeli için yapılan nihai analiz sonuçları Tablo 17’de yer almaktadır. Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından erdem ve centilmenliğin iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olduğu ifade edilebilir. Erdem’in iş tatmini üzerindeki anlamlı etkisi, olumlu yönde ve orta düzeyde ($\beta=0,370$ $t=6,391$ $p<0,1$), yine centilmenliğin iş tatmini üzerindeki etkisi olumlu yönde ancak düşük düzeydedir ($\beta=0,273$ $t=4,722$ $p<0,1$). Bir başka ifade ile çalışanlardaki erdemlilik ve centilmenlik davranışı arttıkça iş tatmininin de artacağı ifade edilebilir.

Tablo 177: ÖVD Alt Boyutları -İş Tatmini, Nihai Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Sabit)	1,163	,188		6,171	,000		
Erdem	,361	,056	,370	6,391	,000	,600	1,666
Centilmenlik	,274	,058	,273	4,722	,000	,600	1,666

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

$F_{(2,329)} = 84,399$ $p < ,01$ $R^2 = 0,34$

Araştırma modelindeki ana değişkenler arasındaki etkileşimin incelenmesine devam etmek amacı ile örgütsel sinizmin, iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 18’de yer almaktadır. Regresyon analiz sonuçları %95 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır. ($F_{(1,330)} = 86,283$ $p < ,01$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,21’dir. Bu sonuç, bağımlı değişken olan iş tatminindeki %21 oranındaki değişimin bağımsız değişken olan örgütsel sinizm tarafından açıklandığını göstermektedir. Örgütsel sinizmin iş tatmini üzerindeki etkisi ise negatif yönlü, orta düzeyde ve anlamlıdır ($\beta = -0,455$ $t = -9,289$ $p < ,01$). Bir başka ifade ile örgütsel sinizm arttıkça iş tatmininin azalacağı ifade edilebilir.

Tablo 18: Örgütsel Sinizm-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Sabit)	4,559	,112		40,753	,000		
Örgütsel Sinizm	-,381	,041	-,455	-9,289	,000	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

$F_{(1,330)} = 86,283$ $p < ,01$ $R^2 = 0,21$

Araştırmanın diğer bağımsız değişkeni olan Örgütsel Sinizmin alt boyutları ile iş tatmini arasındaki etkileşimi gösteren çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 19’da yer almaktadır. Buna göre çoklu regresyon analiz sonuçları %95 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır. ($F_{(3,328)} = 11,804$ $p < ,01$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,22’dir. Bağımsız değişkenlerden davranışsal sinizmin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi

bulunmazken (sig.>0,05), bilişsel ve duygusal sinizm değişkenlerinin iş tatmini üzerindeki etkisi anlamlıdır. Bu nedenle regresyon modelinden davranışsal sinizm çıkarılarak analiz yeniden yapılmıştır. İş tatminini etkileyen pek çok faktör bulunmakla beraber bu modelde iş tatmininin sadece %22 lik kısmı bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 19: Örgütsel Sinizm Alt Boyutları-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Sabit)	4,514	,116		38,874	,000		
Bilişsel Sinizm	-,147	,041	-,210	-3,591	,000	,697	1,435
Duyuşsal Sinizm	-,232	,048	-,328	-4,887	,000	,527	1,897
Davranışsal Sinizm	,006	,042	,009	,144	,886	,615	1,625

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

$F_{(3,328)} = 30,987$ $p < ,01$ $R^2 = 0,22$

Yapılan nihai regresyon analiz sonuçları Tablo 20’de yer almaktadır. Buna göre bilişsel sinizmin iş tatmini üzerindeki etkisi negatif yönde, zayıf düzeyde ve anlamlıdır ($\beta = -0,209$ $t = -3,608$ $p < 0,1$). Duyuşsal sinizmin iş tatmini üzerindeki etkisi yine negatif yönde ancak orta düzeyde ve anlamlıdır ($\beta = -0,323$ $t = -5,591$ $p < 0,1$). Bir başka ifade ile çoklu regresyon analiz sonuçlarına göre bilişsel sinizm ve duyuşsal sinizm algısındaki artış çalışanların iş tatminlerinin azalmasına neden olacağı anlaşılmaktadır.

Tablo 20: Örgütsel Sinizm Alt Boyutları-İş Tatmini, Çoklu Regresyon Analiz Nihai Sonuçları

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Sabit)	4,519	,110		40,960	,000		
Bilişsel Sinizm	-,146	,040	-,209	-3,608	,000	,709	1,411
Duyuşsal Sinizm	-,229	,041	-,323	-5,591	,000	,709	1,411

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

$F_{(2,329)} = 17,701$ $p < ,01$ $R^2 = 0,22$

2.6. Bulgular Doğrultusunda Hipotez Test Sonuçları

Araştırma modeli kapsamında bağımlı değişken olan iş tatmini üzerinde etkisi bulunduğu düşünülen örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları ile örgütsel sinizmin alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkiler daha önce hipotezler halinde ifade edilmişti. Yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre hipotezler değerlendirilmiştir. Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmış olup H_1 hipotezi desteklenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından sadece erdem ve centilmenliğin iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisine rastlanıldığından H_{1b} ve H_{1c} hipotezleri desteklenmiş ancak H_{1a} , H_{1d} ve H_{1e} hipotezleri desteklenmemiştir. Örgütsel sinizm ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve H_2 hipotezi desteklenmiştir. Örgütsel sinizmin alt boyutlarından bilişsel ve duyuşsal sinizmin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı ilişkisi bulunduğundan H_{2a} ve H_{2b} hipotezleri desteklenmiş ancak H_{2c} hipotezi desteklenmemiştir. Buna göre araştırma modeli kapsamında belirlenen hipotezlerin kabul-ret durumu aşağıda belirtilmiştir.

H₁: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (KABUL)

H_{1a}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “diğergâmlığın” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (RET)

H_{1b}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “erdemliğin” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (KABUL)

H_{1c}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “centilmenliğin” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (KABUL)

H_{1d}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “nezaketin” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (RET)

H_{1e}: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutlarından “vicdanın” iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (RET)

H₂: Örgütsel Sinizmin iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (KABUL)

H_{2a}: Örgütsel Sinizmin alt boyutlarından “bilişsel sinizmin” iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (KABUL)

H_{2b}: Örgütsel Sinizmin alt boyutlarından “duyuşsal sinizmin” iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (KABUL)

H_{2c}: Örgütsel Sinizmin alt boyutlarından “davranışsal sinizmin” iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. (RET)

2.7. Grup Farklılıklarına Ait Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen veriler doğrultusunda oluşturulan bağımlı ve bağımsız ölçeklere ait cinsiyet ve medeni durum demografik değişkenlerine göre grup farklılıkları incelenmiştir. Tek örneklemlili ve iki örneklemlili karşılaştırma testlerinden en çok tercih edilen t-testleri, t puanlarının dağılımını esas alan bir test olmakla beraber bu test ile iki grubun ortalamaları arasındaki farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı incelenebilir (Bursal, 2017: 53). Gerçekleştirilen analizlerde cinsiyet ve medeni durum gruplarındaki katılımcılar iki farklı grup olduğundan SPSS’te tek örneklem bağımsız t-testi gerçekleştirilmiştir. Bağımsız örneklem için t-testi özellikle betimsel araştırmalarda iki grubun bir sürekli değişken üzerinden aldıkları değerlerin karşılaştırılmasında sıklıkla kullanılmaktadır (Seçer, 2015: 59).

Tablo 21’de tüm değişkenler için cinsiyet grup farklılıkları sonuçları bulunmaktadır. Buna göre değişkenlerin gruplara göre t istatistikleri anlamlılık düzeyleri incelendiğinde davranışsal sinizm, diğergâmlık, erdem ve nezaket için kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ($p < 0,05$) görülmektedir. Nitekim bu dört değişken için erkek katılımcıların vermiş olduğu cevap ortalamaları kadınların vermiş olduğu cevapların üzerinde olduğu görülmektedir. Diğer değişkenler için anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 21: Değişkenlere Ait Cinsiyet Grup Farklılığı T-Testi Sonuçları.

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort.	SS	SH	t	p
İş Tatmini	Kadın	162	3,51	,70	,05	-1,417	,157
	Erkek	170	3,62	,69	,05		
Diğergâmlık	Kadın	162	4,01	,59	,05	-3,301	,001
	Erkek	170	4,22	,56	,04		
Erdem	Kadın	162	3,73	,74	,06	-2,255	,025
	Erkek	170	3,91	,68	,05		
Centilmenlik	Kadın	162	3,73	,73	,06	-,761	,447
	Erkek	170	3,79	,67	,05		
Nezaket	Kadın	162	4,28	,53	,04	-3,353	,001
	Erkek	170	4,46	,47	,04		
Vicdan	Kadın	162	3,76	,76	,06	-,406	,685
	Erkek	170	3,79	,72	,06		
Bilişsel Sinizm	Kadın	162	3,01	1,02	,08	,531	,596
	Erkek	170	2,95	,98	,07		
Duyuşsal Sinizm	Kadın	162	2,31	1,00	,08	1,093	,275
	Erkek	170	2,19	,96	,07		
Davranışsal Sinizm	Kadın	162	2,67	1,06	,08	2,404	,017
	Erkek	170	2,40	1,01	,08		

Araştırma kapsamında değerlendirilen değişkenlere ait medeni durum grup farklılıkları analiz sonuçları Tablo 22’de yer almaktadır. Buna göre gruplar arasında herhangi bir istatistiksel anlamlılığa %95 güvenirlilik düzeyinde rastlanılmamıştır. Bu durumda bazı değişkenler için grup ortalaması farklılığının cinsiyet grupları açısından farklı algılandığı görülmekle beraber bu durum evli ve bekâr gruplar içinde geçerli olmadığı görülmüştür.

Tablo 22: Değişkenlere Ait Medeni Durum Grup Farklılığı T-Testi Sonuçları.

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort.	SS	SH	t	p
İş Tatmini	Evli	254	3,58	,67	,04	,583	,561
	Bekar	78	3,53	,77	,09		
Diğerkâmlık	Evli	254	4,12	,59	,04	,293	,770
	Bekar	78	4,10	,58	,07		
Erdem	Evli	254	3,82	,73	,05	,088	,930
	Bekar	78	3,81	,67	,08		
Centilmenlik	Evli	254	3,77	,72	,05	,583	,561
	Bekar	78	3,72	,61	,07		
Nezaket	Evli	254	4,39	,49	,03	,677	,500
	Bekar	78	4,34	,57	,06		
Vicdan	Evli	254	3,81	,74	,05	1,746	,083
	Bekar	78	3,65	,73	,08		
Bilişsel Sinizm	Evli	254	2,98	1,01	,06	-,060	,952
	Bekar	78	2,98	,94	,11		
Duyuşsal Sinizm	Evli	254	2,24	1,01	,06	-,329	,742
	Bekar	78	2,28	,89	,10		
Davranışsal Sinizm	Evli	254	2,53	1,06	,07	-,250	,803
	Bekar	78	2,56	,98	,11		

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın ilk bölümünde çalışmanın ana değişkenlerinden örgütsel sinizm kavramı, tarihsel gelişimi, kuramları ve türleri açıklanmış, Örgütsel sinizmi oluşturan temel faktörleri ve sonuçları literatür taraması yapılarak anlatılmıştır. İkinci bölümde ise diğer değişken örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin kavramlar, örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden faktörlerin literatür araştırması yer almaktadır.

Üçüncü bölümde de iş tatmini değişkeninin teorik bilgileri ile literatür taramasına yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise değişkenlerin arasındaki geçmiş araştırmalara ve sonuçlarına yer verilmiştir. Beşinci bölüm de ise, araştırmanın amaç, yöntem ve bulguları gösterilmiş yapılan analizler ile gerekli verilere ulaşılmıştır.

Araştırma modelinde iş tatmini bağımlı değişken, örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel sinizm bağımsız değişkenler olarak incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel sinizme ait kullanılan özgün ölçeklerde olduğu gibi alt boyutlar değişken olarak kullanılmıştır. Bu sayede örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları, diğergâmlık, erdem, centilmenlik, nezaket ve vicdan ile örgütsel sinizmin alt boyutları, bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizm, araştırmada bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Bu değişkenler arasındaki ilişkiler öncelikli olarak korelasyon analizi ile incelenmiş ve daha sonra nedensellik açısından regresyon analizine tabii tutulmuştur. İş tatmini ile diğer tüm alt boyutlar arasında olumlu veya olumsuz yönde ve anlamlı ilişkilere rastlanıldığı için tüm değişkenler regresyon modeline dahil edilmiştir.

İncelenen literatür kaynaklarında örgütsel sinizmin, iş tatminine ve örgütsel vatandaşlığa zarar verdiğini ve yabancılaşmaya neden olduğu belirtilmiştir. Örgütsel sinizmin alt boyutlarının iş tatmini üzerinde negatif yönde ve anlamlı ilişkisi olduğu değerlendirilmiştir. Fakat örgütsel vatandaşlık davranışı aksi şekilde çalışanlar arasındaki çatışmaları azaltıp, örgütün işleyişini kolaylaştırdığı, bu davranışları gösteren çalışanların, örgütlerinde daha uzun süre çalıştığı, örgütsel bağlılık ve verimlilik

düzeylerinin yüksek olduğu, görülmüştür. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarının iş tatmini üzerinde olumlu yönde ve anlamlı bir ilişkiye sahip olacağı değerlendirilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği regresyon modeline ilişkin olarak sadece erdem ve centilmenliğin iş tatmini üzerinde olumlu yönde, centilmenlik için düşük ve erdem için orta düzeyde bir ilişkiye rastlanılmıştır. Bu bulgular literatürdeki Tokel (2017), Dağcı (2017), Shafazawana ve ark. (2015), Islam ve ark. (2015) ile Zeinabadi ve Salehi'nin (2011) çalışmaları ile uyumludur. Ancak bu ilişki mevcut araştırma modeli ve örnekleme çerçevesinde, örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından erdem ve centilmenlik için geçerli ve anlamlıdır. Diğer alt boyutları olan diğergâmlık, nezaket ve vicdan için anlamlı değildir.

Örgütsel sinizmin alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği regresyon analizi sonuçları, bilişsel ve duyuşsal sinizm ile iş tatmini arasında olumsuz yönde ve düşük düzeyli, anlamlı ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Bu bulgular literatürle uyumlu şekilde Kosa (2019), Zekavica ve ark. (2018) ile Srivastava ve Adams (2011)'in çalışmalarının bulguları ile uyumaktadır. Başka bir ifade ile örgütsel sinizm ile iş tatmini arasındaki olumsuz yöndeki ilişki örgütsel sinizmin alt boyutları ile davranışsal sinizm hariç olmak üzere, tekrar ortaya koyulmuştur.

Araştırmada elde edilen veriler sonucunda bağımlı ve bağımsız ölçeklere ait cinsiyet ve medeni durum demografik değişkenleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Tek örneklemlili ve iki örneklemlili karşılaştırma testlerinden en çok tercih edilen t-testleri kullanılmıştır. Gerçekleştirilen analizlerde cinsiyet ve medeni durum gruplarındaki katılımcılar iki farklı grup olduğu için SPSS'te tek örneklem bağımsız t-testi uygulanmıştır. Tüm alt boyutların yer aldığı değişkenler için cinsiyet grup farklılık test sonuçları, diğergâmlık, erdem, nezaket ve davranışsal sinizm için anlamlı farklılıkları ortaya koymuştur. Bilişsel sinizm ve duyuşsal sinizm için erkek katılımcıların vermiş olduğu cevap ortalamaları kadınların vermiş olduğu cevapların üzerinde olduğu görülmektedir. Davranışsal sinizmde ise kadınların vermiş oldukları cevap ortalamaları erkeklerden fazladır. Başka bir ifade ile erkek çalışanlar kadın çalışanlara göre daha diğergâm, erdemli ve nezaketli olmalarına karşın kadınların da erkeklere göre

davranışsal olarak daha sinik oldukları ifade edilebilir. Fakat tüm değişkenlere yönelik medeni durum farklılığı herhangi bir anlamlı sonucu ortaya koymamıştır.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkide başka değişkenlerin etkisi düzenleyici veya aracı değişken şeklinde incelenebilir. Mesela örgüt kültürü aracı değişken olarak yer alabilir. Bunun yanında özel sektör da araştırmaya dahil edilebilir. Çalışma farklı coğrafi bölgelerde de gerçekleştirilebilir. Araştırma sonuçlarının literatürdeki bir boşluğu doldurmak suretiyle katkı sağlayacağı ve bu alanda çalışma yapan araştırmacılara fayda sağlayacağı umulmaktadır.

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, R. (2000). "Organizational Cynicism: Bases and Consequences", **Genetic, Social and General Psychology Monographs**, Volume: 126, Issue: 39, ss. 269-292.
- ACAR, Z. A. (2006). "Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 1, ss. 1-14.
- ANDERSSON, L. M. (1996). "Employee Cynicism: An Examination Using A Contract Violation Framework", **Human Relations**, Volume: 49, Issue: 1, ss. 1395-1418.
- ANDERSSON, L. M. ve BATEMAN, T. S. (1997). "Cynicism in The Workplace: Some Causes and Effects", **Journal of Organizational Behavior**, Volume: 18, Issue: 5, 449-469.
- ANIK, C. (2007). "Eğiticinin Performansını Niteleyen Faktörler", **Bilig**, Sayı: 43, ss. 133-168.
- ARNOLDS, C. A., BOSHOF, C. (2002). "Compensation, Esteem Valence and Job Performance: An Empirical Assessment of Alderfer's ERG Theory", **Int. J. of Human Resource Management**, Volume: 13, Issue: 4, ss. 697-719.
- ARSLAN, E. T. (2012). "Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Personelinin Genel ve Örgütsel Sinizm Düzeyi", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt: 13, Sayı: 1, ss. 12-27.
- AY, Z. (2007), "Sanayi İşletmelerinde Motivasyon ve Ülkemizdeki Motivasyon Uygulamaları" Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı**, Konya
- AYKAÇ, E. (2016). "Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama" Yüksek Lisans Tezi, **Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Karabük.
- AYTAÇ, Ö. (2004). "Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif", **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, ss. 189-217.
- BAUER, T. N., GREEN, S. G. (1996). "Development of Leader-Member Exchange: A Longitudinal Test", **Academy of Management Journal**, Volume: 39, Issue: 6, ss. 1538-1567.
- BAHADINLI, H. S. (2013). "İşletmelerde Yetenek Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi (İlaç, Tekstil

ve Otomotiv Sektörlerinde Araştırma)” Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı**, İstanbul.

BANG, H., RIERO, T.G. (2017). “Examining The Role of Cynicism in The Relationships Between Burnoutand Employee Behavior”, **Journal of Work and Organizational Psychology**, Issue: 33, ss. 217–227.

BARLETT, J. E.; J. W. KORTLIK; C. C. HIGGINS(2001) “Organizational Research : Determining Appropriate Sample Size in Survey Research” **Information Technology, Learning and Performance Journal**, Cilt:19, Sayı:1, ss. 43-50.

BASIM, H. N., ŞEŞEN, H. (2006). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması". **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Cilt:61, Sayı:4, ss. 83-102.

BAYCAN, A. F. (1985). “Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups”, **YÖKTEZ**.

BAYSAL, ANIK, İ., BAYSAL, G., AKSU, G., AKSU, N. (2014). “Presenteeism (İşte Var Olamama Sorunu) ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama”, **Electronic Journal**, Issue: 9, ss. 134-152

BEDÜK, A. (2011). “**Örgüt Psikolojisi: Yeni Yaklaşımlar, Güncel Konular**”, Konya, Atlas Akademi Yayıncılık.

BERGHE, J. V. (2011). “Job Satisfaction and Job Performance at The Work Place” Degree Thesis, **Arcada University International Business**, Helsinki, Finland.

BOLAT, T. (2008). “**Dönüşümcü Liderlik, Personeli Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi**”, Ankara, Detay Yayıncılık.

BORMAN, W. C. (2004). “The Concept of Organizational Citizenship”, **Current Directions in Psychological Science**: Volume: 13, Issue: 6, ss. 238-241.

BOYMUL, E., YAŞA ÖZELTÜRKAY, E. (2017). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisi: Bir Sanayi Kuruluşunda Uygulama”, **Yaşar Üniversitesi Dergisi**, Volume: 12, Issue: 46, ss. 93-102.

BRIEF, A. P., MOTOVILDO, S. J. (1986). “Prosocial Organizational Behaviour”, **Academy of Management Review**, Volume: 11, Issue: 4, ss. 710-725.

BROOKS, I. (2006). “**Organisational Behaviour**”, London, Pearson Education Limited.

BURSAL, M. (2017). “**SPSS ile Temel Veri Analizleri**” 1. Baskı, Ankara, Anı Yayıncılık.

- CHIABURU, D. S., PENG, A. C., OH, I. S., BANKS, G. C., LOMELI, L. C. (2013). “Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis”, **Journal of Vocational Behavior**, Volume: 83, Issue: 2, ss. 181-197.
- CHEN, X. P., HUI, C., SEGO, D. J. (1998). “The Role of Organizational Citizenship Behavior in Turnover: Conceptualization and Preliminary Tests of Key Hypotheses”, **Journal of Applied Psychology**, Issue: 83, ss. 922-931.
- COYLE-SHAPIO, J.A-M., CONWAY, N. (2005). “Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support”, **Journal of Applied Psycholog**, Volume: 90, Issue:4, ss. 774–781.
- ÇAĞ, A. (2011). “Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma,” Yüksek Lisans Tezi, **Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı**, Afyonkarahisar.
- ÇARIKÇI, İ. H., BEKTAŞ, M., TURAK, B. (2013). “Örgüt Çalışanları, Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Büro Çalışanlarına Yönelik Bir Alan Araştırması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**. Sayı: 1, ss. 177-189.
- ÇETİN, F. ve FIKIRKOCA, A. (2010). “Rol Ötesi Olumlu Davranışlar Kişisel ve Tutumsal Faktörlerle Öngörülebilir mi?” **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**. Cilt: 65, Sayı: 4, ss. 41-66.
- ÇETİN, H. (2014). “Otel İşletmelerinde Hizmetkar Liderliğin Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi” Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı**, Nevşehir.
- ÇİMEN, M. (2000), “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması” Yayınlanmamış Doktora Tezi, **T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı**, Ankara.
- ÇİMEN, M., ERGİN, C. (2001), “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, **Gülhane Tıp Dergisi**, Cilt: 43, Sayı: 2, ss. 169–176.
- DAĞCI, O. (2017). “Havacılık Sektöründe Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hava Aracı Bakım Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir.

- DEAN, J. W., BRANDES, P., DHARWADKAR (1998). "Organizational Cynicism". **The Academy of Management Review**, Volume: 23, Issue: 2, ss. 341-352.
- DELKEN, M. (2004). "Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers" Unpublished Master Thesis, **University of Maastricht**, Limburg, Netherlands.
- DOĞAN, Y., ÖZDEVECİOĞLU, M. (2005). "Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi", **Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 9, Sayı: 18, ss. 165-190.
- DRAFKE, M., KOSSEN, S. (1997). "**The Human Side of Organizations**" 7th Edition, New York: Addison-Wesley Publisher.
- EATON, J. A. (2000). "A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism" Unpublished Doctoral Dissertation, **York University**, Toronto, Canada.
- EDVARDSSON, B., GUSTAVSSON, B. (2003). "Quality in The Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development", **Managing Service Quality**, Volume: 13, Issue: 2, ss. 148-163.
- EFEÖĞLU, E., İPLİK, E. (2011). "Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama", **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Volume: 20, Issue: 3, ss. 343-360.
- EFİL, İ. (2002). "**İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**", İstanbul, Alfa Basım Yayım.
- EFİLTİ, S., GÖNEN, Y. Ö., ÖZTÜRK, F. (2008). "Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesi'nde Görev Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması", **Karadeniz Teknik Üniversitesi - 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi**, Trabzon.
- EKER, G. (2006). "Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir.
- ELMAS, N. (2017). "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Arasındaki Etkisi ve Bir Uygulama" Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı**, İstanbul.
- ERDOST, H. E., KARACAOĞLU, K., REYHANOĞLU, M. (2007). "Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi", **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı**, ss. 514-524.
- EREN, E. (2001). "**Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**". İstanbul, Beta Yayınları.

- EREN, E. (2004). “**Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**”. İstanbul, Beta Yayınları.
- ERİŞ, H., KAYA, A. (2020). “Sağlık Çalışanlarında Sinizmin İş Doyumuna Etkisi”, **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 4, ss. 138,146.
- EROĞLU, F. (2009). “**Davranış Bilimleri**”, İstanbul: Beta Yayınları.
- ETİMOLOJİ TÜRKÇE, (2019). Güncel Sözlük, “Çevrimiçi” <https://www.etimolojiturkce.com/arama/sinik>, Erişim Tarihi: 01/11/2019.
- FABRIGAR, L. R., WEGENER, D. T. (2011). “**Exploratory Factor Analysis**”. London, Oxford University Press.
- FIELD, A. (2009). “**Discovering Statistics Using SPSS**“ 7th edition, London, Sage Publications.
- GEORGE, J. M., BRIEF, A. P. (1992). “Feeling Good-Doing Good: A conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship”, **Psychological Bulletin**, Volume: 112, Issue: 2, ss. 310–329.
- GHAZZAWI, I. (2011). “Does Age Matter in Job Satisfaction?: The Case of U.S. Information Technology Professionals”, **Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict**, Volume: 15, Issue: 1, ss. 25-54.
- GREENBERG, J., BARON, R. A. (2000). “**Behavior in Organization**” 7th Edition, New Jersey, Prentice-Hall.
- GUASTELLO, S.J., RIEKE, M.L., GUASTELLO, D.D., BILLINGS, S.W. (1992). “A Study of Cynicism, Personality and Work Values”. **Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied**, Volume: 126, Issue: 1, ss. 37-48.
- GUL, H., USMAN, M., LIU, Y., REHMAN, Z., JEHRAN, K. (2018). “Does The Effect of Power Distance Moderate The Relation Between Person Environment Fit and Job Satisfaction Leading to Job Performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan”, **Future Business Journal**, Issue: 4, 68-83.
- GÜR, D. (2006). “Özelleştirmenin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Kütahya Şeker Fabrikası Üzerine Bir Uygumla” Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- GÜRBÜZ, S. ve ŞAHİN, F. (2016). “**Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz**”, Ankara, Seçkin Kitabevi.
- HAZZİ, O. A., MALDAON, I. S. (2012). “Prosocial Organizational Behaviors: The Lifeline of Organizations”, **European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences**, Issue: 54, ss. 106-114.

- HELVACI, M. A. (2013). “**Yönetimde Yeni Yaklaşımlar**”, Ed: Memduhoğlu, H. B., Yılmaz, K., 2.Baskı, Ankara. Pegem A Yayıncılık, ss. 383-397.
- HERSCH, J., XIAO, J. (2016). “Sex, Race, and Job Satisfaction Among Highly Educated Workers”, **Southern Economic Journal**, Volume: 83, Issue: 1, ss. 1-24.
- HOPPOCK, R. (1935). “**Job Satisfaction**”, New York, Harper Publishing.
- ISLAM, T., KHAN, S. K., AHMAD, U., AHMED, I. (2015). “Exploring The Relationship Between POS, OLC, Job Satisfaction and OCB”, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Issue: 114, ss. 164-169.
- IŞIK, M., CANDAN, H. (2019). “Kamu Çalışanlarında Örgütsel Sinizmin Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Karaman İli Örneği”, **International Journal of Economics, Politics, Humanities and Social Sciences**, Volume: 2, Issue 4, ss. 265-281.
- İPLİK, F. N. (2015). “**Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**”, Ankara, Akademisyen Kitabevi.
- İŞCAN, Ö. F., TİMURÖĞLU, M. K. (2007), “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 21, Sayı: 1, ss. 251-281.
- JAMES, M. S. L. (2005). “Antecedents ve Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of ThePotential Positive and Negative Effects on School Systems” Unpublished Doctoral Dissertation, **The Florida State University**, Florida, USA.
- JOHNSON, J. L., O’LEARY-KELLY, A. (2003). “The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations are Created Equal”, **Journal of Organizational Behavior**, Volume: 24, Issue: 5, ss. 627–647.
- KABATAŞ, A. (2010). “Örgütsel Sinizm İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi ve Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kocaeli.
- KAÇMAZ, N. (2005). “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu” ,**İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi**, Cilt: 68, Sayı: 1, ss. 29-32.
- KALAĞAN, G. (2009). “Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Antalya.
- KALAĞAN, G., GÜZELLER, C.O. (2008). “Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Çeşitli Değişkenler Açısından Eğitim Örgütlerinde

İncelenmesi". **16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı**, 87-94.

KALAYCI, Ş. (2010). "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri" 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

KAMER, M. (2001). "Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

KANTER, D. L., MİRVİS, P. H. (1989). "The Cynical Americans: Living and Working in An Age of Discontent and Disillusion", San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

KANTER, D. L., MİRVİS, P. H. (1991). "Beyond Demography: A Psychographic Profile of The Workforce", **Human Resource Management**, Volume: 30, Issue: 1, ss. 45-68.

KARAALİOĞLU, Z. F. (2019). "Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü" Doktora Tezi, **İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

KARAMAN, K., YÜCEL C., DÖNDER, H. (2008). "Öğretmen Görüşlerine Göre, Okullardaki Bürokrasi ile Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki", **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, Sayı: 53, ss. 49-74.

KARCIOĞLU, M. S. ve NAKTİYOK, A. (2015). "Örgütsel Ortamda Algılanan Güven Düzeyinin Sinizm Üzerindeki Rolü: Atatürk Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Bir Araştırma", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt: 17, Sayı: 1, ss. 19-34.

KAYNAK, T. (1990). "Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi", İstanbul, Alfa Basım Yayım Dağıtım.

KESEN, M. (2016). "Çalışan Katılımı, Yönetimin Açıklığı, Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışan Performansı Arasındaki Etkileşimleri Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma", **Ekev Akademi Dergisi**, Cilt: 20, Sayı: 66, ss. 463-482.

KOÇEL, T. (1998). "İşletme Yöneticiliği", İstanbul, Beta Yayınları.

KOÇEL, T. (1999). "İşletme Yöneticiliği" 7. Basım, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım.

KOÇEL, T. (2013). "İşletme Yöneticiliği" 14. Basım. İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

KOÇOĞLU, C. M. (2015). "Akademik Personelin İş Tatmin Düzeylerinin Ölçülmesi", **ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, Cilt: 13, Sayı: 5, ss. 16-35.

- KOSA (2019). “Örgütsel Sinizm ve İş Doyumu İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, **Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**, Cilt: 10, Sayı: 19, ss. 182-213.
- KORKMAZ, C. İ. (2011). “Kişilik Sinizmi ve Algılanan Üst Yönetim Desteğinin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- KÖKALAN, Ö., ANAŞ, K. (2016). “Çalışanların Örgütsel Sinizm Tutumlarının İşe Yabancılaşmaları Üzerine Etkisi: Vakıf Üniversiteleri Üzerine Bir Çalışma”, **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 2, ss. 97-109.
- KÖKSAL, O. (2012). “Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Güven ve Algılanan Aidiyet Durumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Saldırgan Davranışlar Üzerine Etkisi” Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kayseri.
- KÜÇÜKÖZKAN, Y. (2015). “Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve”, **Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 2, 86-115.
- LAWLER, E.E. PORTER, L.W., (1967). “The Effect of Performance on Job Satisfaction”, **Industrial Relations**, Volume: 7, Issue: 1, ss. 20–28.
- LOBNIKA, B., PAGON, M. (2004). “The Prevalence and Nature of Police Cynicism in Slovenia (From Policing in Central and Eastern Europe: Dilemmas of Contemporary Criminal Justice)”, The Faculty of Criminal Justice, University of Maribor, Slovenia, 105-110, <http://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx> Erişim Tarihi 19/03/2020.
- LUNENBURG, F. C. (2010). “Leader-Member Exchange Theory: Another Perspective On The Leadership Process”, **International Journal of Management, Business, and Administration**, Volume: 13, Issue: 1, ss. 1-5.
- MAMEDOV, B. (2013). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- MASLOW, A. H. (1970). “**Motivation and Personality**” 2nd Edition, USA: Harper & Row Publishers.
- MATTILA, R. R. (2006). “The Relationship Between Burnout, Job Satisfaction, Turnover Intention, and Organizational Commitment in It Workers” Unpublished Doctoral Thesis, **Capella University**, Minnesota, USA.

- MCKENRA, EUGORE F. (1987). “**Psychology in Business, Theory and Applications**”, London, Lawrence Elbaum.
- MİMAROĞLU, H., (2008). “Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma” Doktora Tezi, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Adana.
- NAUS, F., ITERSON, A. V., ROE, R. (2007). “Organizational Cynicism: Extending The Exit, Voice, Loyalty and Neglect Model of Employees Responses to Adverse Conditions in The Workplace”. **Human Relations**, Volume: 60, Issue: 5, ss. 683-692.
- NERGİZ, E., YILMAZ, F. (2016). “Çalışanların İş Tatmininin Performanslarına Etkisi: Atatürk Havalimanı Gümrüksüz Satış İşletmesi Örneği”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 4, ss. 50-79.
- NETEMEYER, R., KEE, D. O., MURRAN, R. (1997), "An Investigation into The Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in a Personnel Selling Context," **Journal of Marketing**, Volume: 61, Issue 3, ss. 85-98.
- O'BRIEN, A. T., HASLAM, S., JETTEN, J., HUMPHREY, L., O'SULLIVAN, L., POSTMES, T., REYNOLDS, K. J. (2004). “Cynicism and Disengagement Among Devalued Employee Groups: The Need to ASPIRe”. **Career Development International**, Volume: 9, Issue: 1, ss. 28-44.
- OKTAY, M. (2005). “Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres”, **İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri**, Sayı: 47, ss. 111-116.
- ONARAN, O. (1981). “Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları” 13. Baskı, Ankara: Ankara Ü.Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Sevinç Matbaası.
- ORGAN, D. W. (1988). “**Issues in Organization and Management Series. Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**”, England, Lexington Books/D. C. Heath And Com.
- ORGAN, D. W., KONOVSKEY, M. (1989). “Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior”, **Journal of Applied Psychology**, Issue: 74, ss. 157–164.
- ORGAN, D. W., PODSAKOFF, P. M., MACKENZIE, S. B. (2006). “**Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences**”, England, Sage Publications, Inc.
- ORGAN, D. W., RYAN, K. (1995). “A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior”, **Personnel Psychology**, Volume: 48, Issue: 4, ss. 775-802.

- OSHAGBEMİ, T., HICKSON, C. (2003). "Some Aspects of Overall Job Satisfaction: A Binomial Logit Model", **Journal of Managerial Psychology**, Volume: 18, Issue: 4, ss. 357-367.
- ÖCEL, H. (2013). "Örgüt Kimliğinin Gücü, Algılanan Örgütsel Prestij ve Kişi-Örgüt Uyumuna ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü", **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt: 28, Issue: 71, ss. 37-53.
- ÖRÜCÜ, E., ESENKAL, F. (2005). "Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)". **Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 8, Issue: 14, ss. 141-166.
- ÖZCAN, E. D. (2011). "**Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini**" 1. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları.
- ÖZÇALIK, F. (2017). "Pozitif ve Negatif Duygusallığın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisinde Sermayenin Rolü" Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Tokat.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2004). "Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusallığın Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 59, Sayı: 3, ss. 181 – 202.
- ÖZEN. İŞBAŞI, J. (2000). "Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamaların Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Antalya.
- ÖZER, P. S., TOPALOĞLU, T. (2008). "**Motivasyonda Kapsam Kuramları. Liderlik ve Motivasyon Geleneksel ve Güncel Yaklaşımlar**", Ed.: SERİNKAN, C. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, ss. 83-104.
- ÖZGENER, Ş., ÖĞÜT, A., KAPLAN, M. (2008). "**İşgören-İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm, Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar**", Ed.: ÖZDEVECİOĞLU, M. ve KARADAL, H. Ankara, İlke Yayınevi, ss. 53-72.
- ÖZKALP, E., KIREL, Ç., (2001). "**Örgütsel Davranış**", Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Vakfı Yayınları, Eskişehir.
- ÖZLER, D. E., ATALAY, C. G., ŞAHİN, M.D. (2010). "Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır? ", **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 2, ss. 47-57.
- PAKSOY, M. (2002). "**Çalışma Ortamında İnsan Ve Toplam Kalite Yönetimi**", Ankara, Çantay Kitabevi.

- PELİT, E. (2008). “İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” Doktora Tezi, **Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.
- PELİT, E., AYNANA, Ç. (2016). “Duygusal Zekânın Örgütsel Sinizme Etkisi: Otel İşletmeleri İş görenleri Üzerinde Bir Araştırma”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 2, ss. 45-76.
- PELİT, E., AYDUĞAN, N. (2011). “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumları Üzerine Bir Araştırma”, **12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı**, 286-302.
- PELİT, N., PELİT, E. (2014). “**Örgütlerde Kanseri Yapıcı İki Başat Faktör: Mobbing ve Örgütsel Sinizm**”, Ankara, Detay Yayıncılık.
- PİYAL, B., ÇELEN, Ü., ŞAHİN, N., PİYAL, B. (2000). “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu”, **Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası**, Cilt: 53, Sayı: 4, ss. 241-250.
- PODSAKOFF, P. M. ve MACKENZIE, S. B. (1997). “Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research”, **Human Performance**, Volume: 10, Issue: 2, ss. 133-151.
- PODSAKOFF, P. M. ve MACKENZIE, S. B. ve PAINE, J. B., BACHRACH, D. G. (2000). “A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”, **Journal of Management**, Volume: 26, Issue: 3, ss. 513-563.
- PORTER, L., BIGLEY, G. A., STEERS, R. M. (2003). “**Motivation and Work Behavior**”. USA, McGraw-Hill.
- RHOADES, L., EISENBERGER, R. (2002). “Perceived Organizational Support: A Review of The Literature”. **Journal of Applied Psychology**, Issue: 87, ss. 698–714.
- ROBBINS, S. P., JUDGE, T. A. (2015). “**Örgütsel Davranış**”, 14. Baskı, Çev. ERDEM, İ. Ankara, Kızılay: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.
- ROYLE, M. T., HALL, A. T. (2012). “The Relationship Between McClelland's Theory of Needs, Feeling Individually Accountable, and Informal Accountability For Others”, **International Journal of Management and Marketing Research**, Volume: 5, Issue: 1, ss. 21-42.
- RYAN, J. C. (2016). “Old Knowledge for New Impacts: Equity Theory and Workforce Nationalization”, **Journal of Business Research**, Issue: 69, ss. 1587-1592.

- SAKLAN, A. (2010). “Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya.
- SCHERMERHORN, R. J., HUNT, J.G., OSBORN, R.N. (1998). “**Basic Organizational Behavior**”, New York, USA, Wiley.
- SCHNAKE, M. E., DUMLER, M. P. (2003). “Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behaviour Research”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, Volume: 76, Issue: 3, ss. 283-301
- SCHNEIDER, B., SNYDER, R.A., (1975). “Some Relationships Between Job Satisfaction and Organization Climate”, **Journal of Applied Psychology**, Volume: 60, Issue 3, ss. 318–328.
- SCHODERBEK, P. P., COSIER, R. A., APLIN, J. C. (1991). “**Management**”, New York, USA, Harcourt Brace Jovanovich Publishers.
- SCOTT, K. D., TAYLOR, G. S. (1985). “An examination of Conflicting Findings on The Relationship Between Job Satisfaction and Absenteeism: A Meta-Analysis”, **Academy of Management Journal**, Volume: 28, Issue: 3, ss. 599-612.
- SEÇER, İ. (2005). “**SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi Analiz ve Raporlaştırma Kitabı**”, Ankara, Anı Yayıncılık.
- SEMERÇİ, A. S. (2005). “İş Motivasyonu ve Sonuçları: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nda Bir Uygulama”, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, **Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü**, Ankara.
- SEZGİN, B. (2019). “Sağlık Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- SHAFAZAWANA, T. M., YİNG, C. Y., ZULIAWATI, Saad, M., SUKUMARAN, K. (2015). “Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors”, **Procedia Economics and Finance**, Issue: 35, ss. 604-611.
- SHARMA, P. (2017). “Organizational Culture As a Predictor of Job Satisfaction: The Role of Age and Gender”, **Management**, Volume: 22, Issue: 1, ss. 35-48.
- SMITH, C. A., ORGAN, D. W., NEAR, J. P. (1983). “Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents,” **Journal Of Applied Psychology**, Volume: 68, Issue 4, ss. 653-663.

- SMITH, T.W., POPE, M.K., SANDERS, J.D., ALLRED, K.D., O'KEEFE, J.L. (1988). "Cynical Hostility at Home and at Work: Psychosocial Vulnerability Across Domains", **Journal of Research in Personality**, Issue: 22, ss. 525-548.
- SPOSITO, V. A., HAND, M. L. ve SKARPNESS, B., (1983). "On the Efficiency of Using the Sample Kurtosis in Selecting Optimal Estimators", **Communications in Statistics-Simulation and Computation**, Volume: 12, Issue: 3, 265-272.
- SRIVASTAVA, A., ADAMS, J. W. (2011). "Relationship Between Cynicism and Job Satisfaction", **Exploration of Mechanisms, Psychological Reports**, Volume: 108, Issue: 1, ss. 27-42.
- STANLEY D. J., MEYER, J. P., TOPOLNYTSKY, L. (2005). "Employee Cynicism and Resistance to Organizational Change". **Journal of Business and Psychology**, Volume: 19, Issue: 4, ss. 429-459.
- ŞAHAL, E. (2005). "Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akdeniz Üniversitesi'nde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatları" Yüksek Lisans Tezi, **Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Antalya.
- ŞAHİN, N. (2007). "Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama" Doktora Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Programı**, İzmir.
- ŞAHİN, A. (2003). "Türk Kamu ve Özel Kesim Yöneticilerinin Motivasyon Durumu: Kavramsal ve Ampirik Bir Çalışma (Konya örneği)" Yayımlanmamış Doktora Tezi, **Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı**, Konya.
- ŞİMŞEK Ş., AKGEMCİT T., ÇELİK A. (2011). "**Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**", Ankara, Gazi Kitabevi.
- TAZEGÜL, AYDIN, A. (2017) "İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Ankara Altındağ İlçesi Örneği" Yüksek Lisans Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- TANNENBAUM, A. S. (1996). "**Social Psychology of The Work Organization**", California, USA, Wadsworth Publishing Co., Inc.Belmont.
- TAŞCI, D., YALÇINKAYA, A. (2015). "**Türkiye'de Örgütsel Sinizm Araştırmalarının Genel Görünümü İçinde Türkiye'de Örgütsel Davranış Çalışmaları I**", Ed.: KUTANİS, R. Ö., Ankara, Gazi Kitabevi.
- TAYLOR, S. G., KLUEMPER, D. H., SAULEY, K. S. (2009). "Equity Sensitivity Revisited: Contrasting Unidimensional and Multidimensional Approaches", **Journal and Business and Psychology**, Issue: 24, ss. 299-314.

- TDK (Türk Dil Kurumu) (2018), Güncel Türkçe Sözlük, “Çevrimiçi” <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 28/10/2019.
- TECK-HONG, T., WAHEED, A. (2011). “Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in the Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love of Money”, **Asian Academy of Management Journal**, Volume: 16, Issue: 1, ss. 73-94.
- TERZİ, A. R., DERİN, R. (2016). “Relation Between Democratic Leadership and Organizational Cynicism”, **Journal of Education and Learning**, Volume: 5, Issue: 3, ss. 193-204.
- TINAZ, P. (2013). “Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar”, İstanbul, Beta Basım Yayınları.
- TOKEL, C. M. (2017). “İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, **Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 2, ss. 145-157.
- TOKGÖZ, N., YILMAZ, H. (2008). “Örgütsel Sinisizm: Eskişehir ve Alanya’daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 2, ss. 283–305.
- TROESCH, L. M., BAUER, C. E. (2017). “Second Career Teachers: Job Satisfaction, Job Stress, and The Role of Self-Efficacy”, **Teaching and Teacher Education**, Issue: 67, ss. 389-398.
- TUNA, M. (2007). “Personel Devir Oranı Analizi: Ankara’da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 1, ss. 45-52.
- TURABOĞLU, T. T. (2002). “Vekalet Teorisi: Firma Sahiplik Yapısı ve Performans İlişkisi Türkiye Uygulaması”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı**, Adana.
- TURAN, Ş. (2011). “Küreselleşme Sürecinde Örgütsel Değişimi Etkileyen Bir Unsur Olarak Örgütsel Sinizm ve Karaman İli Kamu Kurumlarında Bir Çalışma” Yüksek Lisans Tezi, **Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Karaman.
- TURNIPSEED, D., MURKISON, G. (1996). “Organizational Citizenship Behavior: An Examination of The Influence of The Workplace”, **Leadership and Organizational Development Journal**, Issue: 17, ss. 42-47.
- TUTAR, H. (2009). “Örgütsel İletişim”, 2.Baskı, Ankara, Seçkin Yayınları.
- TUTAR, H. (2007).” Erzurum’da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**, Sayı: 12, ss. 99.

- TÜTÜNCÜ, Ö. ve KÜÇÜKUSTA, D. (2008). “Organizasyonlarda Bireyler: Davranış, Tutum ve Motivasyon”, **2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı**, İzmir.
- ÜNLÜ, S. ve HAKAN, A. (2001). Psikoloji. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayın. <http://w2.anadolu.edu.tr/aos/kitap/EHSM/1024/unite12.pdf>, Erişim Tarihi: 04/10/2019.
- VECCHIO, R. (1995). “**Organizational Behavior**”, 3th Edition, Florida, USA, The Dryden Press. 3. Edition.
- VİDAL, M. S., VALLE, R. S., ARAGÓN, M. B. (2007). “Antecedents of Repatriates' Job Satisfaction and Its Influence on Turnover Intentions: Evidence from Spanish Repatriated Managers”, **Journal of Business Research**, Issue: 60, ss. 1272-1281.
- VİLA, L. E., GARCÍA-MORA, B. (2005). “Education and The Determinants of Job Satisfaction”, **Education Economics**, Volume: 13, Issue: 4, ss. 409-425.
- WAYNE, S. J., SHORE, L. M., LİDEN, R. C. (1997). “Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective”, **Academy of Management Journal**, Volume: 40, Issue: 1, ss. 82-111.
- ZEİNABADİ, H., SALEHİ, K. (2011). “Role of Procedural Justice, Trust, Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers”, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Issue: 29, ss. 1472-1481.
- ZEKAVİCA, R., PATİC, B. S., POTGIETER, P., ROELOFSE, C.J. (2018). “Police Cynicism in Serbia: Prevalence, Nature and Associations with Job Satisfaction”, **Policing An International Journal**, Volume: 41, Issue: 5, ss. 659-672.
- ZEYNEL, E. (2014). “Akademisyenlere Yönelik Mesleki Motivasyon, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma” Yayımlanmamış Doktora Tezi, **Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı**, Isparta.

EKLER

1. ANKET FORMU

2. Değerli Katılımcı,
3. Bu anket, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda araştırma çalışması olarak "Örgütsel Sinizm, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki" başlığı kapsamında hazırlanmıştır.
4. **Vereceğiniz cevaplar gizli tutularak** elde edilecek veriler sadece akademik çalışmamızda kullanılacak ve veriler toplu olarak yorumlanacaktır. Bu yüzden **isim belirtmenize gerek yoktur**. Soruların tamamını cevaplamanız çalışma bütünlüğü açısından önemlidir. Kendinize "işimin bu yönünden ne kadar tatmin oluyorum veya katılıyorum" sorusunu sorunuz ve rakamlardan size uygun olanı daire içine alarak belirtiniz. İlginiz ve yapacağınız değerli katkılardan dolayı teşekkür ederim.
5. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER:
6. 1.Çalıştığınız kurum: a)Kamu b)Özel
7. 2.Cinsiyet: a)Kadın b)Erkek
8. 3.Yaşınız: a)25 ve altı b)26-35 c)36-45 d)46-55
e)55 ve üstü
9. 4.Medeni durumunuz: a)Evli b)Bekar
10. 5.Toplam çalışma yılınız: a)1'den az b)1-5 yıl c)6-11 yıl d)12-20 yıl
e)20'den fazla
11. 6.Kurumdaki çalışma yılınız: a)1'den az b)1-5 yıl c)6-11 yıl d)12-20 yıl
e)20'den fazla
12. 7.Eğitim durumunuz: a)Lise ve altı b)Ön lisans c)Lisans d)Yüksek Lisans
e)Doktora
13. 8. Maaşınız: a)1500 ve altı b)1500-2500 c)2500-3500 d)3500-4500
e)4500 ve üzeri

<u>İŞ TATMİNİ ANKETİ</u>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İş tatmini, çalışanların iş yerlerindeki hoşnutluk derecesi ile ilgilidir.					
1. Sürekli bir şeylerle meşgul etmesi bakımından memnunum	1	2	3	4	5
2. Kendi kendime çalışma imkanı olması bakımından memnunum	1	2	3	4	5
3. Zaman zaman farklı şeylerle meşgul olma imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
4. Toplumda bir yer edinme imkanı vermesi bakımından memnunum	1	2	3	4	5
5. Amirimin elemanlarına karşı davranış tarzı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
6. Amirimin karar verme konusundaki yeterliliği bakımından memnunum	1	2	3	4	5
7. Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
8. Sürekli bir işe sahip olma imkanı (iş güvenliği) bakımından memnunum	1	2	3	4	5
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
10. Başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
11. Yeteneklerimi kullanabilme imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
12. Kurum politikasını uygulama imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
13. Aldığım ücret bakımından memnunum	1	2	3	4	5
14. Bu işte ilerleme imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
15. Kendi kararımı verme özgürlüğü bakımından memnunum	1	2	3	4	5
16. İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkanı bakımından memnunum	1	2	3	4	5
17. Çalışma koşulları bakımından memnunum	1	2	3	4	5
18. Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması bakımından memnunum	1	2	3	4	5
19. Yaptığım işten dolayı aldığım övgü bakımından memnunum	1	2	3	4	5

20. İsimden elde ettiğim başarı duygusu bakımından memnunum	1	2	3	4	5
<u>ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ANKETİ</u> Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün hedeflerini gerçekleştirmek için çalışanların bir ödül beklemeden gönüllü olarak yaptıkları davranışlardır.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
21.Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım	1	2	3	4	5
22.Kurum yapısında yapılan gelişmelere destek olurum	1	2	3	4	5
23.Kurum içinde çıkan çatışmaların çözülmesinde aktif rol alırım	1	2	3	4	5
24.Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum	1	2	3	4	5
25.Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım	1	2	3	4	5
26.Görevle ilgili problemlerde elimdeki malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam	1	2	3	4	5
27.Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım	1	2	3	4	5
28.Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım	1	2	3	4	5
29.Zamanımın çoğunu kurumumla ilgili faaliyetlerle geçiririm	1	2	3	4	5
30.Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum	1	2	3	4	5
31.Kurumum için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim	1	2	3	4	5
32.Aşırı iş yükü ile uğraşan bir kurum çalışanına yardım ederim	1	2	3	4	5
33.Kurumun sosyal etkinliklerine kendi isteğim ile katılırım	1	2	3	4	5
34.Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm	1	2	3	4	5
35.Mesai ortamı ile ilgili problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönlerinin görmeye çalışırım	1	2	3	4	5
36.Kurumda görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim	1	2	3	4	5
37.Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam	1	2	3	4	5
38.Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam	1	2	3	4	5

39.Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam	1	2	3	4	5
<u>ÖRGÜTSEL SİNİZM ANKETİ</u> Örgütsel sinizm, çalışanın istihdam edildiği kuruma karşı geliştirdiği negatif tutumlardır.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
40.Çalıştığım kurumda, söylenenler ile yapılanların farklı olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
41.Çalıştığım kurumun politikaları, amaçları ve uygulamaları arasında çok az ortak bir yön vardır.	1	2	3	4	5
42.Çalıştığım kurumda, bir uygulamanın yapılacağı söyleniyorsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım.	1	2	3	4	5
43.Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapması beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.	1	2	3	4	5
44.Çalıştığım kurumda, yapılacağı söylenen şeyler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik görüyorum.	1	2	3	4	5
45.Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim.	1	2	3	4	5
46.Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim.	1	2	3	4	5
47.Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşıyorum.	1	2	3	4	5
48.Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplar.	1	2	3	4	5
49.Çalıştığım kurum dışındaki arkadaşlarıma, işte olup bitenler konusunda yakınıyorum.	1	2	3	4	5
50.Çalıştığım kurumdaki ve çalışanlarından bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde bakışırız.	1	2	3	4	5
51.Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	1	2	3	4	5
52.Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.	1	2	3	4	5