

TURİZM İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL SİNİZM: TEORİK BİR İNCELEME¹

K. Seçkin KARAHAN²

Faruk KALAY³

Özet

Yönetim alanında sürekli yenilikler ve değişimler yaşanmaktadır. Rekabet üstünlüğü sağlamak için yeni üretim teknikleri geliştirilmekte ve maliyet yöntemleri üzerinde sürekli çalışılmaktadır. Yapılan bu çalışmalar, çalışanı ve onun mensubu olduğu örgütü olumlu, bazen de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklardan birisi de örgütsel sinizmdir. Çalışanın kendisini ve mensubu olduğu örgütü olumsuz yönde etkileyen örgütsel sinizm; çalışan performansı, örgüt performansı, etkinlik, verimlilik, karlılık gibi birçok gösterge üzerinde olumsuzluklara sebep olabilmektedir.

1990'lı yıllarda batı ülkelerinde ve 2000'li yıllarda Türkiye'de örgütsel sinizm çalışmalarına başlanmıştır. Bununla birlikte literatür incelendiğinde, örgütsel sinizm ile ilgili çok sayıda yerli ve yabancı ampirik araştırma yapılmış iken, teorik araştırma sayısının göreceli olarak yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir. Örgütsel sinizm teorisinin oluşması ve öneminin anlaşılması açısından teorik çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu çalışma, örgütsel sinizm ile ilgili yapılmış ampirik ve teorik çalışmalar incelenerek yürütülmüştür. Çalışma ile örgütsel sinizmin ne olduğunun, alt formlarının, boyutlarının, nedenlerinin, sonuçlarının ve örgütsel sinizme karşı alınabilecek önlemlerin vurgulanması amaçlanmıştır. Konunun önemine göre, akademik çalışmaların daha çok yaygınlaşması gerekmektedir. Bu çalışmanın sonuçları ve alanda yapılan araştırmaların bulgularına dayanarak getirilen önerilerin belirlenmesi ile örgütsel sinizmin etkilerinin vurgulanması, mevcut literatüre teorik bir katkı sağlanması, yöneticilerin ve diğer bilgi kullanıcılarının istifade etmesi hedeflenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel sinizm, Bilişsel sinizm, Duyuşsal sinizm, Davranışsal sinizm, Turizm işletmeleri.

JEL Kodları: M12, M14, M54

Geliş Submitted 11.11.2019

Kabul Accepted 01.12.2019

¹ 26-29 Eylül 2019 tarihinde III. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresinde özet bildiri olarak sunulmuştur.

² Öğr. Gör. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, seckinkarahan@yyu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6066-7689>

³ Doç. Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Erciş İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, kalayfaruk@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6801-798X>

ORGANIZATIONAL CYNICISM IN TOURISM BUSINESSES:

A THEORETICAL INVESTIGATION

Abstract

There are continual innovations and changes in the field of management. New production techniques are developed and cost methods are constantly being studied to provide competitive advantage. These studies have positive and sometimes negative effects on the employee and the organization he/she is a member of. One of these drawbacks is organizational cynicism. Organizational cynicism that adversely affects the employee and his/her organization; employee performance, organizational performance, efficiency, productivity and profitability.

In the 1990s in the west and 2000s in Turkey has begun to study organizational cynicism. However, when the literature is examined, it is seen that while there are many domestic and foreign empirical researches about organizational cynicism, the number of theoretical researches is not at a sufficient level. In order to understand the formation and importance of the theory of organizational cynicism, theoretical studies are needed. This study was conducted by examining empirical and theoretical studies on organizational cynicism. The aim of this study is to emphasize what organizational cynicism is, its sub-forms, dimensions, causes, consequences and measures that can be taken against organizational cynicism. According to the importance of the subject, academic studies should become more widespread. It is aimed to highlight the effects of organizational cynicism, to make a theoretical contribution to the existing literature, to benefit the managers and other information users by determining the suggestions made based on the results of this study and the findings of the researches in the field.

Keywords: *Organizational cynicism, Cognitive cynicism, Affective cynicism, Behavioral cynicism, Tourism businesses.*

JEL Codes: M12, M14, M54

GİRİŞ

İnsan ihtiyaçlarının sınırsız olması ve bu ihtiyaçların karşılanması için bir araya getirilmesi gereken kaynakların sınırlı olması gerçeği; örgüt yöneticilerinin yönettikleri örgütleri çok daha etkin ve verimli yönetmelerini, doğru kararlar vererek doğru işler yapmalarını gerektirmektedir. Sürekli değişen ve gelişen yönetim anlayışlarını takip edebilmek, çağa ayak uydurabilmek, rakiplerine karşı sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlayabilmek ve bir yandan bu tür gelişmeler karşısında örgütünü dizayn ederken, diğer yandan; örgütlerde bütün faaliyetleri yerine getirecek olan insanların ihtiyaçlarını tespit edebilmek, isteklerine cevap verebilmek, şikayet ve memnuniyetlerini anlayabilmek, başarılı yöneticilerin vazgeçilmez nitelikleri haline gelmektedir.

Çalışanların yaptıkları işten tatmin olmaları, çalıştığı örgüte bağlılık duymaları, etkin ve verimli iş yapabilmeleri, varsa kendilerinden ve/veya mensubu oldukları örgütten kaynaklanan problemlerin tespiti ve bu problemlere karşı etkili tedbirler alınması, yöneticiler için başarıyı yakalama adına önemli faktörlerdir. Çalışanlar, yöneticiler, örgütler ve örgütlerin içerisinde faaliyet gösterdiği toplum arasındaki ilişkiler; ekonomik, sosyal, kültürel, hukuki, demografik, teknolojik ve uluslararası çevre şartları dikkate alınarak yapılan bilimsel çalışmalarla anlamlandırılmaya çalışılmış ve bu konuda tespitler yapıp, çözüm önerileri sunulmuştur. Birçok nedeni ve sonucu olan “sinizm” kavramı; “insanların yalnızca şahsi çıkarları doğrultusunda motive edildiğine inanma eğilimi; şüphecilik” şeklinde tanımlanmaktadır.

Sinizm kavramı; kuşkuculuk, şüphecilik, güvensizlik, inançsızlık, kötümserlik, olumsuzluk kelimeleriyle yakın anlamlıdır (Eaton, 2000 akt. Polat ve Meydan, 2010). Sinizm; örgütün kendi çıkarları için adalet, dürüstlük ve samimiyet ilkelerini önemsemediği ya da görmezlikten geldiği yönünde çalışanlarda oluşan bir inançtır (James, 2005 akt. Erdost vd., 2007). Literatürde, sinizm üzerinde anlaşmaya varılmış ortak bir tanım yoktur. Sinizm; yapılan çalışmalarda genel sinizm ve örgütsel sinizm olmak üzere iki kavram olarak incelenmiştir. Genel sinizm; bireylerin üzerindeki olumsuzluklarla, örgütsel sinizm; bu olumsuzlukların örgütü etkilemesi ile ilgilidir.

Mevcut literatür incelendiğinde, örgütsel sinizm ile ilgili olarak, bir çok ampirik çalışmanın yapıldığı görülmekle birlikte, örgütsel sinizm teorisi ile ilgili bilgiler karışıklık arz etmektedir. Literatürde, genel olarak örgütsel sinizm ve özel olarak turizm işletmelerinde örgütsel sinizm

ile ilgili teorik çalışmaların göreceli olarak yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı; literatürde yapılan çalışmaları inceleyerek, örgütsel sinizmin ne olduğunun, alt formlarının, boyutlarının, nedenlerinin, sonuçlarının ve sinizme karşı alınması gereken önlemlerin neler olduğunun teorik olarak ortaya konulmasıdır. Bu amaca uygun olarak, örgütsel sinizmin açık bir şekilde anlaşılmasını sağlamak hedeflenmektedir. Çalışma, örgütsel sinizm teorisinin oluşturulması açısından literatüre önemli katkı sağlayacaktır. Ayrıca, çalışma sonucunda ulaşılan sonuç ve önerilerin örgütler, yöneticiler ve politika yapıcılar için yol gösterici bir kaynak teşkil edeceği umulmaktadır.

Çalışma yedi bölüm içermektedir. İlk bölümde, sinizm/örgütsel sinizm kavramı ele alınmıştır. İkinci bölümde; örgütsel sinizmin alt formları, üçüncü bölümde; örgütsel sinizmin boyutları, dördüncü bölümde; örgütsel sinizmin nedenleri ve sonuçlarından bahsedilmiştir. Beşinci bölümde; örgütsel sinizmin sonuçları literatürdeki son çalışmalar dikkate alınarak ele alınmıştır. Altıncı bölümde; turizm işletmelerinde örgütsel sinizmin öneminden ve bu sektörde yapılmış bazı çalışmalardan bahsedilmiştir. Son olarak, yedinci bölümde; araştırmanın sonucu ve daha önce yapılmış çalışmalarda belirtilen önerilere yer verilmektedir.

1. ÖRGÜTSEL SINİZM

Örgütsel sinizm konusunda yapılan araştırmalar batıda 1990'lı yıllarda, Türkiye'de ise 2000'li yıllarda felsefe, psikoloji, sosyoloji, yönetim, siyaset gibi alanlarda bireysel ve örgütsel çalışmalar yapılarak yaygınlaşmaya başlamıştır. Örgütsel sinizm; ABD, Avrupa ve Asya'da örgüt üyeleri arasında yaygınlaşmış, örgütsel değişim ve kalite geliştirme çabaları, çalışanlarda sinizm meydana getirmeye başlamıştır (Dean vd. 1998). Sinizm kavramı, davranış bilimciler tarafından, daha çok insanın doğuştan gelen kişilik özellikleri ile ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Ancak, sinizm bireysel özelliklerden kaynaklanabileceği gibi örgütsel özelliklerden de kaynaklanabilmektedir. Sinizme bu açıdan bakıldığında, örgütsel sinizm kavramı ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle örgütsel sinizm, bireyde sinik tutumlara neden olabilen örgütsel faktörleri temel almaktadır.

Literatürde, sinizm kavramının üzerinde anlaşmaya varılmış, standartlaşmış tek bir tanım olmadığı gibi, konu ile ilgili sinik, sinizm ve örgütsel sinizm şeklinde yapılan tanımlamalar mevcuttur. Çeşitli araştırmacılar tarafından yapılan tanımlar ve odaklandıkları kavramlar Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Sinik/Sinizm/Örgütsel Sinizm Tanımları

Yazar (lar)	Tanımlanan Kavram	Tanım
Andersson ve Bateman, (1997)	Sinizm	Bireyin kişisel bir özelliği, bir duygusu ve değişen çevre şartlarına karşı geliştirdiği olumsuz bir tutumdur.
Dean vd. (1998)	Örgütsel Sinizm	İşgörenlerin çalışmakta olduğu örgüte yönelik; örgütün bütünlük ve samimiyetten uzak olduğunu algılaması, örgütüne olumsuz duygular beslemesi ve bu doğrultuda örgüte yönelik alaycı ve eleştirel davranışlar göstermesidir.
Abraham, (2000)	Sinizm	Bireyin başkalarını küçük görmesi ve onlara kırgınlık duyması, utanma ve sıkılma duygularını yaşayarak bu olumsuz duygularını harekete geçirmesidir.
Abraham, (2000)	Örgütsel Sinizm	Bireyin mensubu olduğu örgütle ilgili negatif duygular beslemesi ve duygularını davranışları ile eleştirel olarak yansıtmasıdır.
James, (2005) akt. Erdost vd., (2007)	Sinizm	Adalet, dürüstlük ve samimiyet ilkelerinin kişisel çıkarlar karşısında önemsenmediği, görmezlikten gelindiği yönünde bir inançtır.
James, (2005) akt. Erdost vd., (2007)	Sinik	Bireylerin öncelikli olarak şahsi çıkarlarını düşündüğüne ve böylece diğer insanların kendi çıkarlarını gözetmediğine inanan kimsedir.
Brendes vd. (2008)	Sinizm	Başka insanları sevmeme ve onlara güven

		duymama.
Eaton, (2000) akt. Polat ve Meydan, 2010	Sinik	Kusur bulan, zor beğenen, eleştiren kişi.
Abraham, (2004) akt. İbrahimağaoğlu ve Can, (2017)	Örgütsel Sinizm	Sürekli artmakta olan bütçe açıklarına, siyasi uygulamalara, devlet politikalarına, savaşlara, siyasi skandallara, rant sağlamak amacıyla çalışanların ihtiyaçlarını dikkate almayan işletme sahiplerine karşı çalışanların ümitsizlik yaşaması durumudur.

2. ÖRGÜTSEL SINİZMİN ALT FORMLARI

Literatür incelendiğinde, örgütsel sinizmin beş alt formda ele alındığı görülmektedir (Abraham 2000; Wanous vd., 2000 akt. Demir vd., 2018). Bu formlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

Kişilik Sinizmi: Çalışanın davranışlarında negatif bir bakış açısı hakimdir, bu fikrinde kararlıdır, doğuştan gelmektedir ve değişmez (Abraham, 2000). Başka bir ifadeyle, bireyin sonradan kazanmadığı, doğuştan sahip olduğu sinizm formudur.

Sosyal/Kurumsal Sinizm: Birey ile bireyin içinde yaşadığı toplum arasında sosyal sözleşmenin ihlal edilmesi sonucunda görülebilir.

Çalışan Sinizmi/Örgütsel Sinizm: İş örgütlerinde görülen; tepe yönetimini ve örgütteki diğer gelişmeleri küçümseme ve güven duymama şeklinde ciddi ümitsizlik ve engellenme duygularıyla tanımlanabilen bir tutumdur.

Örgütsel Değişim Sinizmi: Değişim çabalarının başarısızlığına gösterilen bir tepkidir. Planlanan değişim çabaları ve değişim ajanlarının zayıf olduklarına inanmakla meydana gelmektedir.

Meslek/İş Sinizmi: Sıklıkla hizmet sektöründe karşılaşılan iş sinizmi, bireyin becerilerinin engellenmesine karşı geliştirmiş olduğu bir başa çıkma davranışıdır. Bireyin tüketicilerden

uzaklaşmasına ve onları insan olarak görmemesine neden olur. Birey-rol çatışması, iş sinizmine yol açan bir diğer nedendir.

3. ÖRGÜTSEL SİNİZMDE BOYUTLAR

Örgütsel sinizm; literatürde bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutta incelenmiş ve bu ayrım sıkça kullanılmıştır (Dean vd., 1998).

Bilişsel Boyut: Kızgınlık, aşağılama, ayıplama duygularıyla oluşan, örgütün dürüst olmadığı yönünde bir yargıdır (Dean vd., 1998). Örgütsel sinizmin bilişsel boyutu; çalışanların örgütte birtakım olumsuzlukların var olduğuna inanmasıdır. Bu inanç, çalışanlarda sinizm olarak adlandırılan bazı yoğun duygulara ve duygusal tepkilere neden olmaktadır.

Duyuşsal Boyut: Duyuşsal boyutta, örgüte karşı kızgınlık, ayıplama, tikslenme, hayal kırıklığına uğrama, şüphelenme, bencillik ve güvenmeme gibi olumsuz duygu ve hissiyatlar görülmektedir (Dean vd., 1998).

Davranışsal Boyut: Örgüte yönelik negatif inanç ve hisleri bulunan çalışanlar; örgütü şikayet edebilir, alaylı bakışmalarda bulunabilir ve küçültücü davranışlar sergileyebilirler (Dean vd., 1998; Demirtaş vd., 2016). Bu boyutta olan bir çalışan, örgüte karşı eleştiriden de fazlasını yapmakta, örgütte adalet, doğruluk ve samimiyyetin olmadığını ifade etmektedir (Demirtaş vd., 2016).

4. ÖRGÜTSEL SİNİZMİN NEDENLERİ

Örgütsel sinizm; iş görenin örgütüne negatif duygular beslemesi ve bu duygularını davranışları ile eleştirel olarak yansıtmasını ifade etmektedir (Abraham, 2000). Doğruluk ve dürüstlükten yoksunluk, samimiyyetsizlik gibi nedenlerden dolayı ortaya çıkan duygu ve düşünceler, örgütsel sinizmin nedenleri arasında gösterilebilir (Karacaoğlu ve İnce, 2012).

Yabancı literatürde yapılan önemli çalışmalarda örgütsel sinizmin başlıca nedenleri; örgütte uygulanan politikalar, örgütte yaşanan değişime direnç (Chibili vd., 2016), çalışanların yaşadığı psikolojik sözleşme ihlali, çalışanın algıladığı örgütsel destek, algılanan örgütsel stres ve algılanan örgütsel adalet faktörleri dikkat çekmektedir (James, 2005 akt. Erdost vd., 2007).

Bommer vd., (2005)'nin yapmış olduğu çalışmada, dönüşümcü liderlerin uyguladıkları liderlik davranışları ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya konmuştur.

Çalışma sonuçlarına göre, dönüşümcü liderlik davranışları sergilenmesi, örgütsel değişim sinizminin azalmasını sağladığı belirlenmiştir.

Son yıllarda Türkiye’de yapılmış çalışmalarda; örgütsel sessizlik, yöneticilerin yönetim tarzları, mobbing, bazı örgüt kültür tipleri, çalışanların rol algıları, çalışanların bazı demografik özellikleri, örgütsel adaletsizlik, psikolojik sözleşme ihlalleri, iş güvencesizliği, örgütsel bağlılık ve aidiyet, öz-yeterlik gibi faktörlerin etkisi araştırılmış ve bu faktörlerin örgütsel sinizme neden oldukları belirtilmiştir.

Kalay vd. (2014)’nin bir kamu üniversitesinde yapmış oldukları çalışmada, akademik ve idari çalışanların mobbing algısı ve örgütsel sessizlik düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeylerinin de arttığı tespit edilmiştir.

Ülbeği ve İplik (2018)’in özel sektörde çalışanlar üzerinde yaptıkları bir çalışmada, örgüt çalışanlarının adaletsizliğe uğramaları, psikolojik sözleşme ihlallerine maruz kalmaları ve örgütte çalışan sessizliğinin var olması ile çalışanların sinizm düzeyinin arttığı tespit edilmiştir.

Alkan (2018)’in orman işletmelerinde çalışan orman mühendisleri ile yapmış old uğu çalışmada; mevzuat değişikliği, personel seçimi ve istihdam sorunları, mesai dışı çalışma, çalışma koşullarındaki olumsuzluklar, yetersiz maaş ve ücret, rotasyon uygulamaları sonucunda ortaya çıkan stresten ve iş tatmininin ve memnuniyetinin düşmesinden kaynaklı, örgütsel bağlılığın ve aidiyetin olumsuz etkilendiği ve sonuçta sinizm ve yabancılaşmanın meydana geldiği tespit edilmiştir.

Seçkin (2018)’in Malatya’da özel sektör işletmelerinde idari birimlerde yönetici olmayan çalışanlar üzerine yapmış olduğu bir çalışmada, iş görenlerde iş güvencesizliği algısı yükseldikçe hem örgüte ait olma duygularının azaldığı, hem de örgüte karşı sinik duygu, düşünce ve davranışlarının arttığı tespit edilmiştir.

Ece vd. (2018)’nin farklı kamu kuruluşlarında görev yapan çalışanlar üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada, öz-yeterlik algısının alanda yapılan önceki çalışmaların (Richardsen vd., 2006; Schaufeli ve Salanova, 2007; Bresó ve Salanova, 2007; Karacaoğlu ve İnce 2013 akt. Ece vd., 2018) aksine, sinizme yol açacağı sonucuna ulaşılmış, bunun sebebinin; öz-yeterlik algısı yüksek olan çalışanların beklentilerinin de yüksek olacağı ve bu beklentilerin karşılanmasının daha zor olacağı ve karşılanmaması durumunda oluşan hayal kırıklığı ile sinik tutumların ortaya çıkabileceği şeklinde açıklanmıştır.

Literatürde, sinizmin nedenleri kişiden ve örgütten kaynaklanan nedenler şeklinde gruplandırılarak incelenmekte ve örgütsel nedenlerin çok sayıda olması dikkat çekmektedir. (Karacaoğlu ve İnce, 2012; Alan ve Fidanboy, 2013; İbrahimoglu ve Can, 2017);

Kişisel faktörler;

- Yaş
- Cinsiyet
- Medeni hal
- Eğitim seviyesi
- Çalışma süresi

Örgütsel faktörler;

- Psikolojik sözleşme ihlali
- Örgütsel adaletsizlik
- Doğruluk ve dürüstlük yerine, örgütlerin kendi çıkarlarına hizmet eden politikaları benimsemesi
- Saygı görmeme, dikkate alınmama
- Yapılan işin anlamının olmaması
- Karar alma süreçlerinde çalışanların katılımının sağlanmasında eksiklik, yönetimin bu konuda samimi olmaması ve gerçek desteğinin olmaması
- Etkin olmayan liderlik
- Yöneticilere verilen yüksek ücretler, yetersiz yönetim becerileri
- Kurumsallaşmış örgütsel ikiyüzlülük
- Ani ve acımasız şekilde yapılan işten çıkarmalar
- Yeniden yapılanma
- Başarısız değişim çabaları

- Örgütsel küçülme
- Gelişen teknoloji ile artan rekabet
- Uzun çalışma saatleri ve düşük ücret

5. ÖRGÜTSEL SİNİZMİN SONUÇLARI

Örgütsel sinizmin görüldüğü örgütlerde; sinizmi engellemek, ortadan kaldırmak ya da en azından azaltmak adına gerekli tedbirler alınmadığı takdirde, aşağıda sıralanan olumsuz sonuçların ortaya çıktığı yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Karacaoğlu ve İnce, 2012);

- Örgütsel bağlılıkta azalma, düşük iş tatmini ve yabancılaşma
- Yönetime güvensizlik, örgütlerin çalışanlardan yararlandığı ve çalışanların haksızlığa uğradığı düşüncesi
- Örgütün değişim çabalarına sınırlı katılım
- Moral bozukluğu ve düşük üretkenlikten kaynaklı gelir kaybı
- Sağlık problemleri

Yapılan çalışmalar sonucunda; örgütsel sinizmin iş memnuniyetini (Reichers vd., 1997), çalışanların örgütsel bağlılığını (Rubin vd., 2009) ve çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını (Andersson ve Bateman, 1997; Abraham, 2000) olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Ülbeği ve İplik, 2018).

Alan ve Fidanboy (2017)'un Ankara'da bilişim sektörü çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada, iş görenlerin örgütsel sinizmleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında güçlü ve pozitif bir ilişki belirlenmiş, örgütsel sinizmin boyutları ve kişilik özellikleri boyutları (sorumluluk ve uyumluluk) arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki ortaya konmuştur.

Uzun (2018)'un öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmada, örgütsel sinizm tutumu ile örgütsel vatandaşlık tutumu arasında negatif yönlü ilişki olduğu, örgütsel sinizmin aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışını da olumsuz etkilediği ortaya konulmuştur.

Aydemir ve Karademir (2018)'in bir kamu kurumunda çalışanlar ile yapmış olduğu çalışmada, örgütsel sinizmin yaşandığı örgütlerde; çalışanların örgütsel değişime bağlılığının olumsuz etkilendiğini ve bununla birlikte örgütsel sinizmi düşük çalışanların; örgütsel değişime bağlılığının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Bu olumsuzluklara yönelik gerekli önlemler alınıp giderilmediği takdirde, örgütlerin etkili çalışmalarının ve hatta hayatlarını sürdürebilmelerinin zorlaşacağı belirtilmiştir (Naus, 2007; akt. Gün ve Atanur Baskan, 2017).

6. TURİZM İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL SİNİZM

Turizm işletmeleri, hizmet sektöründe önemli bir yere sahiptir. Çalışanlar kadrolu ve mevsimlik olmak üzere iki statü ile istihdam edilmektedir. Özellikle kıyı işletmelerinde, daha çok mevsimlik çalışanlar istihdam edilmekte ve sektörün şartları gereği belirli dönemlerde yoğun iş temposu ile çalışmaktadırlar. Bu bağlamda, Avrupa Birliği ülkelerinde, özellikle otel ve restoran sektöründe çalışanların memnuniyet dereceleri analiz edilmiş, çalışanların memnuniyet dereceleri ve onları etkileyen nedenler ölçülmüştür. Sektörde gözlenen kendine has özelliklerden, otel ve restoran sektöründe çalışma koşulları ile ilgili memnuniyet düzeyinin oldukça düşük olduğu belirlenmiştir. Otel ve restoran sektöründe çalışılan gün sayısı, olumsuz iklim koşulları ve çalışanın halkla ilişkiler alanında yaşadığı zor durumlar, memnuniyet derecesini olumsuz etkileyen faktörler olarak belirtilmiştir. Bu sektörde çalışanların memnuniyetini artırmak için, yasal düzenlemelerde ve çalışma şartlarında, çalışanın lehine değişiklikler yapılmalıdır. İş sözleşmelerinin istikrarındaki bir artış, daha fazla üretkenliğe ve yeniliğe yol açarak, daha fazla iş tatminine zemin hazırlayacaktır. Bu sektörde en önemli zorluk çalışma ortamıdır. Bu nedenle, çalışma saatlerinde homojenlik, gerçekleştirilebilecek görevlerin adaletli bir şekilde belirlenmesi, hijyen, güvenlik önlemleri ve kişilerarası ilişkiler oldukça önemlidir (Virginia vd., 2018).

Otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapılmış örgütsel sinizm çalışmalarında; çalışanların demografik özellikleri, kadrolu veya mevsimlik çalışma durumları, kıyı veya şehir otellerinde çalışma durumları, psikolojik sözleşme ihlalleri, örgütsel etik iklim algıları, örgüt kültürü tipleri, örgütsel tükenme, işe yabancılaşma, işten ayrılma niyeti vb. faktörlerinin etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmalardan yerli ve yabancı literatürden bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Tokgöz ve Yılmaz (2008)'ın Eskişehir ve Alanya'daki otel çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada, çalışanların eğitim seviyesi arttıkça genel sinizm seviyelerinde bir fark olmadığı fakat örgütsel sinizm seviyelerinin arttığı tespit edilmiş. Mevsimlik olarak çalışanların, kadrolu olarak çalışanlara nazaran; genel sinizm seviyelerinin yüksek olduğu fakat örgütsel sinizm seviyelerinde bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Kıyı otellerinde çalışan bireylerin şehir otellerinde çalışan bireylere kıyasla, genel ve örgütsel sinizm seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Pakistan'da konaklama sektörü çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada (Bashir ve Nasir, 2013); psikolojik sözleşme ihlali, örgütsel sinizm ve sendika bağlılığı arasındaki ilişki incelemiştir. Veriler, sendikalı otel çalışanları ve havacılık hizmetleri çalışanlarından elde edilmiştir. Bulgular, psikolojik sözleşme ihlalinin, konaklama sektörü çalışanları arasında sendika bağlılığına yol açtığını ve bu ilişkiye örgütsel sinizmin aracılık ettiğini göstermiştir.

Çetinkaya ve Özkara (2015)'nin Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren otellerde istihdam edilen bireylerin; psikolojik sözleşme ihlali algılarının orta seviyede olduğu ve bu algıyla örgütsel sinizm seviyeleri arasında olumlu ve düşük seviyede ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sarı ve Dođantekin (2016)'in İstanbul İlindeki dört ve beş yıldızlı otel çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada örgütsel etik iklim ile örgütsel sinizm arasında olumsuz yönde ve anlamlı bir ilişki ortaya konmuştur.

Gün (2016)'ün Bitlis ilinde otel işletmeleri çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada, bürokratik örgüt kültürü tipinin, çalışanların örgütsel sinizm algılarını artırdığı tespit edilmiştir.

İbrahimağaoğlu ve Can (2017)'in Uluslararası bir otel işletmesinin Türkiye'de faaliyet gösteren bir şubesinde çalışanlar ile yapmış oldukları çalışmada, sinizmin; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutları ile örgütsel tükenmenin; tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir.

Abubakar vd. (2017)'nin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde 3 yıldızlı otel çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada, kayırmacılığın çalışan sinizmi ve işten ayrılma niyeti üzerine pozitif etkisinin olduğu, aynı zamanda çalışan sinizminin de işten ayrılma niyeti üzerine pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Gün (2017)'ün Bitlis'te otel çalışanları üzerine yapmış olduğu, iş görenlerin örgütsel sinizm algılarının bazı demografik değişkenlere göre incelenmesi çalışmasında; iş görenlerin eğitim seviyeleri ve işte çalışma süreleri arttıkça daha fazla sinik oldukları, bekarların evlilere göre ve gelirleri daha az olanların, gelirleri daha fazla olanlara göre örgütsel sinizm seviyelerinin fazla olduğu tespit edilmiştir.

Demir vd. (2018)'nin İstanbul'daki bazı beş yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde yapmış oldukları çalışmada, örgütsel sinizm tutumuna sahip olan çalışanların işlerine yabancılaştıkları tespit edilmiştir.

Ürdün’de otel çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada (Abubakar vd.,2018), çalışan sinizmi ile iş arama davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiş, sinik çalışanların işinden memnun olmadığı ve işten ayrılma niyeti ile yeni iş arama davranışı sergilediği ortaya konmuştur.

Özer ve Güllüce (2019)’nin Malatya, Elazığ, Tunceli ve Bingöl İllerinde faaliyette olan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada, örgütsel sinizm ile işe yabancılaşma arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki ortaya konmuştur.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütsel sinizm önemli yönetim sorunları arasında yer almakta ve yöneticilerin sinizmin nedenlerini öngörmesi gerekmektedir. Bu nedenlerin öngörülemediği ve sinizme karşı gerekli tedbirlerin alınmadığı takdirde, çalışanlar ve örgütler üzerinde çok sayıda ve türde olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Sinik çalışanlar işleri yavaşlatabilir, işleri yapmayabilir hatta sabote edebilirler. Yönetimin kendisine haksızlık yaptığını düşünerek; örgüte zarar vermeye, intikam almaya çalışabilirler. Bu olumsuz davranışlar, hem çalışanın hem de çalıştığı örgütün performans değerlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle günümüz iş örgütlerinde; sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak, ortalama üzerinde bir getiri elde etmek gibi stratejik hedeflere ulaşabilmek için yapılan bilimsel çalışmaları dikkate almak ve tespit edilen sorunlarla ilgili çözüm önerilerini uygulamak faydalı olacaktır.

Örgütsel sinizm ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalarda; çalışanlarda duygusal zeka seviyesinin yüksek olması (Kılıç, 2015), destekleyici ve yenilikçi örgüt kültürü tiplerinin uygulanması (Gün, 2016), dönüşümcü liderlik stillerinin sergilenmesi (Bommer vd., 2005; Güçlü vd., 2017), çalışanlarda örgütsel adalete yönelik olumlu algının oluşması (Özgen ve Turunç, 2017), otantik liderlik tarzının sergilenmesi (Özdemir vd., 2018) gibi faktörlerin, çalışanlarda sinizm düzeyini azalttığı ve olumlu sonuçları tespit edilmiştir.

Ayrıca, yapılan bilimsel çalışmalar ışığında; çalışanlara saygı duymak, maddi ve sosyal haklarını vermek, çalışanlar üzerindeki stresi engellemek, çalışma koşullarını iyileştirmek, esnek bir örgüt yapısı organize etmek, iş yerindeki değişim çabaları hakkında çalışanlara bilgi vermek, etkin bir iletişim sistemi kurmak, monotonluğu azaltmak, çalışanları hedeflere yöneltmek, adaletli bir ödül sistemi oluşturmak gibi önerileri de dikkate almak gerekmektedir (Pelit ve Pelit, 2014).

KAYNAKÇA

Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequence, *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126 (3), 269-292.

Abubakar, A. M., Namin, B. H., Harezneh, İ., Arasli, H. and Tunç, T. (2017). Does Gender Moderates the Relationship Between Favoritism/Nepotism, Supervisor Incivility, Cynicism and Workplace Withdrawal: A Neural Network and SEM Aproach, *Tourism Management Perspectives* 23, 129-139.

Abubakar, A. M., Megeirhi, H. U. and Shneikat, B. (2018). Tolerance for Workplace Incivility, Employee Cynicism and Job Search Behavior, *The Service Industries Journal*, 38 (9-10), 629-643.

Alan, H. ve Fidanboy, C. Ö. (2013). Sinizm, Tükenmişlik ve Kişilik Arasındaki İlişkiler: Bilişim Sektörü Çalışanları Kapsamında Bir İnceleme, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 Büro Yönetimi Özel Sayısı, 165-176.

Alkan, H. (2018), Örgütsel Bağlılık, Sinizm, Yabancılaşma ve Ormancılık Örgütleri, *Türkiye Ormancılık Dergisi*, 19 (3), 265-274.

Andersson, L.M. ve Bateman T. S. (1997). Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects, *Journal of Organizational Behavior*, Vol:18, 449-469.

Aydemir, M. ve Karademir, B. (2017). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Değişime Bağlılık İlişkisi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9 (2), 87-108.

Bashir, S. and Nasir, M. (2013). Breach of Psychological Contract, Organizational Cynicism and Union Commitment: ASstudy of Hospitality İndustry in Pakistan, [*International Journal of Hospitality Management*](#) 34(1), 61–65.

Bommer, W.H., Rich, G.A., Rubin, R.S. (2005). Changing Attitudes About Change: Longitudinal Effects of Transformational Leader Behaviour on Employee Cynicism about Organizational Change. *The Journal of Organizational Behaviour*, 26, 733 – 753.

Brandes, P., Castro, S., James, M. S. L., Martinez, A., Matherly, T., Ferris, G. ve Hochwarter, W. (2008). The interactive effects of job insecurity and organizational cynicism on work effort following a layoff, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 14(3), 233-247.

Chibili, M., (Ed.), (2016). *Modern Hotels Operations Management*, Groningen: Wolters-Noordhoff B.V. 535.

Çetinkaya, F. F. ve Özkara, B. (2015). Hizmet İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya Bölgesi 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9, 72-91.

Dean, J. W., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism, *Academy of Management Review*, 23 (2), 341-352.

Demir, M., Ayas, S. ve Yıldız, B. (2018). Örgütsel Sinizm Ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi/Journal of Administrative Sciences*, 16 (32), 231-254.

Demirtaş, Z., Özdemir, T. Y. ve Küçük, Ö. (2016). Okulların Bürokratik Yapısı, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 22 (2), 193-216.

Ece, S., Kurban, Z. ve Gültekin, S. (2018). Öz-Yeterlik Algısı ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Algılanan Yöneticilik Desteginin Aracılık Rolü, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 6 (6), 993-1000.

Erdost, E., Karacaoğlu, K. ve Reyhanoğlu, M. (2007). Örgütsel Sinizm Kavramı Ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi, *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*, Sakarya, 514-524.

Güçlü, N., Kalkan, F. ve Dağlı, E. (2017). Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerin Algılarına Göre Okul Müdürlerinin Liderlik Stilleri ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki, *GEFAD/GUJGEF* 37 (1), 177-192.

Gün, G. (2016). Örgüt Kültürü Tiplerinin Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Bitlis İli Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması, *BEU Akademik İzdüşüm Dergisi*, 1 (1), 28-55.

Gün, G. (2017). Otel İşletmeleri Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algılarının Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi, *BEU Akademik İzdüşüm Dergisi*, 2 (1), 1-22.

Gün, F. ve Atanur Başkan, G. (2017). Öğretim Elemanlarının Algılarına Göre Örgütsel Sinizm İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1-20.

İbrahimağaoğlu, Ö. ve Can, E. (2017). Örgütsel Sinizm İle Örgütsel Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (2), 181-205.

Kalay, F., Oğrak, A. ve Nişancı, Z. N. (2014). Mobbing, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Örnek Bir Uygulama, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (2), 127-143.

Karacaoğlu, K. ve İnce, F. (2012). Brandes, Dharwadkar ve Dean'in (1999) Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği, *Business and Economics Research Journal*, 3 (3), 77-92.

Kılıç, R. (2015). İşgörenlerin Duygusal Zekaları İle Örgütsel Sinizm Algıları Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13 (2), 59-73.

Özdemir, H.Ö., Erkutlu, H.V. ve Elden, B. (2018). Otantik Liderlik ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkide Demografik Faktörlerin Düzenleyici Etkisi, *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (2), 202-210.

Özer, S. ve Güllüce, A. Ç. (2019). Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi ve Etkisi: TRB1 Bölgesi Otel İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), 37-47.

Özgen, F.Ö. ve Turunç, Ö. (2017). Örgütsel Adalet-Sinizm İlişkisinde Kişi Örgüt Uyumunun Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma, *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3 (2), 2017, 83-96.

Pelit, N. ve Pelit, E. (2014). *Örgütlerde Kanser Yapıcı İki Başat Faktör: Mobbing ve Örgütsel Sinizm (Teori-Süreç ve Örgütlere Yansımaları)*, Ankara: Detay Yayıncılık, 2014.

Sarı, Y. ve Doğanekin, A. (2016). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Etik İklim ve Örgütsel Sinizm İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (3), 222-250.

Seçkin, Ş.N. (2018). Algılanan İş Güvencesizliği, İçsellik Statüsü ve Örgütsel Sinizm İlişkisinde Örgütsel Desteğin Rolü: İmalat Sektöründe Bir Araştırma, *Journal of Yasar University*, 13 (50), 112-124.

Tokgöz, N. ve Yılmaz, H. (2008). Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 283-305.

Uzun, T. (2018). Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Tutumlarının İş Performanslarına Etkisi: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 1800-1821.

Ülbeği, İ. D. ve İplik, E. (2018). Adaletsizlik Algısı, Psikolojik Sözleşme İhlali, Sinizm ve Çalışan Sessizliği Arasındaki İlişkiler Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 6(ICEESS'2018), 229-239.

Virginia, N. R., Río, J.A.J. and Casas-Rosal J.C. (2018). Tourism Sector in the European Union: Job Satisfaction of Employees in Hotels and Restaurants, *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 9 (6), 173-183.