



Genel ve Örgütsel Sinisizm Bağlamında Otel Çalışanları Üzerine Bir İncelemeⁱ

Fulya MISIRDALI YANGİL*, Metin BAŞ**, Seval AYGÜN***

ÖZET

Sinisizmin örgütlere yansması örgütsel sinisizm olarak adlandırılmakta ve bireylerin örgüte dair olumsuz tutumlarını ifade etmektedir. Bu olumsuz tutumun düzeyi ise, örgüt tarafından bilinmeli ve nedenleriyle sonuçları tespit edilmelidir. Bu bağlamda araştırmanın amacı, turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan bireylerin hayata ve örgüte dair olumsuz tutumunu ifade eden genel ve örgütsel sinisizm düzeylerinin tespit edilmesiyle genel ve örgütsel sinisizm düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Amaca yönelik olarak araştırma kapsamına Kütahya ili sınırları içinde yer alan yıldızlı otelerde çalışan personel alınmıştır. Bunun sonucunda belirlenen örneklem üzerinde bir anket çalışması uygulanmıştır. Anket çalışması iki bölümde tasarlanmış olup birinci bölümde kişisel ve örgütsel yapıya ilişkin sorular/ değişkenler yer almaktadır. İkinci bölümde ise, genel sinisizm düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla Wrigthsman (1992) ve örgütsel sinisizm düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla Brandes (1997) tarafından geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, genel ve örgütsel sinisizm; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç boyuta indirgenerek adlandırılmıştır. Genel sinisizm boyutları arasında bilişsel boyutun, örgütsel sinisizm boyutları arasında ise duyuşsal boyutun en yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sinisizm, Örgütsel Sinisizm, Genel Sinisizm, Turizm Sektörü

JEL Sınıflandırması: M10,M19

A Review on Hotel Employees within the Context of General & Organizational Cynicism

ABSTRACT

The reflection of cynicism to organizations is called organizational cynicism and it denotes the negative attitudes of individuals towards the organization. The level of this negative attitude should be known by the organization and its reasons and results should be determined. In this context, the aim of this research is to determine the levels of general and organizational cynicism that express the negative attitudes of individuals employed in hotel enterprises in tourism sector towards life and the organization and to find out the relation between the general and organizational cynicism levels. For this purpose, the scope of the research covers staff of star hotels within the borders of the city of Kütahya. Afterwards, a questionnaire was conducted on the determined sampling. The questionnaire work was designed in two parts: the first part contains questions/variables about personal information and organizational structure while the second part contains two scales: one developed by Wrigthsman (1992) to determine the general cynicism level and the other developed by Brandes (1997) to determine the organizational cynicism level. As a result of the analyses, general cynicism and organizational cynicism were reduced to three dimensions as cognitive, affective and behavioral and were named accordingly. It was determined that cognitive dimension was at the highest level among general cynicism dimensions, whereas affective dimension was at the highest level among organizational cynicism dimensions.

Keywords: Cynicism, Organizational Cynicism, General Cynicism, Tourism Sector

JEL Classification: M10,M19

ⁱ Bu makale <http://www.eyi2013.com/files/ABSTRACTS%20BOOK.pdf> adresinde bulunan, XIV th International Symposium on Econometrics, Operations Research and Statistics, Sarajevo/Bosnia and Herzegovina, May 24-28, 2013, Abstracts of Econometrics, Operations Research and Statistics özet kitapçığının 327. sayfasında özet olarak yayınlanmıştır. Sempozyum bildirisi makaleye dönüştürülmüştür. “Bu makale Ekim 2013 tarihinde ilgili sempozyumdaki bildiriden üretilmiştir.

* Öğr.Grv.Dr.,Dumlupınar Üniversitesi, Altıntaş MYO, fulyamisdali@hotmail.com

** Yrd.Doç.Dr.,Dumlupınar Üniversitesi,İ.İ.B.F., metin.bas@dpu.edu.tr

*** Öğr.Grv.,Dumlupınar Üniversitesi, Altıntaş MYO, sevalaygun22@hotmail.com

1. GİRİŞ

Sistem teorisi kapsamında örgüt, maddi ve beşeri alt sistemlerden oluşan bir bütünü ifade etmektedir. Beşeri alt sistem, örgütün insan kaynağını temsil etmekte ve örgütün sürdürülebilir rekabet üstünlüğünde birincil derecede önemli bir yere sahip olmaktadır. Ancak beşeri alt sistemden istenilen verimin ve etkinliğin sağlanması, bu karmaşık ve dinamik yapının doğru yönetilmesiyle mümkün olmaktadır. Başka bir ifadeyle, insan kaynağının örgüt içindeki davranışlarının ve tutumlarının örgütün amaçlarına yöneltilmesiyle örgütsel performans artabilmekte, aksi durumda ise azalabilmektedir. Örgüt içinde insanın azımsanmayacak değerinin ön plana çıkması, yönetim literatüründe yeni kavramların incelenmeye başlanması neticesini doğurmaktadır. Bu kavramlardan biri de sinisizmdir.

Sinisizm kavramının temeli, M.Ö. 5. yüzyılda Sokrates'in öğrencisi Atina'lı Antisthenes, insanın tam bağımsızlık ve özgürlüğünü savunan, erdeme ve mutluluğa böylelikle erişilebileceğini ileri süren sinik okulunun kurulmasıyla birlikte atılmıştır (Hançerlioğlu, 1995: 88). Bu dönemden sonra bu yaşam felsefesini savunanlar ve bunu dünya görüşü olarak içselleştirenler sinik bireyler olarak tanımlanmıştır. Sinik bireyler için yaşamın doğru sayılan anlam ve amacı erdemdir. Erdem ise, sinik bireyler için insanın tam bağımsız ve kendini belirlemede mutlak özgür olması ve her türlü bağlılıktan insanın kendini kurtarmasıdır (Gökberk, 1999: 48). Bu özellikleriyle günümüzde sinik bireyler her yerde bulunmaktadır. Dolayısıyla sinisizm, bireysel bir özellikten öteye geçerek bireyin ilgili bulunduğu kurumları nasıl algıladıkları ve bu algının kuruma nasıl yansıdığına kadar geniş bir alana yayılmaktadır.

Bu araştırmayla çalışan bireylerin genel ve örgütsel sinisizm seviyelerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Amaca yönelik olarak insan ağırlıklı çalışan ve bundan dolayı, emek yoğun sektörlerden biri olarak değerlendirilen turizm sektöründeki otel çalışanları üzerinde tanımlayıcı ve çıkarsamalı bir araştırma yapılmıştır. Yönetim literatüründe örgütsel davranış açısından önemli bir kavram olarak değerlendirilen sinisizm, örgüt çalışanlarının örgüte ilişkin olumsuz inançlarını ifade ederken, bu inanç örgüt çalışanlarının iş performanslarını etkilemekte ve bir bütün olarak örgüt performansına yansımaktadır. Bu bağlamda, örgütün insan kaynağından istenilen faydayı sağlayabilmesi, bireylerin örgüte ilişkin inançlarının ne düzeyde olduğunun bilinmesi, yönetimin sonuçlara ulaşabilmesi için bir araç niteliği taşımaktadır. Kısaca, örgüt içinde örgütsel sinisizmin seviyesinin belirlenmesi onun kontrol altına alınmasını sağlayacaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada,

- Kütahya ilindeki yıldızlı otellerde çalışanların genel ve örgütsel sinisizm seviyeleri nedir?
- Kütahya ilindeki yıldızlı otel çalışanların demografik özellikleri genel ve örgütsel sinisizm seviyelerinde farklılık yaratmakta mıdır?
- Kütahya ilindeki yıldızlı otel çalışanlarının genel ve örgütsel sinisizm seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

sorularına cevap aranmaktadır.

Bu araştırmanın ilk olarak, genel ve örgütsel sinisizm kavramlarının irdelenerek kavramlar arasındaki ilişkinin uygulamalı bir çalışmayla ortaya konulması açısından fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırmanın uygulama kısmında Kütahya ilinde yer alan yıldızlı otel çalışanlarının hayata ve çalıştıkları otele ilişkin olumsuz bakış açıları belirlenmekte, bakış açıları çeşitli değişkenlerle ilişkilendirilmektedir. Elde edilen sonuçlar, Kütahya yıldızlı otel yönetimlerinin mevcut durumu görmelerini sağlayabilecek, sinisizmin olumsuz etkilerine karşı stratejiler geliştirmelerinde yol gösterici bir özelliğe sahip olabilecektir. Kısaca, araştırmanın uygulama kısmıyla çalışan performansına bağlı olan hizmet kalitesinin artması da sağlanabilmektedir.

1.1. Kavramsal Çerçeve

Sinisizm, geniş boyutlu bir kavram olmakta ve felsefe, din, politika, sosyoloji, psikoloji ve yönetim gibi farklı disiplinlerin konusunu oluşturmaktadır. Düşünce okulu ve yaşam tarzı olarak Eski Yunan'a dayanan sinisizmin kökeni, bazılarına göre Yunanca kyon (köpek) kelimesine bazılarına göre ise, Atina yakınlarındaki okullarının bulunduğu yerin Kynosarges ismine dayanarak türetilmiştir (Dean vd., 1998: 342). Sinik okulu M.Ö. 5. yüzyılda kurulduğundan beri, sinik bireyler güç, zenginlik ve materyalizmi takip edenlerle acımasızca alay etmişlerdir (Andersson ve Bateman, 1997: 449) ve sinisizm bu yönüyle basit bir felsefe olmuştur. Eski Yunan sinik bireyleri etik ahlakın yüksek standartlarına ulaşmayı arzularak bu erdemlere sahip olmayanlara vahşice saldırmışlardır (Andersson ve Bateman, 1997: 449). Bu dönemler içinde bilinen ilk sinikler Sokrates'in izinden giden Antisthenes ve gündüz vakti elinde lambayla "dürüst insan aradığını" ifade eden Sinop'lu Diogenes'tir. (Dean vd., 1998: 342).

Eski zamanda yaşayan sinik bireyler, acımasız eleştirmenler olarak dikkat çekerken, aradan geçen 2500 yıl, kavramın anlamında değişim yaratmıştır. Bugün sinik birey, acımasız eleştirmenler yerine kötümser ve karamsar anlamında ele alınmaktadır (Mantere ve Martinsuo, 2001: 5). Sinisizmle ilgili araştırmalar kavramı, diğer insanlardan nefret edilmesi ve güvenilmemesi davranışı olarak ayırt etmiş ve tanımlamıştır. Modern zamanda sinik bireyler, etik ve ahlak kurallarına sıkı sıkıya bağlı kalmada düşük yarar görürken bunun yerine toplumun onayladığına inandıkları kötülüklerden kendilerini ayırmaktadırlar (Andersson, 1996: 1395). Oxford İngilizce Sözlüğü, sinikleri "insan dürtülerinin ve eylemlerinin samimiyetine ve iyiliğine inanmamak için eğilim gösteren ve bunu da küçümseme ve alayla ifade eden kişiler olarak tanımlamıştır (Brandes, 1997: 8). Graham'a göre (1993) sinisizm bireylerde kendini;

- Başkalarını yalancı, bencil ve ilgisiz olarak görme,
- Başkalarının güdülerini sorgulama,
- İnsan ilişkilerinde dikkatli olma ve güven duymama
- Düşmanca ve baskıcı olma
- Başkaları tarafından kendilerine yüklenen taleplere gücenme
- Arkadaşça ve yardımsever olmama gibi özelliklerle göstermektedir (Brandes, 1997: 9).

Açıklamalar ışığında sinisizm, "bireyleri zor beğenen, memnuniyetsiz, olaylara sürekli eleştirel yaklaşan, menfaat düşkünü ve olumsuz düşüncelerle dolu varlıklar" olarak nitelendiren bir düşünce akımı olarak değerlendirilebilir. Ayrıca bu akımın ana düşüncesinde dürüstlük, adalet ve içtenlik gibi olumlu olarak nitelendirilebilecek kişilik özelliklerinin kişisel çıkarlar uğruna ikinci planda bırakılması yer almaktadır (Efilti vd., 2008: 280).

Sinisizm, sadece bireylerin günlük yaşantısında ortaya çıkan ve bu yaşantısını etkileyen bir kavram olmamakta, iş hayatında da kendini göstermektedir. Psiko-sosyal bir varlık olan insan, içine girdiği örgütleri hem etkilemekte hem de onların mevcut durumlarından etkilenmektedir. Bu sebeple, iki farklı anlamda sinisizmi ele alabilmekteyiz. Bunlardan ilki bireyin kendi kişiliğinden kaynaklanan ve hayata bakış açısını yansıtan "genel sinisizm", diğeri ise bireyde sinik davranışlar oluşmasına neden olan örgütsel etkenleri esas alan "örgütsel sinisizm"dir (Erdost vd., 2007: 515). Dolayısıyla genel sinisizmle örgütsel sinisizm yapı olarak birbirlerinden farklı olmaktadır (Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 285). Genel sinisizm, insan doğasına karşı bireysel özellikleri ifade ederken, örgütsel sinisizm daha çok durumsal olmaktadır (Eaton, 2000: 8).

Genel sinisizm, etik dışı davranışlarda bulunmanın ve hatta bu davranışların yaygın ve normal olduğuna ilişkin bir inanç olarak tanımlanmaktadır (Nair ve Kamalanabhan, 2010: 17). Kısaca, insan davranışlarına ilişkin olumsuz algıları yansıtan genel sinisizm, doğuştan gelen ve

istikrarlı bir kişilik özelliğini ifade etmektedir. Ayrıca, hor görme ve kişiler arası ilişki kurmada zayıflıkla karakterize edilebilmektedir (Abraham, 2000: 270-271). Genel sinizizm, topluma ve iş de dahil olmak üzere çeşitli kuruluşlara yönelik olmakta, birey ve bireyin parçası olduğu toplum arasında sözleşme ihlalleri gerçekleştiğinde somutlaşmaktadır. Vatandaş ve toplumun bir üyesi olarak bireyler, toplumsal sistem içinde rollerinin farkındadırlar, bireyin hükümetlerden ve genel olarak toplumdan karşılıklı beklentileri bulunmaktadır. Genel sinik bireyin en önemli özelliği, sosyal ve ekonomik kuruluşlardan yabancılaştırılması ve daha sonra bunun yarattığı sıkıntılardan dolayı onları suçlaması olmaktadır. Bu durum onları kendi kısa vadeli amaçları için fırsatçı ve kendine hizmet eder hale getirmektedir (Nair ve Kamalanabhan, 2010: 17).

Örgütler açısından sinizizm, Amerikan işgörenlerinin %43'ünün sinik olduğunu ortaya koyan Kanter ve Mirvis'in (1989) "The Cynical Americans" adlı kitabında ilk olarak ele alınmıştır. Sinik işgörenler, örgütün yönetiminin dürüstlükten yoksun olduğunu, örgüt üyelerinin kendilerinden yararlanılacağını ve örgütte kendilerine adil davranılmadığını iddia etmişlerdir (Eaton, 2000: 1). James' göre (2005), örgütsel sinizizm, bireyin örgütüne ilişkin olumsuz inançlarla, duygularla ve ilişkili davranışlarla karakterize edilen tutumlarıdır. Ayrıca, çevresel etkilerin değişmesine duyarlı olan kişisel ve sosyal deneyimlerin geçmişine bir cevabı olarak da tanımlanmaktadır (James, 2005: 7). Dolayısıyla, örgütsel sinizizm sadece olumsuz insanların örgüte getirdiği duygular değil, ayrıca bu tutumların iş kapsamında deneyimler tarafından şekillendirilmesidir (Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003: 641). Örgütsel sinizizm seviyeleri yüksek bireyler, örgütün doğruluk, dürüstlük ve adaletten yoksun olduğuna inanmakta ve örgüt içinde alınan kararlarda samimi olmamaktadır. Bu inançlara, kızgınlık ve küçümseme gibi olumsuz duygular da eşlik etmektedir. Dolayısıyla örgütsel sinizizmle ilgili davranışsal eğilimler organizasyona yönelik alaycı ve eleştirel ifadeler içermektedir (Davis ve Gardner, 2004: 442). Bireyin örgüte karşı geliştirdiği olumsuz tutumu ifade eden örgütsel sinizizmin üç boyutu bulunmaktadır (Dean vd., 1998: 345). Bunlar;

- Örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair inanç,
- Örgüte yönelik negatif bir duygu,
- Bu inançlar ve duygulara uygun örgüte yönelik aşağılayıcı ve eleştirel davranma eğilimidir.

Örgütsel sinizizmin bilişsel boyutunda sinik bireyler; örgütün adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi prensiplerden yoksun olduğuna ve bu ilkelerin kişisel çıkarlar uğruna kurban edilebileceğine inanır. Bunun sonucunda vicdansız davranışlar norm haline gelebilir. Sinik bireylere göre, örgütteki insan davranışları tutarsız ve güvenilmez niteliktedir. Ayrıca eylemlerin gizli nedenleri olduğu yönündeki inançları, samimiyetten ziyade aldatmaca olmasını beklемelerine neden olmaktadır. Bu bağlamda da örgütsel açıdan aldıkları kararları kendi çıkarlarına dayandırmaktadırlar (Dean vd., 1998: 346).

Dean vd.(1998), örgütsel sinizizmin ikinci boyutunu duyuşsal boyut olarak ele almışlardır. Burada sinik tutumları kavramlaştırmayı Izardt'a (1977) göre önemli olan dokuz temel duyguya dayandırmışlardır. Bunlar; ilgi-heyecan, zevk-neşe, sürpriz-şaşkınlık, acı-ıstırap, kızgınlık-öfke, tikslenme-nefret, hor görme-küçümseme, korku-dehşet, utanç-aşağılanmadır(Dean vd., 1998: 346).

Örgütsel sinizizmin üçüncü boyutu ise, davranışsal boyuttur. Bu boyut, sinik tutumun belli davranış tiplerine yönelik eğilimlerini içermektedir (Dean vd., 1998: 346). Davranışsal boyutta, sinik tutuma sahip çalışanlar örgütlerini eleştirmektedir (Arslan, 2012: 15). Bu eleştirilerin çeşitli şekillerde olabilmesine karşın en açık şekli örgütün samimiyet ve dürüstlükten yoksun olduğunun sinik çalışanlar tarafından dile getirilmesidir. Aslında bu durum antik Yunan siniklerinin alaycı mizahlarına da paralel olmaktadır (Kutanis ve Çetinel, 2010: 189).

Örgütsel sinisizmin nedenleri ve örgütlerde sinik bireylerin ürettikleri sonuçlarla ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalara göre, örgütle ilgili oluşan inançlar, asılsız ve adil olmayan iş yapma deneyimleri, dürüstlük eksikliği, sahtekârlık ve samimiyetsizlik örgütsel sinisizmin nedenleri arasında yer almaktadır (Naus vd., 2007: 688). Wanour, Reichers ve Austin'in (1997), araştırma sonuçlarına göre örgütsel sinisizm iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla negatif yönlü bir ilişki, şikâyet başvurularıyla ise, pozitif bir ilişki göstermektedir. Andersson ve Bateman'ın (1997) araştırma sonuçlarına göre, örgütsel sinisizm ve örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Abraham'ın (2000) araştırması da benzer sonuçlara işaret etmektedir. Buna göre, iş tatminsizliği ve yabancılaşmayla örgütsel sinisizm arasında pozitif, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif ilişki söz konusu olmaktadır (Davis ve Gardner, 2004: 442). Ayrıca bu araştırmalar kişinin beklentilerinin ve kendini gerçekleştirmesinin karşılanmaması sonucunda bireyin hayal kırıklığı yaşadığını göstermektedir. Dolayısıyla bu uygulamalarla karşı karşıya kalındığında çalışanların örgütsel birlik ve uyuma yönelik sözleri ile eylemleri arasında tutarlılık olmamaktadır (Naus vd., 2007: 688). Son olarak da Treadway (2004) yöneticilerin örgütsel sinisizm üzerinde etkisi olduğunu ifade etmiş ve yöneticilerin örgütsel sinisizmi kolaylaştırdığını veya engellediğini belirtmiştir (Treadway vd., 2004: 499). Bommer'ın (2005) dönüşümcü liderlerin örgütsel değişim sinisizmi üzerinde yapmış olduğu çalışmada Treadway'ın ifadesini doğrular niteliktedir. Kısaca, Bommer'ın çalışma sonuçları dönüşümcü liderlikle örgütsel sinisizm arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Bommer vd., 2005: 747). Buna göre dönüşümcü liderlik davranışları örgütsel değişim sinisizmin azalmasını sağlamaktadır. Benzer bir sonuç Mete'nin (2013) uygulamasını yüksek öğretimde yaptığı çalışmasında da yer almaktadır. Çalışmada örgütsel sinisizmle etik liderlik arasındaki ilişki incelenmiş olup, etik liderlik davranışının örgütsel sinisizmin azalmasında etkili olduğu tespit edilmiştir (Mete, 2013: 482).

Reichers vd. (1997), örgütsel değişim sinisizmin örgütün sonuçları üzerinde yarattığı olumsuz etkileri azaltmak için aşağıdaki önerileri ileri sürmüştür. Bu öneriler genel özellikleriyle ele alındığında örgütsel sinisizmin örgüt içinde önlenmesinde de etkili olduğu görülmektedir. Bu öneriler şunlardır (Watt ve Piotrowski, 2008: 28);

- Bireylerin kendilerini etkileyen kararların oluşturulmasında yer alması,
- Yöneticilerin insan ilişkileri davranışları hakkında bilgilendirilmesi,
- Bireylerin örgüt içindeki eylemlerde ne zaman, niçin ve nasıl gerçekleştirileceği konusunda bilgilendirilmesi,
- Beklenmedik değişimlerin en aza indirilmesi,
- Olumlu mesajlar kullanılarak örgüt içinde güven ortamının yaratılması ve bu ortamın sürdürülmesi,
- Geçmişte yaşanan hataların, özürlerin kabul edilmesi ve geçmişle baş edilmesi,
- Başarıların bireylere duyurulması,
- Çalışanların bakış açılarından haberdar olmak için çift yönlü iletişimin kullanılması,
- Çalışanların örgüte ilişkin algılarının ve hislerinin anlaşılması,
- Çalışanlara duygularını ifade etmesi ve kendilerini güvende hissetmeleri için fırsatların verilmesidir.

Kanter ve Mirvis (1989) ise, örgütte örgütsel sinisizmin kontrol altına alınması için örgütün herkes için eşit uygulamaları teşvik etmesi, çalışma saatleri ile çalışma koşullarında iyileştirmeler yapması ve yönetimle açık iletişimin sağlanması gibi önlemleri alması gerektiğini ifade etmişlerdir (Abraham, 2000: 272).

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Sinisizm, son yıllarda örgüt çalışanları arasında giderek yayılmaya başlayan bir kavram olup farklı sektör ve bölgeler ele alınarak incelenmesinin yapılması gerekmektedir. Özellikle hizmet sektörünün en önemli girdisinin insan kaynağı olması bu sektörde yapılan çalışmaların artmasını tetiklemektedir. Bu bağlamda, hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinin emek yoğun özellik göstermesi araştırma açısından önem taşımaktadır. Örgütsel sinisizmin etki ve sonuçları incelendiğinde, çalışanların örgütsel bağlılıkları, örgütsel vatandaşlık davranışları ve değişime uyum sağlamaları gibi birçok faktör üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu durum, örgütsel performans sonuçlarını emek yoğun örgütlerde daha da fazla etkilemektedir. Dolayısıyla emek yoğun örgütler arasında yer alan otel işletmelerinin çalışanlarının genel ve örgütsel sinisizm seviyelerini tespit edilmesi, özellikle örgütsel sinisizmin kontrol altına alınması açısından önemli bir sorun olarak yer almaktadır.

Bu araştırmanın amacı, insan ağırlıklı çalışan ve bundan dolayı emek yoğun sektörlerden biri olan hizmet sektöründeki otel çalışanlarının genel ve örgütsel sinisizm seviyelerinin tespitini araştırmaktır. Ayrıca otel çalışanlarının demografik özelliklerinin genel ve örgütsel sinisizm seviyeleri üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığının ve bu seviyelerin boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi de amaçlanmıştır.

2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma kapsamına sadece Kütahya ilinde yer alan otel işletmelerinden yıldızlı otel çalışanları dahil edilmiştir. Sonuçların yorumu Kütahya ili kapsamında ve bu otellerin çalışanları doğrultusunda incelenmiştir.

2.3. Örneklem ve Veri Toplama Aracı

Araştırmanın örneklemini, 2012-2013 yılı kış döneminde Kütahya’da bulunan 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan personel arasından rastgele seçilen 170 kişidir. Araştırma verileri, anket yöntemiyle çalışanlarla yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Bunun için genel sinisizme (Wrightsmen’in 1992’de geliştirdiği ölçek, Arslan, 2012: 20) ve örgütsel sinisizme (Brandes’in 1997’de geliştirdiği, Arslan, 2012: 22) ait bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunun ilk bölümü, çalışanların bazı kişisel özelliklerini ve örgütsel yapıyı öğrenmeye yönelik 7 adet demografik sorudan, ikinci bölüm sıralayıcı ölçekle hazırlanmış genel sinisizme ilişkin 10 soru ve örgütsel sinisizme ilişkin 14 sorudan oluşan 5’li likert kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket farklı bir çok bilimsel araştırmalarda kullanılması ve o araştırmalarda güvenilir sonuçlar alınmasından dolayı öntest yapmaya gerek duyulmamıştır. Böylece nihai veriler toplanmadan önce ankette yer alan ifadelerin geçerliliği diğer araştırma sonuçlarına bağlı olarak sağlandığı düşünülmüştür.

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanmak üzere oluşturulan 170 anket çalışanların çalışma saatlerine uygun olarak dağıtılmıştır. Uygulama sonucunda 153 adet anket cevaplanarak geri dönmüş ve bu anketlerden değerlendirme sonrası 25 tanesi hatalı, yarım ve boş bırakılan soruların çok olmasından dolayı araştırma dışı bırakılmıştır. Böylece nihai 128 anket üzerinde araştırma sonuçları incelenmiştir.

3. BULGULAR

Araştırmada derlenen veri seti SPSS 18.0 istatistik paket programında analize uygun hale getirilmiştir. Verilen cevapların analizinde demografik özelliklerle genel ve örgütsel sinisizm seviyelerinin tespit edilebilmesi amacıyla betimleyici istatistikler hesaplanmıştır.

Ayrıca genel ve örgütsel sinisizm ölçeğindeki sorulardan oluşan veri setine faktör analizi uygulanarak değişkenler sınıflandırılmıştır. Bunun sonucunda değişken sayıları azaltılarak oluşturulan ilgili faktörler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Son olarak da çalışanların demografik özellikleriyle genel ve örgütsel sinisizm arasındaki farklılıkların ortaya konulabilmesi amacıyla t testi ve ANOVA testi uygulanmıştır.

Araştırmada toplam 24 soru için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0.893 olarak bulunmuştur. Tüm sorular içinde güvenilirliği azaltan ve çıkarıldığı takdirde güvenilirlik katsayısının yükselmesine neden olabilecek sorular görülmediği için Cronbach Alfa katsayısı 0.893 olarak alınmıştır. Ölçeğin ana çatısını oluşturan sorular ve verilen cevaplar için bulunan bu değere göre araştırmada kullanılan ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanlara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanlara İlişkin Demografik Bilgiler

Demografik Özellikler	Sınıf	Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Bay	83	64.8
	Bayan	45	35.2
Yaş	20 Yaş ve Altı	16	12.5
	21-30 Yaş Arası	70	54.7
	31-40 Yaş Arası	28	21.9
	41-50 Yaş Arası	14	10.9
	51 Yaş ve Üstü	-	-
Medeni Durum	Evli	46	32.9
	Bekar	72	56.3
	Diğer	10	7.8
Eğitim Durumu	İlköğretim	10	7.8
	Lise	66	51.6
	Üniversite	52	40.6
Mesleki Deneyim	1 Yıldan Az	28	21.9
	1-4 Yıl Arası	45	35.2
	5-8 Yıl Arası	25	19.5
	8-12 Yıl Arası	19	14.8
	13 Yıldan Fazla	11	8.6
Çalıştığınız Otelin Yıldız Sayısı	2 Yıldızlı	30	23.4
	3 Yıldızlı	39	30.5
	4 Yıldızlı	11	8.6
	5 Yıldızlı	48	37.5
Departmanınız	Odalar Bölümü	15	11.7
	Yiyecek- İçecek	17	13.3
	Satış ve Pazarlama	18	14.1
	Muhasebe-Finansman	10	7.8
	Diğer	68	53.1

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %64.8’i bay, %35.2’si bayandır. Bu değerler göz önüne alındığında erkek ağırlıklı çalışan profilinin olduğu görülmektedir. Çalışanların en fazla %54.7 ile 21-30 yaş aralığında, %56.3 ile bekar, %51.6’sının lise mezunu ve %35.2’sinin 1-4 yıl arası mesleki deneyime sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2: Genel Sinisizme Yönelik Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	n	Ortalama
Çoğu insan fırsat bulsa vergi vermekten kaçar.	128	4.0547
Çoğu insan çıkarlarına uygunsuz yalan söylemekten kaçınmaz.	128	4.0313
İnsanların çoğu kendini beğenmiştir.	128	3.9141
Çoğu insan yakalanmayacağından emin olsa para ödemedi sinemaya girer.	128	3.8672
Çoğu insan başkalarına yardım etmek için kendini ortaya atmaz.	128	3.6875
Günümüzde çoğu kişi fedakâr insanlardan çıkar sağladığından fedakâr insanları görmek üzücüdür.	128	3.5703
İnsanlar gerçekte olduklarından daha fazla diğerlerini düşünür görünürler.	128	3.3984
İnsanlar genelde dürüstlük ve ahlaki standartlara sahip olmalarına rağmen çok az insan bunlara uyar.	128	3.5625
Çoğu insan arzu ettiği şeyler konusunda dürüst değildir.	128	3.6719
Tipik bir öğrenci etik standartlara sahip olsa bile sınavda herkes yaptığı gibi kopya çeker.	128	3.9844

Tablo 3: Örgütsel Sinisizme Yönelik Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	n	Ortalama
Çalıştığım kurum beni çileden çıkarır.	128	3.0938
Başkaları ile çoğunlukla, kurumda işlerin nasıl yürüdüğü hakkında konuşurum.	128	3.3984
Başkaları ile çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarını eleştiririm.	128	3.3047
Çalıştığım kurum hakkında kurumum dışındaki arkadaşlarıma yakınırım.	128	3.0859
Çalışma arkadaşlarımla kurumumdaki olumsuz bir şeyi fark ettiğimizde anlamlı bakışmalarda bulunuruz.	128	3.5547
Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim.	128	2.9844
Çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilirim.	128	3.0078
Çalıştığım kurumu düşündüğümde içimi sıkıntı kaplar.	128	3.0000
Çalıştığım kurumda çalışanlara verilen vaatler yerine getirilmez.	128	3.0313
Çalıştığım kurum çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez.	128	3.0859
Çalıştığım kurumun politikaları ve uygulamalarında çok az ortak nokta vardır.	128	3.2109
Çalıştığım kurumda söylenenle yapılan birbirini tutmaz.	128	3.1172
Çalıştığım kurumda bir şey yapılacağı söylendiğinde, gerçekten söylenenin yapıp yapılmayacağına şüpheyle bakarım.	128	3.1172
Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum.	128	2.8984

Tablo 2’de çalışanların genel sinisizm seviyeleri, Tablo 3’te ise çalışanların örgütsel sinisizm seviyeleri betimleyici istatistikler kullanılarak incelenmiştir.

Çalışanların genel ve örgütsel sinisizmle ilgili yargıları ne derecede kabul edip etmediklerini belirlemek için 1’den 5’e kadar eşit aralıkta sıralanmış ve derecelendirilmiş şıklardan oluşan 5’li likert tipi cevapların verildiği (Kesinlikle katılmıyorum(1)–Kesinlikle Katılıyorum(5)) ifadelerin yer aldığı ankette ortalama değerler dikkate alınarak yorumlanmıştır. Buna göre, her iki sinisizm ölçeğinde de yargıların ortalamalarının 3 ve üzerinde olmasından dolayı çalışanların sinisizm seviyelerinin yüksek olduğu söylenebilmektedir. Genel sinisizm ölçeğinde yer alan yargıların ortalamaları örgütsel sinisizm ölçeğinde yer alan yargıların ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Bu durum, genel sinisizm seviyesinin örgütsel sinisizm seviyesi üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

Veriler arasındaki ilişkilere dayanılarak veri seti içinde bulunan değişkenlerin bütününi birkaç yeni değişkene indirgeyip verilerin daha anlamlı ve özet biçimde sunulmasını faktör analizi sağlamaktadır. Faktör analizi, değişkenleri alt faktörlere göre gruplayan bir tekniktir. Aynı faktör altında toplanan değişkenler yüksek korelasyonlu iken, farklı faktörler altında toplanan değişkenler ise, nispeten korelasyonsuzdur. Araştırmamızda faktör analizinde yapılan çözümlenmeler ışığında aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Genel sinisizme ait veri setinin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenerek, KMO'nun 0.82 ve Barlett Sphericity testinin anlamlı çıkması sonucu veri setinin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada genel sinisizmle ilgili 10 değişkene yapılan faktör analizi sonucunda, genel sinisizm, soruların ağırlıklarına ve literatürde ele alınmasına uygun olarak bilişsel, davranışsal ve duyuşsal boyut olarak adlandırılmış olan 3 faktör altında toplanmıştır. Birinci faktör bilişsel boyuttur ve bireylerin inançlarını ifade eden yargıları içermektedir. Bunlar; “çoğu insan vergi vermekten kaçır”, “çoğu insan çıkarlarına uygunsuz yalan söylemekten kaçınmaz” ve “insanların çoğu kendini beğenmiştir.” yargılarıdır. İkinci faktör, davranışsal boyut; bireylerin eleştirel davranmasını ifade eden yargılardır. Bu yargılar, “çoğu insan yakalanmayacağından emin olsa para ödemedi sinemaya girer”, “çoğu insan başkalarına yardım etmek için kendini ortaya atmaz”, “çoğu insan arzu ettiği şeyler konusunda dürüst değildir” ve “tipik bir öğrenci etik standartlara sahip olsa bile sınavda herkes yaptığında kopya çeker”dir. Üçüncü faktör duyuşsal boyuttur. Bu boyutta; “günümüzde çoğu kişi fedakâr insanlardan çıkar sağladığından fedakâr insanları görmek üzücüdür”, “insanlar gerçekte olduklarından daha fazla diğerlerini düşünür görünürler” ve “insanlar genelde dürüstlük ve ahlaki standartlara sahip olmalarına rağmen çok az insan bunlara uyar.” yargılar yer almaktadır.

Tablo 4: Faktör Analizi Sonucu Belirlenen Döndürülmüş Faktör Matrisi

Yargılar	Faktörler		
	1.Faktör	2.Faktör	3.Faktör
Çoğu insan fırsat bulsa vergi vermekten kaçır.	0.861	0.245	0.217
Çoğu insan çıkarlarına uygunsuz yalan söylemekten kaçınmaz.	0.824	0.176	0.207
İnsanların çoğu kendini beğenmiştir.	0.829	0.249	-0.036
Çoğu insan yakalanmayacağından emin olsa para ödemedi sinemaya girer.	0.451	0.640	0.058
Çoğu insan başkalarına yardım etmek için kendini ortaya atmaz.	0.139	0.777	0.123
Günümüzde çoğu kişi fedakâr insanlardan çıkar sağladığından fedakâr insanları görmek üzücüdür.	0.265	0.359	0.424
İnsanlar gerçekte olduklarından daha fazla diğerlerini düşünür görünürler.	-0.015	0.223	0.828
İnsanlar genelde dürüstlük ve ahlaki standartlara sahip olmalarına rağmen çok az insan bunlara uyar.	0.194	0.082	0.815
Çoğu insan arzu ettiği şeyler konusunda dürüst değildir.	0.101	0.734	0.420
Tipik bir öğrenci etik standartlara sahip olsa bile sınavda herkes yaptığında kopya çeker.	0.356	0.694	0.162

Genel sinisizme ilişkin üç faktörün ölçüğe ilişkin açıkladıkları toplam varyans %67.876'dır. Bilişsel boyut faktörü toplam varyansın %25.746'sını, davranışsal boyut faktörü %23.706'sını, duyuşsal boyut faktörü ise, toplam varyansın %18.423'ünü açıklamaktadır.

Genel sinisizme ait faktörler göz önünde bulundurulduğunda, faktörlerin içerdiği sorulara ilişkin ortalamalar şu şekilde belirlenmiştir. Bilişsel boyut 4.00, davranışsal boyut 3.80 ve duyuşsal boyut ortalaması 3.51'dir. Buna göre, çalışanların genel sinisizm seviyelerinde en çok bilişsel boyut kendini göstermektedir.

Örgütsel sinisizmle ilgili 14 değişkeni sınıflandırmak ve değişken sayısını azaltmak amacıyla faktör analizi uygulandığında, veri setinin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. KMO'nun 0.89 ve Barlett Sphericity testinin anlamlı çıkması sonucu veri setinin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir. Yapılan analiz sonucunda örgütsel sinisizm 3 faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler soruların ağırlıklarına ve literatürde ele alınmasına uygun olarak bilişsel, davranışsal ve

duyuşsal boyut olarak adlandırılmıştır. Birinci faktör bilişsel boyut, “çalıştığım kurumda çalışanlara verilen vaatler yerine getirilmez”, “çalıştığım kurum çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez”, “çalıştığım kurumun politikaları ve uygulamalarında çok az ortak nokta vardır”, “çalıştığım kurumda söylenenle yapılan birbirini tutmaz”, “çalıştığım kurumda bir şey yapılacağı söylendiğinde, gerçekten söylenenin yapılıp yapılmayacağına şüpheyile bakarım” ve “kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum” yargılarını içermektedir. İkinci faktör davranışsal boyut, “çalıştığım kurum hakkında kurumum dışındaki arkadaşlarıma yakınırim”, “çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim”, “çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilirim”, “çalıştığım kurumu düşündüğümde içimi sıkıntı kaplar” yargılarını ve üçüncü faktör duyuşsal boyutta, “çalıştığım kurum beni çileden çıkarır”, “başkaları ile çoğunlukla, kurumda işlerin nasıl yürüdüğü hakkında konuşurum”, “başkaları ile çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarını eleştiririm” ve “çalışma arkadaşlarımla kurumumdaki olumsuz bir şeyi fark ettiğimizde anlamlı bakışmalarda bulunuruz” yargılarını içermektedir.

Tablo 5: Örgütsel Sinisizm Faktör Analizi Sonucu Belirlenen Döndürülmüş Faktörler Matrisi

Yargılar	Faktörler		
	1.Faktör	2.Faktör	3.Faktör
Çalıştığım kurum beni çileden çıkarır.	-0.047	-0.105	0.329
Başkaları ile çoğunlukla, kurumda işlerin nasıl yürüdüğü hakkında konuşurum.	-0.148	-0.124	0.447
Başkaları ile çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarını eleştiririm.	-0.135	-0.030	0.350
Çalıştığım kurum hakkında kurumum dışındaki arkadaşlarıma yakınırim.	-0.045	0.227	0.011
Çalışma arkadaşlarımla kurumumdaki olumsuz bir şeyi fark ettiğimizde anlamlı bakışmalarda bulunuruz.	-0.052	-0.061	0.242
Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim.	-0.067	0.394	-0.142
Çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilirim.	-0.052	0.377	-0.130
Çalıştığım kurumu düşündüğümde içimi sıkıntı kaplar.	-0.044	0.335	-0.098
Çalıştığım kurumda çalışanlara verilen vaatler yerine getirilmez.	0.147	-0.036	0.085
Çalıştığım kurum çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez.	0.190	-0.102	0.101
Çalıştığım kurumun politikaları ve uygulamalarında çok az ortak nokta vardır.	0.299	-0.108	-0.034
Çalıştığım kurumda söylenenle yapılan birbirini tutmaz.	0.253	-0.129	0.062
Çalıştığım kurumda bir şey yapılacağı söylendiğinde, gerçekten söylenenin yapılıp yapılmayacağına şüpheyile bakarım.	0.308	-0.039	-0.108
Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum.	0.308	-0.141	-0.305

Örgütsel sinisizme ait toplam varyans %69.602'dir. Bilişsel boyut faktörü toplam varyansın %25.021'ini, davranışsal boyut faktörü toplam varyansın %23.294'ünü, duyuşsal boyut faktörü ise, toplam varyansın %21.287'sini açıklamaktadır.

Örgütsel sinisizme ait faktörler göz önünde bulundurulduğunda, faktörlerin içerdiği sorulara ilişkin ortalamalar şu şekilde belirlenmiştir. Duyuşsal boyut 3.34, bilişsel boyut 3.08 ve davranışsal boyut ortalaması 3.03'tür. Buna göre, çalışanların örgütsel sinisizm seviyelerinde en çok duyuşsal boyut kendini göstermektedir.

Genel sinisizm boyutlarıyla örgütsel sinisizm boyutları arasında bir ilişki olup olmadığı ve bu ilişkinin miktarı ile ilgili yorum Pearson Korelasyon Katsayısı kullanılarak test edilmiştir. Analiz sonucunda boyutlar arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Bu boyutlar arasındaki ilişkilerin 0.10 ile 0.30 arasında zayıf ve aynı yönlü olduğu tespit edilmiştir. Nitekim daha önce yapılan bilimsel araştırmalarda da genel sinisizm ve örgütsel sinisizm arasında zayıf bir ilişki olduğu belirlendiğinden araştırmanın sonucunu doğrulamaktadır (Erdost, 2007: 520).

Bağımsız üç veya daha fazla örneklem ortalaması arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Varyans analizini uygulayabilmek için analize ait varsayımların test edilmesi gerekir. İlk test edilen varsayıma göre değişkenlerin her bir düzeyinde normal dağılıma sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle, One Sample Kolmogorov Simirnov testi yapılmıştır. One Sample Kolmogorov Simirnov testine göre genel sinisizmde $p=0.077>0.05$ ve örgütsel sinisizmde $p=0.643>0.05$ olduğu için (ana kütleler) normal dağılım göstermektedir.

Araştırmada normal dağılım gösteren ana kütlelerden alınan bağımsız grup ortalamalarının birbirine eşitliğini test etmek amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizinde her bir grup birbirinden bağımsızdır. Her bir birime ilişkin sadece tek bir değer elde edilmiştir ve gruptaki birim sayıları birbirine eşittir ve gruplar homojendir. Veri setine ilişkin elde edilen sonuçlar ele alındığında;

Genel sinisizm ve yaş grupları (20 yaş altı, 21-30 yaş arası, 31-40 yaş arası, 41- 50 yaş arası, 51 yaş üstü) arasında yapılan tek yönlü ANOVA sonucunda varyansların homojenlik testlerine göre levene istatistiği $p=0.186>0.05$ olduğu için 5 farklı yaş grubunun varyansı birbirine eşittir. Varyansların birbirine eşit olmasından dolayı, araştırmada çoklu karşılaştırma testlerinden (Post Hoc) Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. ANOVA sonucuna göre, $F=3.567$ ve $p=0.016<0.05$ olduğundan sıfır hipotezi reddedilir ve en az bir yaş grubunun genel sinisizm üzerindeki etkisinin diğer yaş gruplarından farklı olduğuna karar verilir. Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını gösteren Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi sonuçlarına göre, 20 yaş altındakilerle 21-30 yaş arası ve 31-40 yaş arasında farklılık bulunurken, 20 yaş altındakilerle 41-50 yaş arasında benzerlik bulunmaktadır. Ayrıca 41-50 yaş arasıyla 21-30 ve 31-40 yaş arasında da benzerlik vardır.

Örgütsel sinisizmle medeni durum (evli, bekar, diğer) arasında yapılan tek yönlü varyans analizinde levene istatistiği göre, $p=0.209>0.05$ olduğu için 3 farklı grubun varyansı birbirine eşittir. ANOVA sonucuna göre $F=4.705$, $p=0.011<0.05$ olduğundan dolayı, sıfır hipotezi reddedilir ve en az bir grubun örgütsel sinisizm üzerindeki etkisinin diğer gruplardan farklı olduğuna karar verilir. Bu fark, evli ve bekarların benzerlik göstermesine karşın diğer grubunda yer alan katılımcıların farklı düşüncesinden kaynaklanmaktadır.

Örgütsel sinisizmle deneyim (1 yıldan az, 1-4 yıl arası, 5-8 yıl arası, 9-12 yıl arası, 13 yıldan fazla) arasında yapılan tek yönlü ANOVA levene istatistiğine göre, $p=0.351>0.05$ olduğu için 5 farklı grubun varyansı birbirine eşittir. ANOVA sonucuna göre, $F=3.233$ ve $p=0.015<0.05$ olduğundan dolayı, sıfır hipotezi reddedilir ve en az bir grubun örgütsel sinisizm üzerindeki etkisinin diğer gruplardan farklı olduğuna karar verilir. Bu fark, 1-4 yıl arasında çalışanlarla 9-12 yıl arası çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Ayrıca 1 yıldan az, 5-8 yıl arası, 13 yıldan fazla çalışanlar benzerlik göstermektedir.

Varyans analizi çoklu grupların karşılaştırılmasında ve farklılıkların belirlenmesinde kullanırken t testi analizinde iki grup ortalamaları karşılaştırılarak farklılıklar belirlenmektedir. Araştırma soruları arasında ikili grup olarak katılımcıların cinsiyeti bulunmaktadır. Dolayısıyla, cinsiyet farklılığının genel ve örgütsel sinisizme etkisi bulunmak amacıyla t testi analizi kullanılmıştır. Örgütsel sinisizmle cinsiyet arasında yapılan t testi sonuçlarına göre, $p=0.011<0.05$ olduğundan dolayı cinsiyete göre anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Kısaca, araştırmaya katılanların verdiği cevapların ortalamasıyla birlikte cevapları verenlerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir.

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

Sinisizm, örgütsel davranış literatürü içinde önemli bir araştırma konusu olmaktadır. Örgüt çalışanlarının gerek kişilik özellikleri gerekse örgütsel uygulamalar sinisizm seviyelerinin artmasına neden olmaktadır. Bu durum ise örgüt performansı üzerinde önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, örgüt çalışanlarının mevcut durumlarının tanımlayıcı araştırmalarla ortaya konması ve çıkarımsal olarak bu durumların kontrol altına alınması gerekmektedir.

Araştırma, Kütahya ilinde faaliyet gösteren yıldızlı otel çalışanlarının genel ve örgütsel sinisizm seviyelerinin tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında, genel sinisizm ve örgütsel sinisizm seviyelerinin yüksek olduğu ve otel çalışanlarının sinik birey özellikler taşıdığı tespit edilmiştir.

Genel ve örgütsel sinisizme ilişkin yapılan faktör analizi sonuçlarına göre, genel sinisizm ve örgütsel sinisizm üç faktöre (boyut) ayrılmaktadır. Örgütsel sinisizme ilişkin faktörler Dean ve arkadaşları tarafından 1998'deki çalışmalarında da üç boyutta ele alındığından araştırma sonucumuzla tutarlılık göstermektedir. Bu nedenle, faktör analizi sonucunda oluşan üç boyut bu çalışmaya paralel olarak adlandırılmıştır. Bu boyutlar; bilişsel boyut, duyuşsal boyut ve davranışsal boyuttur.

Araştırmada faktör analizi, genel ve örgütsel sinisizmin kendi içlerinde ilişkili olan yargıların belirlenmesine ve ayrıca ortaya çıkan boyutların arasındaki ilişkileri ve bu boyutları oluşturan yargıların ortalamalarının birbirleri ile karşılaştırabilmesine imkan sağlamaktadır. Boyutların ortalama sonuçlarına göre, genel sinisizmin boyutlarından bilişsel boyut en yüksek seviyede çıkmıştır. Diğerleri sırasıyla, davranışsal ve duyuşsal boyut olmaktadır. Örgütsel sinisizmin boyutlarında ise, en yüksek duyuşsal boyut, diğerleri de sırasıyla bilişsel ve davranışsal olmaktadır. Özellikle örgütsel sinisizm açısından ele alındığında çalışanların örgüte karşı iyi duygular geliştirmediklerini ve buna ilaveten örgüt içindeki insan davranışlarının tutarsız ve güvenilmez olduğuna ilişkin inançlarının yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşın örgütte çalışanların nispeten bu duygu ve inançlarının davranışlarına daha az yansıdığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, henüz davranışlarda yüksek seviyede gerçekleşmeyen örgütsel sinisizm kontrol altına alınmadığı takdirde davranış boyutunda da kendini gösterecektir. Bu durum ise, örgütteki birlik ve uyuma yönelik eylemlerin negatif yönlü artış göstermesine neden olabilecektir.

Yapılan araştırmada genel ve örgütsel sinisizm arasında zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Genel sinisizm artış gösterdikçe örgütsel sinisizmde artış göstermektedir.

Demografik değişkenlerin genel ve örgütsel sinisizmde farklılık yaratıp yaratmadığına ilişkin yapılan t testi ve ANOVA analizi sonuçlarında; yaşın genel sinisizmde farklılık yarattığı, cinsiyet, medeni durum ve deneyimin de örgütsel sinisizmde farklılık yarattığı belirlenmiştir. Diğer değişkenlerin genel ve örgütsel sinisizm üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür. Bu durum ise, özellikle örgütsel sinisizm seviyesinin yüksek çıkmasında örgüt uygulamalarının daha etkili olduğu şeklinde yorumlanabilmektedir.

Önceki yıllarda yapılan bilimsel araştırmalarda, örgütsel sinisizme neden olan örgütsel etkenler adil olmayan iş deneyimleri, adaletsizlik, güven eksikliği, yönetici davranışları olarak belirlenmiş ve çalışanların örgütsel bağlılıklarının azalması, örgütsel vatandaşlık davranışlarının gelişmemesi ve iş tatminsizliği olarak sonuçlar kendini göstermiştir. Bu sonuçlar bireysel düzeyden çok bütün olarak örgüte yansımaktadır. Dolayısıyla, öncelikle örgütün, çalışanlarının örgütsel sinisizm seviyelerini tespit etmesi ve yüksek çıkması durumunda bunun temel nedenlerini belirlemesi, nedenlerin kontrol altına alınarak örgütsel performans sonuçlarına

yansımalarının önüne geçmesi gerekmektedir. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre, genel sinisizmin örgütsel sinisizmi açıklayan bir yönünün bulunması, örgütün sadece örgütsel etkenleri değil, bireylerin kendi kişiliğinden kaynaklanan durumları da dikkate alması zorunluluğunu doğurmaktadır.

Araştırma sınırlılıkları dikkate alındığında, araştırmaya ilişkin sonuçların Kütahya iline ait olmasına rağmen, önceki yıllarda yapılan bilimsel araştırma sonuçları ile tutarlılık göstermesi otel çalışanlarının sinik birey özellikleri hakkında çıkarsama yapılabileceğini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada elde edilen veriler doğrultusunda aşağıdaki öneriler ortaya konulabilmektedir:

- Turizm sektörüne yönelik olarak;
 - Bölgesel farklılıklar incelenebilir.
 - Farklı demografik değişkenler araştırmaya dahil edilebilir.
 - Termal otellerin özellikleri değişken olarak ele alınabilir.
- Genel ve örgütsel sinisizmin örgüt performansı üzerine etkisi incelenebilir.
- Farklı sektörlerdeki sinisizme ait sonuçların incelenebilir.
- Örgütsel sinisizmi etkileyen faktörler de bir başka çalışma alanını oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126, (3), pp: 269- 292.
- Andersson, L. M., (1996), Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework, *Human Relations*, 49, 11, ss:1395-1418.
- Andersson, L. M., Bateman & Thomas S.,(1997), Cynicism in The Workplace: Some Causes and Effects, *Journal of Organizational Behavior*, Vol: 18, pp: 449-469.
- Arslan, E. T., (2012), Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Personelinin Genel ve Örgütsel Sinizm Düzeyi, *Doğuş Üniversitesi*, 13(1), ss:12-27.
- Bommer, W., Rich, G. A. & Rubin, R. S., (2005), Chaning Attitudes About Change: Longitudinal Effects of Transformational Leader Behavior on Employee Cynicism About Organizational Change, *Journal of Organizational Behavior*, 26, pp:733-753.
- Brandes, P. M., (1997), Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents, and Consequences, (Dissertation of Doctor of Philosophy), *The University Cincinnati*.
- Davis, W. D., Gardner, W. L., (2004), Perceptions of Politics and Organizational Cynicism: An Attributional and Leader–Member Exchange Perspective, *The Leadership Quarterly* 15, pp: 439-465.
- Dean, J. W., Brandes, P & Dharwadkar, R, (1998), Organizational Cynicism, *Academy of Management Review*, Vol:23, No:2, pp: 341- 352.
- Eaton, J. A., (2000), A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism, (Dissertation of Master of Arts), *Psychology York University, Toronto*.
- Efiliti, S., Gönen, Y. Ö. ve Ünal Ö, F.,(2008), Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesi'nde Görev Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması, *7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi*, ss:279-290.
- Erdost, H. 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 Üniversitesi, ss: 514-524.
- Gökberk, M., (1999), *Felsefe Tarihi*, Remzi Kitabevi, İstanbul.

- Hançerlioğlu, O., (1995), *Düşünce Tarihi*, Remzi Kitabevi, 6. Basım, İstanbul.
- James, M. S. L., (2005), Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of The Potential Positive and Negative Effects on School Systems, (Dissertation of Doctor of Philosophy), *The Florida State University College of Business*.
- 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*, 24, pp: 627-647.
- Kutanis, R. Ö. ve Çetinel, E., (2010), Adaletsizlik Algısı Sinizmi Tetikler mi? Bir Örnek Olay, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:26, ss:186- 195.
- Mantere, S. & Martinsuo, M, (2001), Adopting and Questioning Strategy: Exploring The Roles of Cynicism and Dissert, http://www.strada.tkk.fi/documents/Mantere_and_Martinsuo.pdf, pp:1-25. (Erişim Tarihi: 29.03.2013)
- Mete, Y. A., (2013), Relationship Between Organizational Cynicism And Ethical Leadership Behaviour: A Study At Higher Education, *Social and Behavioral Sciences* 89, ss: 476-483.
- Nair, P. & Kamalanabhan, T.J., (2010) The Impact of Cynicism on Ethical Intentions of Indian Managers: The Moderating Role Of Seniority, *Journal of International Business Ethics*, Vol:3, No:1, pp:14-29.
- Naus, F., Itorson, A. & Roe, R., (2007), Organizational Cynicism: Extending The Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of Employees' Responses to Adverse Condition in The Workplace, *Human Relations*, Vol: 60, Iss: 5, pp: 683-719.
- Tokgöz, N. ve Yılmaz, H., (2008), Örgütsel Sinizizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol:8, Sayı: 2, ss: 283-305.
- Treadway, D, Hochwarter, W A., Ferris, G R., Kacmar, C J., Douglas, C., Ammeter, A. P., Buckley, M. R., (2004), Leader Political Skill and Employee Reaction, *The Leadership Quarterly*, 15, pp:493-513.
- Watt, J D., Piotrowski, C, (2008), Organizational Change Cynicism: A Review of The Literature and Intervention Strategies, *Organizational Development Journal*, Vol:26, Number3, pp:23-31.
-