

## ÖRGÜTSEL SİNİZM ÜRETKENLİK KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI İLE İLİŞKİLİ MİDİR? ANKARA OTEL İŞLETMELERİNDE BİR İNCELEME<sup>1</sup>

### Is Organizational Cynicism Related with Counterproductive Work Behaviours? A Review in Ankara Hotel Businesses

Doç. Dr. Halime GÖKTAŞ KULUALP

Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm Fakültesi

halimegoktas@karabuk.edu.tr

Orcid Id: 0000-0002-1485-3026

Eray EKİNCİ

Karabük Üniversitesi, LEE

erayekinci27@gmail.com

Orcid Id: 0000-0001-5944-1546

#### Öz

Bu araştırma, örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada, Ankara ilinde bulunan ve amaçlı örneklem ile belirlenmiş Çankaya ilçesindeki 3 ve üzeri yıldızla sahip otellerde görev yapan çalışanlara yönelik 403 katılımcı ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları olan sabote etme, geri çekilme, üretimi saptırma ve başkalarına zarar verme arasında istatistiki olarak anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Örgütsel Sinizm, Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı, Turizm Sektörü.

#### Abstract

This research was conducted to examine the relationship between organizational cynicism and counterproductive work behaviors. In the research, a survey was conducted with 403 participants for the employees working in the hotels with 3 or more stars in the Çankaya district, which is located in the province of Ankara and determined by purposeful sampling. According to the results of the research, it has been determined that there is a significant relationship between organizational cynicism and counterproductive work behaviors. In addition, statistically significant relationships were found between organizational cynicism and sub-dimensions of counterproductive

---

<sup>1</sup> Bu makale, Doç. Dr. Halime Göktaş KULUALP'in danışmanlığını yürüttüğü ve Eray Ekinci'nin tamamladığı yüksek lisans tezinden derlenmiştir.

work behaviors such as sabotage, withdrawal, diversion of production and harming others.

**Key words:** Organizational Cynicism, Counterproductive Work Behaviour, Tourism Sector.

## Giriş

Günümüzde insanlar hayatlarının büyük çoğunluğunu çalıştıkları kurumlarda geçirmekte ve çalıştıkları kurumlardaki olumlu ve olumsuz tüm olaylar bireyi etkilemekte ve kuruma karşı tavırlarının pozitif ya da negatif yönde değişmesine neden olmaktadır. Özellikle çalışma ortamındaki diğer bireylerle olan iletişim, yöneticilere karşı olan tavır bu değişimlerden etkilenmekte ve bu da iş ve sosyal hayata etki etmektedir. Bundan dolayı, örgüt yaşamı bireyin hayatını etkileyen en önemli faktörlerdendir denilebilir.

Davranış bilimleri iş ve sosyal hayata etki eden birçok konuyu incelemektedir. Bunlardan biri, son yıllarda önemi artan sinizmdir. Türk Dil Kurumu (TDK) sinizmi “insanın erdem ve mutluluğa, hiçbir değere bağlı olmadan bütün gereksinimlerden sıyrılarak kendi kendine erişebileceğini savunan Antisthenes’ in öğretisi, kinizm” olarak açıklamaktadır (www.sozluk.gov.tr). Daha açık bir ifadeyle, sinizm başkalarıyla olan ilişkide genel olarak karşı tarafın dürüst olma ihtimaline inanmama, güven eksikliğidir (Berman, 1997). Davranış bilimlerinin araştırdığı bir başka konu, üretkenlik karşıtı iş davranışlarıdır. Üretkenlik karşıtı iş davranışları, diğer bireylere veya örgüte karşı sergilenen kötü ve istenmeyen davranışları içermektedir. Bu davranış; saldıırı, işini bilerek yanlış yapma, eşyalara zarar verme (kundaklama), çalma, bilerek ve isteyerek geri çekilme (örneğin; mola süresini uzatma) gibi davranışlardan oluşmaktadır. Bir davranışın üretkenlik karşıtı olarak kabul edilmesi için söz konusu davranışın sehven gerçekleşmemiş, kasıtlı olarak yapılmış bir davranış olması gerekmektedir.

Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olarak nitelendirilmekte ve insan kaynaklarının iyi bir şekilde yönetilmesi işletmelerin başarılı olmalarında önemli bir etken olmaktadır. Turizm işletmeleri, hizmetin misafirin bulunduğu ortamda üretilip, sunulduğu, çalışan ve misafir ilişkilerinin yoğun yaşandığı işletmelerdir. Bu nedenle misafirlerin memnuniyetinin sağlanmasında insan faktörünün önemli rol oynadığı aşıkardır. Bundan dolayı turizm çalışanların misafirlerle olan davranış ve tutumlarına etki eden faktörlerin belirlenmesi önemlidir. Bu sebeple, çalışmada turizm işletmelerinde çalışanların, sinizm düzeyleri ile sergiledikleri üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

## Sinizm ve Örgütsel Sinizm Kavramları

Sinizm, Antik Yunanistan'da düşünce okulu ve hayat tarzı, stili olarak meydana çıkmıştır. Kelime, Yunanca köpek sözcüğünden (kyon) ya da Sinik okullarının bulunduğu Atina'nın yakınındaki bir şehir olan Kynosarges'ten geldiği düşünülmektedir. Tarihte bilinen ilk sinik, köken olarak Socrates'in öğrencisi olan Antisthenes'tir. Antisthenes'in aksine dürüst, samimi bir kişi bulmak amacıyla gündüz vakti elinde bir fener taşımasıyla tanınan Sinoplu Diyojen tarihe geçmiştir. Sinikler, din

ve hükümet gibi değerli kurum ve kuruluşların dahi yapay ve lüzumsuz olduğunu düşünüyordular (Fuller, 1931). Sinikler, alenen bu tür kurumlara karşı aşağılayıcıydılar ve görüşlerini açıkladıkları konuşmalara insanların ilgi duymalarını sağlamak için sinik bireylerin dramatik ve müstehcen gösterilerden yararlandıkları biliniyordu (Mack, 1993).

Sinizm, felsefe olmasıyla birlikte yaşam tarzı olarak da nitelendirilebilir (More, 1923). Sinikler, insanların geleneklerinin doğal olmadığına ve iyi bir yaşamı nitelendiren, karakterize eden liyakat/yeterlilik ve bağımsızlık adına mümkün olduğunca kaçınılması gerektiğine inanmaktadırlar. Ve sinikler, toplumun standartlarını kabul etmeyerek özensiz giysiler giyer, bardağa gereksinim duyulmadığını göstermek için ellerinden içerler. Diyojen'in ev yerine bir fıçıda yaşamış olduğu söylenir. Kısaca, ilk sinikler toplum kuruluşlarını çok az dikkate aldı ve hem sözleriyle hem de eylemleriyle onlara saygısızlıklarını dile getirdi (Dean, 1998).

Günümüzde sinizm kavramı, bundan 2500 yıl önce kullanılmış olduğu anlamdan çok daha farklı bir anlamda karşımıza çıkmaktadır. Antik dönemde yaşamış olan sinik bireyler sivri dilli eleştirmenler olarak kabul edilmişken günümüzde varlığını devam ettiren sinizm kavramı karamsarlık ve güvensizlik davranışını içermektedir (Dhar, 2009) Günümüzde kullanılan sinik ve sinizm kelimesi olumsuz ve kötü çağrışımlar yapmaktadır (Navia, 1996). Şimdilerde, sinizm kavramı genel olarak hiçbir olguya inanmayan ve söylenen her şeye şüpheyile yaklaşan, aşağılayıcı birini tanımlamak için kullanılmaktadır (Torun, 2016).

Günümüzde en açık biçimiyle "alaycı kusur bulucular" olarak nitelendirebileceğimiz sinik bireylerin düşünce biçimini ifade eden sinizmin birçok çeşidinin ve tanımının olması karmaşıklığa ve kavramın anlaşılmasının zorlaşmasına neden olmaktadır. Ancak bu tanımların hepsi kendi dönemlerinde ve disiplinlerinde doğrudur ya da yanlış değildir denilebilir. Önemli olan sinizmin hangi alanlarda ve ne maksatla kullanılacağıdır (Ersoy ve Kart, 2015).

Örgütsel sinizm; çalışanların görev yaptıkları kurumun tümüne ya da belli alanlarına yönelik geliştirdiği olumlu olmayan bir davranıştır ve her davranışın olduğu gibi, örgütsel sinizmin de bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere 3 boyutu bulunmaktadır (Torun, 2016). Örgütsel sinizmin dürüstlükten yoksun olduğu inancını ifade eden bilişsel boyut, sinik tutuma sahip çalışanların düşüncelerine, inançlarına işaret etmektedir (Kalağan, 2009). Sinik inanç fikrinden doğan, kişi tarafından olumlu ya da olumsuz olarak adlandırılan duyguları barındıran duygusal boyut kızgınlık, acı, saygısızlık, öfke, utanç ve sıkıntı duymak gibi güçlü duygusal tepkilerden oluşmaktadır (Dean vd., 1998). Davranışsal boyut, örgütsel sinizmin son boyutudur (Abraham, 2000). Bu kategoride olumsuz ve genellikle dezavantajlı davranışlara yönelik eğilimler görülmektedir (Brandes & Das, 2006). Çalışanların, kurumlarına dair şikâyet etme, dalga geçme/alaya alma ve eleştirilerde bulunma eğilimlerine değinilmektedir (Brandes, 1997).

Örgütsel sinizm ile ilgili yapılan araştırmalarda araştırmacılar örgütsel sinizmi, 2 grupta incelemişlerdir. Bu sınıflandırmada temelde benzerlikler olsa da bazı farklılıklar bulunmaktadır. İlk grupta bulunan araştırmalarda sinizm kavramı; çalışan sinizmi ve iş sinizmi olarak iki gruba ayrılmaktadır (Andersson, 1996). Sinizm kavramı beş farklı

altbaşlıkta incelenmektedir. Bunlar; mesleki sinizm, toplumsal sinizm, kişilik sinizmi, çalışan sinizmi ve örgütsel değişim sinizmdir (Dean vd., 1998).

Özgüven eksikliği kişilik sinizminin sebebi, örgütsel güven eksikliği toplumsal (kurumsal) sinizmin sebebi, tepe yönetime karşı olan güven eksikliği çalışan sinizminin sebebi, işe yönelik güven eksikliği mesleki sinizmin sebebi ve son olarak sürece yönelik güven eksikliği değişim sinizminin sebebi olarak düşünölmektedir (Özler vd., 2010). Abraham (2000)'a göre, sinizmin beş farklı türü bulunmaktadır ve bu sinizm türlerinin sebebi ya da kime/neye karşı olduğu değişiklik göstermektedir. Örgütsel sinizmin hedefinde çalışılan kurum bulunmaktadır.

İnsanları sinik olanlar ve sinik olmayanlar olarak ikiye ayırmak doğru değildir. Çünkü, herkes siniktir yalnızca bireylerin sinizm seviyeleri birbirlerinden farklıdır (Dean vd., 1998). Buna bağlı olarak bireylerin sinizm durumu; kişilikleri, tecrübeleri ve içinde bulunduğu koşulların bir birleşimidir (Mirvis ve Kanter, 1991). Dolayısıyla bu birleşim her bir kişi için değişik kombinasyonlardan oluşmaktadır. Siniklerin, kendilerinden ve başkalarından yüksek beklentileri vardır ve beklediklerini alamadıkları zaman hayal kırıklığına uğrarlar. Bunun sonucu olarak da hüsrana ve yenilgiye kapılırlar (Kouzes ve Posner, 2013). Diğer bireyler, beklentilerini karşılayamadığında da siniklerde engellenme ve mağlubiyet hissi kendini göstermektedir. Bu durumda kişiler diğer insanlar tarafından kullanılmış ve ihanete uğramış hissederler. Dolayısıyla sinikler, başkaları tarafından kolay kandırılabilir ve saf olarak görölebileceklerinden çekinmektedirler (Özgener vd., 2008).

Bedeian (2007)'a göre, güven duygusunun azalması sinizmi beraberinde getirecektir. Bu bağlamda "kişilik sinizminin özgüven eksikliğinden, toplumsal sinizmin örgütsel güven eksikliğinden, çalışan sinizminin mesai arkadaşlarına ve üst yönetime karşı güven eksikliğinden, mesleki sinizmin işe olan güven eksikliğinden, örgütsel değişim sinizminin ise değişime olan güven eksikliğinden" kaynaklanmaktadır (Özler vd., 2010). Örgütsel sinizm algısına sebep olan ya da örgütsel sinizm algısının seviyesini etkileyen etmenler bireysel, örgütsel ve nedensel nedenler olarak ele alınabilir. *Bireysel nedenler* incelendiğinde genellikle bireysel özellikler içinde olan demografik özellikler üzerinde durulmaktadır. Yapılan çalışmalarda demografik özelliklerin kontrol değişkeni olarak analiz edilip edilemeyeceğine dair tartışmalar bulunmaktadır. *Örgütsel nedenler* olarak araştırmalarda genel olarak; örgütsel performansın zayıf olması, yönetici maaşlarının yüksekliği, adaletsizlik düşüncesi/algısı, çalışanların işlerinden çıkarılması ve psikolojik sözleşme ihlalleri üzerinde durulmuştur (Torun, 2016).

Örgütsel sinizmin özellikle otel, restoran, reklamcılık, bankacılık ve eğlence gibi hizmet sektörlerinde daha yoğun olduğu incelenmiştir (Tükeltürk vd., 2009). Bu hususta örgütsel sinizme neden olan bazı *çevresel nedenler* olduğunu söylemek mümkündür. Anderson (1996) oluşturduğu sinizm modelinde sinizmin meydana gelmesine neden olan koşulları üçe ayırmaktadır. Bunların ilki örgütsel sebepler, ikincisi bireysel sebepler ve son olarak da sosyal sorumsuzluk, maaş farkının yüksek olması ve toplu işten çıkarmalar vb. faktörleri içeren "iş çevresi özellikleri" dir. Üst düzey yönetici-orta sınıf çalışan maaşlarıyla ilgili konuya örgütsel nedenler başlığı altında yer verilmiştir.

Örgütsel sinizm, bireysel olduğu kadar kurumsal olarak da kritik neticelere sebebiyet verebilecek kadar etkili bir tutumdur. Sinizm, bomba kadar etkili olup en az bomba

kadar negatif sonuçlara neden olabilecek, ciddi bir konudur (Sur, 2010). Sinizmin örgütte ortaya çıkaracağı sonuçlar bireysel ve örgütsel düzeyde incelenebilir. Örgütsel sinizmin sebep olduğu *bireysel sonuçlar* hem psikolojik hem de kötü alışkanlıklar olabilmektedir (Torun, 2016). Sinizmin kişisel çıktıları psikolojik, fizyolojik ve kötü alışkanlıklardır. Psikolojik sonuçlar; depresyon, tükenmişlik, öfke ve gerilme, hayal kırıklığı, sinir, uyku düzeninin bozulması ve şiddet eğiliminin artmasıdır. Fizyolojik çıktılar ise; kalp ve damar hastalıklarına sahip olmaları ve kötü alışkanlıklar da alkol tüketimi, sigara içme, fazla kiloya sahip olmadır (Kalağan, 2009). Çalışanlar, örgütlerin iç müşterileridir ve örgütler için önemi çok büyüktür. Çalışanların sinizm düzeyinin fazla olması örgütlerde hem maddi hem de manevi kayba neden olabilmektedir. Polat ve Meydan (2010)'a göre, *örgütsel sinizmin* algısı yüksek olan bireylerin örgütlerine ve yaptıkları işe olan bağlılıklarında, performanslarında, moral ve motivasyonlarında azalmanın olması kaçınılmaz olup bireyler devamsızlık yapma, kişilerle çatışmaya girme, işe ve örgüte yabancılaşma, şikâyet etme eğilimindedirler. Bunun sonucu olarak da çalışan sirkülasyonunda artış gözlemlenmektedir.

### Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Kavramı

Üretkenlik karşıtı iş davranışı (ÜKİD); kurum standartlarını ihlal eden ve kurumun ya da kurum üyelerinin hatta her ikisinin refahını tehdit eden özgür iradeli bir davranış olarak tanımlanmaktadır (Khokhar ve Ziaur-Rehman, 2017). Kurumların üretkenlik karşıtı iş davranışı ile ilgilenmesinin birçok nedeni vardır, bunlara örnek olarak, bu davranışların işyerinde yaygınlığı, bu davranışların faillerinin kurumun her kademesinde olması, bu davranışların birçoğunun henüz ortaya çıkmamış çoklu biçimleri ve daha bilinmeyen niceleri gösterilmektedir. Ayrıca muazzam maliyetlere sebebiyet vermesidir. (Ali, 2012; Fine vd., 2010).

Üretkenlik karşıtı iş davranışı, kişilerin içinde bulunduğu kurumun verimliliğini azaltacak türde davranışlarda bulunmaları, iş yapmamalarıdır. Bu çerçevede, bu bireyler endüstriyel bir sabotaj sergileme eğilimindedirler. Kurumlarda her türlü kabul edilemeyen ve büyük miktarda mali kayıplara uğramalarına sebep olan bu iş davranışı türleri zarar verme, yasaklı madde kullanımı, bozma, çalma ve israf etme şeklindedir (Moretti, 1986: 134).

**Tablo 1.** ÜKİD Türleri ve ÜKİD Örnekleri

ÜKİD Türü	Örneği
Çalmak/İzinsiz Almak	Çalışma arkadaşlarına, müşteriye ya da iş yerine ait olan maddi/manevi herhangi bir şeyi izinsiz almak.
Mülke/Bireye Zarar Vermek	Kuruma, çalışma arkadaşlarına ya da müşteriye ait olan bir objeye kasten zarar vermek.
Bilgiyi Kötü Amaçlar İçin Kullanmak	Kuruma ait gizli ve özel bilgileri diğer kişilerle paylaşmak, kayıtlardaki evraklarda değişiklik yapmak.
Zamanı ve Kaynakları verimsiz Kullanmak	Mesai saatlerinde zamanını verimsiz kullanmak, kişisel işlerine zaman ayırmak ve kurumun kaynaklarını boşa kullanmak.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurallarına Uymamak	Güvenlik kurallarına uymayarak yalnızca kendi hayatını değil, diğer çalışanların ve müşterilerin hayatını da tehlikeye atmak.
İşe Bilinçli Olarak Devam Etmemek	Hasta numarası yaparak işe gitmemek.
Yetersiz İş Kalitesi	Baştan savma ya da yavaş iş yapmak.
Alkol Kullanmak	Alkolün etkisinde işe gelmek ya da iş yerinde alkol kullanmak.
Uyuşturucu Kullanmak	Uyuşturucu madde etkisinde iş yerine gelmek, iş yerinde yasaklı madde kullanmak, bulundurmak ya da satmak.
Sinkaflı Sözler Kullanmak	Çalışma arkadaşlarıyla, yöneticileriyle ya da müşterilerle sinkaflı kelimeler kullanmak.
Uygun Olan Fiziksel Eylemler Sergilemek	Çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ya da müşterilere fiziksel saldırı-cinsel taciz girişiminde bulunmak.

**Kaynak:** (Gruys, 2000).

Yaşanan olumsuz davranışların, kuruma ya da şahsa yönelik olmasıyla birlikte, eylemlerin şiddetine, kökenine ve kurumlardaki kuralları ihlal etme seviyesine göre değişkenlik göstermektedir (O'Boyle vd., 2011: 39-69). ÜKİD kavramı "örgütsel ve bireysel" olarak iki boyutta incelenmektedir. Kuruma yönelik olan üretkenlik karştı iş davranışları, "kurumun kurallarına ve çıkarlarına karşıt olarak bilinçli bir şekilde yapılan davranışlar" olarak ifade edilmiştir. Bu davranışın ilk amacı kuruma zarar vermek olsa da diğer kurum çalışanlarına karşıt sözlü ya da fiziksel taciz gibi olumsuz eylemleri de içermektedir (Spector, 2011).

**Tablo 2.** Örgüt İçinde Sapkın Davranışlar Tipolojisi

	Örgüt	Birey
<b>Önemli (Ciddi)</b>	Rüşvet Mülkiyeti Saptırma Kurum ekipmanlarına zarar verme Çalışma saatleri konusunda doğru söylememe Kuruma ait eşyaları çalma	Çalışma arkadaşlarını tehlikeye atma Bireye Saldırı Cinsel taciz Sinkaflı (küfürlü) kelimeler kullanmak Diğer çalışanlardan bir şeyler çalma
<b>Önemsiz</b>	Üretimi Saptırma İşten mesaisi bitmeden çıkma Bilerek yavaş çalışma Mola sürelerini uzatma Kaynakları boşa kullanma	Politik Saptırma Adam kayırma Kurumda dedikodu yapma Çalışma arkadaşlarına iftira atma Faydasız işlerle zaman kaybetme

**Kaynak:** (Benner ve Robinson, 1995).

Tablo 2'de görülen davranış türleri, sapkın davranışların sadece bazılarını içermektedir. Fakat boyutların anlaşılması bakımından önemlidir. 4P (political deviance (politik saptırma), personal aggression (bireye saldırı), property deviance (mülkiyeti saptırma) ve production deviance (üretimi saptırma)) olarak da bilinen sapkın davranışlar, örgüt-birey ve önemsiz-ciddi boyutları bulunan çok yönlü bir eksene sahiptir. Spector (2011), ÜKİD konusunda yapılmış olan bütün çalışmalarını inceleyip deneysel olarak boyutlarını;

kundaklama, geri çekilme, üretimi saptırma, çalma, başkalarına zarar verme şeklinde ortaya koymuştur.

*Kundaklama*, diğer bir deyişle sabotaj, kelimesinin orijinali Fransızca “Sabot” kelimesidir. Sabot, kelimesinin anlamı; kasıtlı, derin, fecidir (Altıntaş Çınar, 2009: 97). Kundaklama (sabote etme), kuruma ait herhangi bir eşyanın ya da donanımın bozulması, zarar verilmesidir (Spector vd., 2006: 449). Örgütsel kundaklama kavramı, kurum çalışanlarının üretimi aksatmak ve kurum bünyesine zarar vermek için kasıtlı olarak yapmış oldukları davranışların bütünü olarak tanımlanmaktadır (Giacalone ve Rosenfeld, 1987).

*Geri çekilme*, diğer bir deyişle soyutlanma, çalışanların kendilerinden yapmaları beklenen görev ve sorumlulukları asgari seviyede emek harcayarak yerine getirmeye çalışması olarak değerlendirilmektedir (Hollinger ve Clark, 1983). Diğer bir tanıma göre; mesai saatinin bitmesinden daha önce iş yerini terk etmek ya da dinlenme sürelerini kasten aşmak gibi bilinçli olarak yapılmış eylemler geri çekilme (soyutlanma) davranışları olarak ele alınmaktadır (Spector vd., 2006). Diğer ÜKİD boyutları ile karşılaştırıldığında daha masum olan geri çekilme (soyutlanma) boyutuna ait eylemler; çalışanlarda duygusallık ve stres gibi olumsuz etki yaratabilecek durumlardan uzak kalması neticesinde meydana gelmektedir (Öcel, 2009).

*Üretimi Saptırma*, çalışanın işi ile alakalı görevleri olması gerektiği gibi yapması gerekirken yapar gibi görünmesi, kasten hata yapması ya da başarısız olması olarak ifade edilmektedir. Spector ve diğerleri (2006: 449)’ne göre, üretimi saptırma, aktif bir davranış olmadığı için gözlemlenme ihtimali oldukça düşük ve kanıtlanması çok zordur. Üretimi saptırma durumu, “üretimi yavaşlatma” boyutu ile kimi bakımdan benzeştiğini öne sürmektedir (Kılıç, 2013). Bu benzerliğin nedeni hızlı çalışmama, kurallara gereğinden fazla uyararak çalışma, içinden gelmeyerek çalışma, işinin başında olması gerekirken başka yerlerde olma, işe mazeretsiz gelmeme, çalışmak istememe gibi davranışlardan meydana gelmesidir (Giacalone ve Rosenfeld, 1987: 369).

*Çalma eylemi*, genellikle ekonomik sorunlar, adil olmayan uygulamalar ve iş tatminsizliği sebebiyle ortaya çıkmaktadır. Ve bu eylem kurumlara karşı yapılan üretkenlik karştı iş davranışlarından biri olarak görülmektedir (Goh, 2006). Kurumda çalışan bireylerin çalma davranışı sergilemesi, diğer bir deyişle hırsızlık yapması, kurumlar için büyük sorunlar oluşturmaktadır (Spector ve Fox, 2002; Spector vd., 2006). Çalma eylemi, aslında çoğu çalışan tarafından, bir çeşit saldırı davranışı olarak görülmektedir. Çalma eylemine başvurularındaki en büyük nedenin ekonomik sebepler olduğu düşünülmektedirler. Ancak, kurum içerisinde bireyler, hırsızlık eylemini kuruma karşı bir saldırı olarak düşünüp harekete geçmektedirler. Bu koşullar oluştuğunda bireyler, eşyaları satma ya da kullanma amacı ile çalmaktan ziyade kuruma ekonomik anlamda bir zarar vermeyi amaçlamaktadırlar. Söz konusu eşyalara ihtiyacı olan bireylere ya da genel anlamda kuruma zarar vereceklerini düşünmektedirler (Neuman ve Baron, 1997: 45).

*Başkalarına Zarar Verme*, kötü davranma, suistimal etme, kötüye kullanma, diğer çalışma arkadaşlarına ve müşterilere yönelik yapılan olumsuz davranışlar başkalarına zarar verme davranışlarını içermektedir (Spector vd., 2006: 448). Strese sebep olan etmenler ile yaşanan tatsız durumlar, çalışanda olumsuz duygular oluşmasına sebep olmakta ve

bu duygular düşmanlık duygusu ile gelişen saldırganlığa sebep olmaktadır. Saldırganlık, hedefteki bireye karşı psikolojik rahatsızlık vermeyi ya da fiziksel şiddet uygulamayı içerebilmektedir (Berkowitz, 1998).

**Tablo 3.** Örgütlerde Sık Karşılaşılan ÜKİD Örnekleri

Kişileri eleştirmek	Örgütü eleştirmek
Sinirlendiğinde karşısındakine sesini yükseltmek	Sinkaflı konuşmak, lakap takmak
Uygunsuz el ve kol hareketleri yapmak	İnsanlara gözdağı vermek
İntikam almak, misilleme yapmak	Kendi düşüncesini başkasının düşüncesi gibi aktarmak
Dedikodu çıkarmak ve iftira atmak	Adaletsiz davranarak ayrımcılık yapmak
Diğer bireylerin sırlarını açıklamak	Haksız otorite sağlamak
Yetkilerini kötüye kullanmak	Çalışma arkadaşlarına destek olmamak
İnsanların arkasından iş çevirmek	Uygunsuz jest ve mimik kullanmak
İletişim kalitesini düşürmek	Fırsatları ya da kaynakları reddetmek
Otoritesini yersiz yere göstermek	Mantıklı olmayan beklentilere girmek
İşine önem vermemek	Sahtekarlık Yapmak

**Kaynak:** Keashly (2001: 241-245).

### Örgütsel Sinizm ile Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Arasındaki İlişki

Örgütsel sinizmin, çalışanlar üzerinde üretkenlik karşıtı iş davranışları da dahil olmak üzere birçok olumsuz tutum ve davranışın sonucu olduğu görülmektedir (James, 2005; Bashir, 2011; ve Chiaburu vd., 2013). Bu çerçevede hem örgütsel sinizm hem de üretkenlik karşıtı iş davranışları doğası gereği olumsuzdur. Örgütsel sinizm olumsuz bir tutumdur ve üretkenlik karşıtı iş davranışları örgütü zayıflatmaya yönelik olumsuz bir davranıştır ve olumsuz tutumu genellikle olumsuz bir davranış izlemektedir (Bashir, 2011; Ahmed, vd. 2013). Örgütsel sinizm olumsuz bir tutum olduğu için, işyerinde verimsiz davranışlarla ilişkilendirilebilir. Stavrova (2015), örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında pozitif bir ilişkinin varlığını kanıtlamıştır, dolayısıyla örgütsel sinizmin varlığı, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının tekrarlanmasına neden olabilir.

## YÖNTEM

### Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini 2021 yılının Temmuz-Aralık ayları arasında Ankara'daki otellerde görev yapan turizm çalışanları oluşturmaktadır. Ankara ilinde faaliyet gösteren; 3 yıldızlı (50 adet), 4 yıldızlı (42 adet), 5 yıldızlı (15 adet) otel bulunmaktadır (ankara.ktb.gov.tr). Çalışma Ankara ili Çankaya ilçesinde yer alan 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiştir. Ölçüm aracının etik açıdan uygun olduğuna dair gerekli birimlerden etik kurul raporu alınmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yayınlamış olduğu verilere göre Ankara ilinde 107 adet 3 ve üzeri yıldızlı otel bulunmaktadır. Bunların 92 tanesi Çankaya ilçesinde bulunmaktadır (ankara.ktb.gov.tr). Bu otellerin neredeyse tamamıyla görüşme sağlanmış olup



yalnızca bu bölgedeki 35 otelden ankete katılım gerçekleşmiş bulunmaktadır. Bu 30 otele toplamda 500 anket verilmiştir. Bu anketlerin %90'ı geri toplanarak, 450 anket teslim alınmıştır. Ancak, yapılan inceleme sonrasında 47 anket, eksik veriye sahip olması ve dikkatsiz doldurulmuş olması gerekçesiyle analiz dışı bırakılmıştır. Toplamda 403 anket analiz edilmiştir. (Sekaran, 2003: 294)'a göre ulaşılabilir evren içinden seçilmiş olan 403 otel çalışanı örnekleme, evreni temsil etmektedir.

### **Veri Toplama Araçları**

Literatür incelenerek, daha önce bu konularda yapılmış olan çalışmalarda kullanılan ölçekler incelenmiştir ve araştırmanın yapısına en uygun olanlar bu çalışmada kullanılmıştır. Turizm sektörü çalışanlarının sinizm algılarını ölçmek için Kalağan (2009) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik testi yapılmış olan Brandes vd. (1999)'nin Örgütsel Sinizm Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, 13 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar bilişsel sinizm, duyuşsal sinizm ve davranışsal sinizmdir.

Turizm sektöründe çalışanlarının üretkenlik karşıtı iş davranışlarını ölçmek için Öcel (2010) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik testi yapılmış olan Kılıç (2013) tarafından uzman görüşleri doğrultusunda ifadelerin genişletildiği, Spector vd. (2006)'nin geliştirdiği Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek toplamda 40 maddeden ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; kundaklama, geri çekilme, üretkenlikten sapma, çalma/hırsızlık ve başkalarına zarar vermedir. Çalışmada Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Ölçeğinde; "1. Hiçbir Zaman", "2. Bir Defa", "3. Haftada Bir Kez", "4. Haftada Birkaç Kez" ve "5. Her Gün" ifadeleri bulunmaktadır.

### **Hipotezler ve Araştırma Modeli**

Turizm sektöründe çalışan bireylerin örgütsel sinizm algılarının üretkenlik karşıtı iş davranışlarıyla olan ilişkisinin belirlenmesi üzerine odaklanan bu çalışmada, "Ankara ilinde bulunan turistik işletmelerde çalışan bireylerin örgütsel sinizm algısı ile sergiledikleri üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında bir ilişki var mıdır?" sorusu bu araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Ankara'da bulunan otel işletmelerinde çalışan bireylerin sinizm algıları ile sergiledikleri üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkinin test edilmesi kapsamında oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Örgütsel sinizm ile sabote etme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Örgütsel sinizm ile geri çekilme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Örgütsel sinizm ile üretimi saptırma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1d: Örgütsel sinizm ile çalma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1e: Örgütsel sinizm ile başkalarına zarar verme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### Analizler

Veriler, IBM SPSS programı kullanılarak test edilmiştir. Bu program, veri toplama aracı (anket) ile elde edilen verilerin istatistiksel olarak analiz edilmesi için gerekli olan alt istatistik araçlarını içermektedir. Araştırmada öncelikle Cronbach Alpha güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Ardından korelasyon analizi uygulanmıştır. Katılımcılara ait demografik özelliklerin yüzde ve frekans değerleri hesaplanmış ve demografik özelliklere ait tablolar oluşturulmuştur.

Güvenilirlik, kullanılan ankette yer alan sorular arasındaki tutarlılığı ve kullanılan ölçeklerin araştırılan konuyu ne derece yansıttığını ifade etmekte ve verilerin analizi açısından önem taşımaktadır. Cronbach's Alpha analizi, analiz yaparken kullanılan, anket ya da ifadelerin güvenilirliklerini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş bir yöntemdir (Kalaycı, 2017). Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilir olması, ölçeğin tutarlı ve hatasız bir şekilde ölçüldüğünü göstermektedir (Sekaran, 2003). Güvenilirliği ölçmek için kullanılan analizlerden birisi olan Cronbach's Alpha ile ölçekte yer alan her ifadenin homojen bir şekilde ölçeğin bütününe ifade edip etmediği incelenir. Cronbach's Alpha katsayısı olarak isimlendirilmiş olan katsayı 0-1 arasında değerlendirilir.

**Tablo 4.** Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0,890	13

Çalışmada kullanılan örgütsel sinizm ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen bulgulara bakıldığında, ölçeğin, Cronbach Alpha değeri 0,890 olarak görülmektedir. Bu sonuca göre kullanılan ölçeğin çok yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2017).

Çalışmada kullanılan değişkenlerden biri olan ÜKİD ölçeğinin güvenilirlik analizine ilişkin veriler Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 5.** Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0,734	40

Çalışmada kullanılan üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen bulgulara bakıldığında, ölçeğın, Cronbach Alpha değeri 0,734 olarak görülmektedir. Bu sonuca göre kullanılan ölçeğın oldukça güvenilir olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2017).

Faktör analizi sonucunda, örgütsel sinizm ölçeğinde yer alan 1 soru, birden fazla faktör altında birbirine yakın değere sahip olduğu için analiz kapsamı dışında tutulmuştur. Ölçek orijinalinde olduğu gibi 3 boyuta ayrılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeğine ait KMO değeri, 0,616; Barlett Küresellik testi sonucuna göre ise, Ki-Kare 4570,678, S.d. değeri 78 ve p değeri 0,00'dır.

Spector vd. (2006), ÜKİD ölçeğini geliştirirken, faktör analizi yapmak yerine uzman görüşlerinden yararlanmayı tercih etmişlerdir. Uzman görüşlerinden yararlanmak istemelerinin temelinde iki nedeni vardır. Bu nedenlerden ilki, ölçeğın tek bir yapıyı anlatan ve birbirleriyle değışebilen ifadelerden meydana gelmesidir. Daha açık bir şekilde ifade etmek gerekirse; üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeğinde yer alan ifadeler kendi aralarında yüksek seviyede bir ilişkiye sahip olmadıklarından, yapılan her analizde aynı faktör altında bir araya gelmemektedir. İkinci neden ise ifadelerin, katılımcıların tutumunu değil de üretkenlik karşıtı iş davranışları sergileme sıklığını ölçmeyi amaçlamasıdır.

### Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışmaya, 185'si erkek, 218'i kadın olmak üzere toplam 403 kişinin katılmıştır. Katılımcıların yaklaşık %61'inin 32 yaşından küçük, %43'ünün evli ve yaklaşık %66'sının üniversite eğitimi aldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların departmanları incelendiğinde, %22,3'ünün housekeeping departmanında, %20,3'ünün yiyecek içecek departmanında, %18,6'sının ön büro departmanında görev yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların yarısını kat hizmetleri departmanı ve yiyecek içecek departmanı çalışanlarının oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların aldıkları net maaşlar incelendiğinde %81'inin 4000 TL ve altında aldıkları görülmektedir.

**Tablo 6.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

ÖZELLİK	DEĞİŞKEN	SAYI	YÜZDE
Cinsiyet	Erkek	185	45,9
	Kadın	218	54,1
YAŞ	18-24	66	16,4
	25-31	178	44,2
	32-38	114	28,3
	39-45	12	3
	45 ve Üzeri	33	8,2
Medeni Durum	Evli	173	42,9
	Bekar	184	45,7
	Dul/Boşanmış Çocuklu	44	10,9

	Dul/Boşanmış Çocuksuz	2	0,5
Eğitim Durumu	İlkokul	45	11,2
	Lise	95	23,6
	Ön Lisans	68	16,9
	Lisans	164	40,7
	Yüksek Lisans/Doktora	31	7,7
Departman	Yiyecek İçecek (F&B)	82	20,3
	Ön büro	75	18,6
	Satış ve Pazarlama	50	12,4
	İnsan Kaynakları	45	11,2
	Satın Alma	24	6
	Muhasebe	18	4,5
	Güvenlik	19	4,7
	Housekeeping	90	22,3
Aylık Net Gelir	2001 TL – 3000 TL	136	33,7
	3001 TL – 4000 TL	191	47,4
	4001 TL – 5000 TL	21	5,2
	5001 TL ve Üzeri	55	13,6

### Örgütsel Sinizm, Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Arasındaki İlişki

Örgütsel sinizm, ÜKİD ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır.

**Tablo 7.** Örgütsel Sinizm ile Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Arasındaki Korelasyon Tablosu

		ÜKİD	Sabote Etme	Geri Çekilme	Üretimi Saptırma	Çalma	Başkalarına Zarar Verme
Sinizm	Pearson Kor.	-,172**	-,139**	-,171**	-,227**	-0,025	,184**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,000	0,000	0,31	0,000
	N	403	403	403	403	403	403
	N	403	403	403	403	403	403

\*p<0,05 \*\* p<0,01

Tablo 7’de yer alan sonuçlara göre, örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında ( $r=-,172$ ;  $p<0,01$ ) istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H1 hipotezi kabul edilmiştir. Örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışı boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında, örgütsel sinizm ile sabote etme ( $r=-,139$ \*\* $; p<0,01$ ), geri çekilme ( $r=-,171$ \*\* $; p<0,01$ ), üretkenlikten sapma ( $r=-,227$ \*\* $; p<0,01$ ) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu nedenle, H1a, H1b, H1c hipotezleri kabul edilmiştir. Örgütsel sinizm ile başkalarına zarar verme ( $r=0,184$ \*\* $; p<0,01$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla, H1e hipotezi kabul edilmiştir. Bu verilere göre örgütsel sinizm algısına sahip olan bireylerin

örgütlerine zarar verme eğiliminde olmadıkları ve yine bu bireylerin başkalarına zarar verme davranışında bulunmaya eğilimli oldukları anlaşılmaktadır. Bunun iki sebebi olduğu düşünülmektedir; birincisi sinizm algısı yüksek olsa da turizm çalışanlarının örgütlerine çok bağlı oldukları ya da işlerini kaybetmemek için örgütlerine zarar verecek boyutta bir eylemden kaçınmalarıdır. İkinci neden ise turizm çalışanlarının, soruları cevaplarken korktukları ve çekindikleri için sergiledikleri üretkenlik karşıtı iş davranışlarını gizleme eğilimine girmeleridir. Örgütsel sinizm ile ÜKİD alt boyutu olan çalma arasında ise ( $r=0,189$ ;  $p>0.01$ ) istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. H1d hipotezi kabul edilmemiştir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Profesyonel hayatta, teknolojinin gelişmesi ve küreselleşmenin de etkisiyle kurumlar arası rekabet artarak büyümüş ve çalışma şartlarında da birtakım değişiklikler meydana gelmiştir. Çalışan bireyler, bu rekabet içerisinde kendilerini kuruma ve kurumdaki diğer bireylere kanıtlanma çabasına girip aynı zamanda müşterileri memnun etmeye çalışmaktadır. Çalışanların bu çabası ne yazık ki her zaman olumlu sonuç vermemektedir ve bu duruma bir de örgütlerinden bekledikleri takdiri ve teşekkürü görememeleri eklenince çalışanların sinizm algılarının yükselmesi kaçınılmaz olmaktadır. Sinizm algıları daha yüksek olan bireylerin istenmeyen davranışları sergilemeleri daha muhtemeldir. Sinizm algıları yükselirken birden fazla duygu ve düşünce geçişi yaşayan ve sorumluluklarını yerine getirmeleri gereken bireylerin bir noktada tıkanarak onları çatışmaya sürükleyebilir ve üretken olmayan iş davranışları sergileme eğilimine girebilirler. Bahsedilen bu iki kavramın birbiri arasında bir ilişkinin olduğu kabulü ve birbirini etkilediği düşüncesinden hareketle bu duygu ve tutumlara sahip olan bireylerin, kurumlara uzun vadede zarar verebileceği, istenmeyen sorunlar yaşanmasına sebep olabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda örgütsel sinizm ve üretkenlik karşıtı iş davranışları, örgütlerin yakından ilgilenmesi gereken kavramlar haline gelmiştir.

Şüphesiz hizmet sektöründe yer alan meslekler arasında müşteri-çalışan yoğunluğunun en başında gelen turizm mesleği de örgütsel sinizmin sık karşılaşıldığı sektörlerden biridir. Misafirler ile yüz yüze iletişim kurmaları gereken turizm çalışanlarının duygu ve düşünceleri, misafirler ile olan etkileşimleri hizmetin karşı taraf açısından algılanmasında büyük bir role sahiptir. Bu çerçevede turizm sektöründe hizmet veren kurumlar, çalışanların güler yüzle ve yüksek enerjiyle hizmet vermeleri üzerinde daha fazla durmaktadır. Çalışanlar, bir yandan örgütlerden beklediklerini alamamış olmanın gerilimini ve mutsuzluğunu yaşarken bir yandan da işlerini kaybetmemek için misafirlerle güler yüzlü iletişime girmek için kendilerini zorlayarak kişisel çaba göstermek zorunda kalmaktadırlar.

Günümüzde, çoğu sektör tarafından dikkatleri üzerinde toplayan kavramlar olan örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışlarının incelenmesi amaçlanan bu çalışmada ilk olarak araştırmanın konusunu oluşturan kavramlar üzerinden literatür araştırması yapılmıştır. Yapılan bu araştırma sonucunda otel işletmelerinde çalışan

bireylerin örgütsel sinizm algıları ile üretkenlik karşıtı iş davranışları sergileme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bir anket formu hazırlanmış ve Ankara ilinde Çankaya ilçesinde yer alan 3, 4 ve 5 yıldıza sahip otelleri kapsayan bir çalışma yapılmıştır. Araştırma bu otellerde çalışan tüm çalışanlara uygulanmış olup toplamda 403 anket formunun veri analizi gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışma, Ankara ilinde faaliyet gösteren 3 ve üzeri yıldıza sahip otellerde görevli olan çalışanların örgütsel sinizm algılarıyla üretkenlik karşıtı iş davranışı sergilemeleri arasında bir ilişkinin var olup olmadığını araştırmak için gerçekleştirilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde genel kamu sektörü, öğretmen, akademik ve idari personeller gibi birçok farklı alan ve iş kolu ile ilgili çalışmalar (Dereli, 2021; Tekin, 2021; Kurnaz, 2020; Alhas, 2021; Bal, 2019; Rayan, 2018) olduğu görülmektedir. Ancak örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışı ilişkisinin turizm çalışanları üzerinde incelendiği bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Bundan dolayı yapılan bu çalışmanın ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Örgütsel sinizm değişkeni ile ÜKİD arasında bir ilişki olup olmadığını anlamak için korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizi verilerine göre örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki karşılıklı ilişkiler incelenmiştir. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen verilere göre; örgütsel sinizm ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel sinizm ile ÜKİD alt boyutları arasındaki ilişkilere ait korelasyon sonuçlarına göre de örgütsel sinizm ile sabote etme, geri çekilme, üretimi saptırma ve başkalarına zarar verme alt boyutu arasındaki anlamlı yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca örgütsel sinizm ile ÜKİD alt boyutu olan çalma arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde örgütsel sinizm ile ÜKİD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu ve birbirini etkilediği görülmektedir (Özdevecioğlu, 2003; James, 2005; Bernerth vd., 2007; Chiaburu, vd., 2013; Tekin, 2021). Fakat yapılan bu çalışmada, incelenen iki değişken arasındaki ilişki anlamlı ancak negatif yönlü olarak analiz edilmiştir. Bu verilere göre, turizm çalışanlarının örgütlerine karşı duymuş oldukları sinizm algıları yüksek olsa da örgüte zarar verecek bir eyleme kalkışmadıkları görülmektedir. Bunun nedeni olarak; örgütleri tarafından beklentileri karşılanmasa da turizm çalışanlarının örgütlerine olan bağlılıklarının yüksek olması sebebiyle, örgüte zarar vermekten ve işlerini aksatacak bir davranıştan kaçındıkları düşünülmektedir.

Ankara'daki otellerde çalışan bireylere yönelik yapılan bu araştırma sonuçlarının teorik ve uygulama açısından birtakım katkılarının olacağı beklenmektedir. Özellikle, uygulama açısından çalışma hayatına yönelik olan aşağıdaki tavsiyelerde bulunulmuştur.

- Örgütsel sinizm ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarının olumsuz sonuçlarından kaçınmak için örgütler, çalışanlarının başarılarını takdir edip onları ödüllendirerek, tatminkâr ve emeklerinin karşılığını alabilecekleri bir maaş ile çalışanların motive olmasını sağlayabilir. Böylece, çalışanlar motive olarak örgütü sahiplenip misafir ilişkilerinde daha güler yüzlü ve enerjik olmaları sağlanabilir. Yaptıkları işin sonunda bir ödül olduğunu bilmek çalışanların daha istekli ve hırslı çalışmasına vesile olacaktır. Ayrıca maddi anlamda emeğinin karşılığını ve hak ettiği maaşı aldığını düşünen birey

örgüte karşı daha olumlu ve kalıcı düşünceler besleyecek ve örgütte uzun dönemler çalışma eğilimi gösterecektir.

- Turizm sektöründe çalışan bireylerin, vermiş olduğu hizmeti kendileri alamadıkları için olumsuz bir duygu hissedebilirler. Bu da onların sinizm algılarını yükseltmeye sebep olabilir. Bu nedenle çalışanların tesis içinde belli günlerde (örneğin ayda bir) otelin sunmuş olduğu fırsat ve imkanlardan yararlanmaları sağlanabilir. Bu bireylerin iş ortamlarına bağlanmalarına ve farklı olduklarını hissetmelerine yardımcı olacaktır.
- Çalışanlara misafirler ile olan ilişkilerde daha fazla yetki tanınması ve üstlerin astlarına karşı kaba davranmak yerine daha kibar olmaları sağlanabilir. Bunlara ek olarak, çalışma ortamlarının fiziki olarak daha rahat bir hale getirilmesi ve işlerini yaparken ihtiyaçları olan tüm teknik ekipmanların sağlanması, onların daha rahat hissetmelerine ve işin aksamamasına fayda sağlayacaktır. Çalışma ortamında mutlu olan çalışan yaptığı işte daha başarılı olacaktır ve misafirlerle daha sıcak ilişkiler içerisinde bulunacaktır. Böylece yaşanacak çatışmaların ve sorunların önüne geçilmesi sağlanabilir.
- Otel bünyesinde çalışanların kendi aralarında ve misafirler ile daha etkili bir iletişim kurmalarına yardımcı olmak için İK departmanı tarafından eğitimler planlanabilir. Bu eğitimler neticesinde, çalışanlarının mesai arkadaşlarıyla ve misafirlerle olan iletişimleri daha kuvvetli ve olumlu olacaktır.

Bu çalışma konaklama işletmelerinde görev yapan çalışanlara ilişkin örgütsel sinizm algılarıyla sergiledikleri üretkenlik karşıtı iş davranışlarıyla bir ilişkisi olup olmadığını ölçmek amacıyla gerçekleştirilmiş olup ilerleyen dönemlerde bu konu diğer sektör ve meslek gruplarıyla ve farklı illerde uygulanabilir, elde edilecek farklı verilerle literatüre çeşitlilik ve katkı sağlanabilir.

## Kaynakça

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 269-292.
- Ahmed, W., Kiyani, A. A. & Hashmi, S. H. (2013). The study on organizational cynicism, organizational njustice & breach of psychological contract as the determinants of deviant work behavior. *Actual Problems of Economics*, 2 (140), 145-154.
- Ali, N. A. M. (2012). The role of transformational leadership as a mediator variable in the relationship between employees' awareness of injustice and counterproductive work behaviors. *The Scientific Journal, Faculty of Commerce, Assiut University*, (53), 230-272.
- Alhas, F. (2021). *Örgütsel Sinizm'in İlerisi Üretkenlik Dışı Davranış*. *Turkish Business Journal*, 67-79.
- Altıntaş Çınar, F. (2009). Kişiliğin algılanan örgütsel sabotaj davranışları üzerindeki etkisi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 95-111.
- Andersson L.M. (1996). Employee cynicism: an examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49(11), 1395- 1418.
- Bal, T. (2019), *Kamu Sektöründe Örgütsel Sinizm Ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarının İncelenmesi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. Doktora Tezi.
- Bashir, S. (2011). Organizational cynicism development and testing of an integrated model a study of public sector employees in Pakistan. Doctoral dissertation, Mohammad Ali Jinnah University of Islamabad.
- Bedeian A. G., (2007). Even if the tower is ivory, it isn't white: understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning & Education*, 6(1), 9-32.
- Berkowitz, L. (1998). Affective aggression: The role of stress, pain, and negative affect. In R. G. Geen & E. Donnerstein (Eds.), *Human aggression: Theories, research, and implications for social policy* (pp. 49-72). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-012278805-5/50004-3>
- Berman, E. M. (1997). Dealing with cynical citizens. *Public Administration Review*. 57 (2), 105-112.
- Bernerth, J. B., A. A. Armenakis, H. S. Feild ve H. J. Walker. (2007). Justice, cynicism, and commitment a study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 43(3), 303-326.
- Boye, M. ve Slora, K. (1993). The severity and prevalence of deviant employee activity within supermarkets. *Journal of Business and Psychology*, 8(2), 245-253.
- Boye, M. ve Wasserman, A. (1996). Predicting counterproductivity among drug store applicants. *Journal of Business and Psychology*, 10(3), 337-349.
- Brandes, P. ve D. Das. (2006). Locating behavioral cynicism at work: construct issues and performance implications. *Employee Health, Coping and Methodologies*, 233-266.
- Brandes, P., R. Dharwadkar & J. W. Dean. (1999). Does organizational cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. In *Eastern Academy of Management Proceedings*, 150-153.
- Brandes, P.M. (1997). Organizational cynicism: its nature, antecedents, and consequences. Doctoral dissertation, Cincinnati Üniversitesi, Cincinnati, ABD.
- Brown, T. S., Jones, J. W., Terris, W. & Steffy, B. D. (1987). The impact of pre-employment integrity testing on employee turnover and inventory shrinkage losses. *Journal of Business and Psychology*. 2(2), 136-149.



- Chiaburu, D. S., A. C. Peng, I. S. Oh, G. C. Banks ve L. C. Lomeli. (2013). Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*. 83. 2, 181-197.
- Dean Jr, J.W., Brandes, P., Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *The Academy of Management Review*. 23(2).
- Delken, M. (2004). Organizational cynicism: a study among call centers. Dissertation. Faculty of Economics and Business Administration, University of Maastricht, Maastricht.
- Dereli, İ. O. (2021). Örgütsel sinizmin üretkenlik karşıtı davranış oluşturmadaki etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Dhar, R. L. (2009). Cynicism in the Indian it organizations: an exploration of the employees' perspectives. *Qualitative Sociology Review*. 5(1), 152- 175.
- Ersoy-Kart, M. (2015). Örgütsel sinizm, bağlamsal performans ve etik ideoloji. Nobel Yayıncılık. Ankara.
- Fine, S; Horowitz, I; Weigler, H & Basis, L. (2010). Is good character good enough? The effects of situationalvariables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors. *Human Resource Management Review*. 20:73-84.
- Fuller, B. A. G. (1931). History of Greek philosophy. New York: Henry Holt.
- Giacalone, R. A. ve Rosenfeld, P. (1987). Reasons for employee sabotage in the workplace. *Journal of Business & Psychology*, 1(4), 367-378.
- Goh, A. (2006). An attributional analysis of counterproductive work behavior (CWB) in response to occupational stress. Doctoral dissertation, Florida: University of South Florida Graduate School.
- Gruys, M. (2000). The dimensionality of deviant employee behavior in the workplace, Doctoral dissertation, University of Minnesota, Minnesota.
- Hogan, J. & Hogan, R. (1989). How to measure employee reliability. *Journal of Applied Psychology*. 74(2), 273-279.
- Hollinger, R. & Clark, J. (1982). Employee deviance: A response to the perceived quality of the work experience. *Work and Occupations*. 9(1), 97-114.
- James, M. S. L. (2005). Antecedents and consequences of cynicism in organization: An examination of the potential positive and negative effects on school systems. Unpublished doctoral dissertation, Tallahassee, Florida: The Florida State University.
- Kalağan, G., (2009). Araştırma görevlilerinin örgütsel destek algıları ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kalaycı, Ş. (2017). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Dinamik Akademi.
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims*. 16(3), 233-268.
- Khokhar, A and Ziaur-Rehman, M. (2017). Linking ethical leadership to employees' performance: mediating role of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 1(1) :321-350.
- Kılıç, E.D. (2013). İlköğretim okullarında sinisizm: şanlıurfa örneği. *Bilim ve Kültür- Uluslararası Kültür Araştırmaları Dergisi*. 2, 58- 70.
- Kouzes, J. M., & Barry Z. Posner. (2013). The five practices of exemplary leadership: how ordinary people make extraordinary things happen in encyclopedia of management theory. Kessler, E.H. (ed.). Los Angeles: Sage.

- Kurnaz, K., & Kökalan, Ö. (2020). *Örgütsel sinizm algısının üretkenlik karştı iş davranışları ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir kamu örneği*. BEYDER, 15(1), 41-58.
- Mack, B. L. (1993). *The lost gospel: the book of Q and christianorigins*. New York: Harper Collins.
- Mirvis, P. H. ve D. L. Kanter. (1991). *Beyond demography: a psychographic profile of the workforce*. Human Resource Management.
- More, P. E. (1923). *Hellenistic philosophies*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Moretti, D.M. (1986). The prediction of employee counterproductivity through attitude assessment. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 134-147.
- Navia, L. E. (1996). *Classical cynicism: A Critical Study*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (1997). Aggression in the workplace. İçinde R. A. Giacalone ve J. Greenberg (Ed). *Antisocial behavior in organizations* (ss. 37-67). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- O'Boyle, E. H., Forsyth, D. R., & O'Boyle, A. S. (2011). Bad apples or bad barrels: An examination of group- and organizational-level effects in the study of counterproductive work behavior. *Group & Organization Management*, 36(1), 39-69. <https://doi.org/10.1177/1059601110390998>
- Öcel, H. (2009). *Çalışanların örgütsel vatandaşlık ve üretim karştı iş davranışlarının nedenlerine ilişkin bir model önerisi*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öcel, H. (2010). *Üretim karştı iş davranışları ölçeği: gerçeklik ve güvenilirlik çalışması*. *Türk Psikoloji Yazıları*, 13(26), 18-26.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireyler arası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özgener, Ş., Öğüt, A., Kaplan, M., (2008). İşgören-işveren ilişkilerinde yeni bir paradigma: örgütsel sinizm. M. Özdevecioğlu (ed.), H. Karadal (ed.). İçinde: *Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar* (ss. 53-73), İlke Yayınevi, Ankara.
- Özler, D. E., C. G. Atalay & M. D. Şahin. (2010). Örgütlerde sinizm güvensizlikle mi bulaşır? *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2(2), 47- 57.
- Polat, M. & C. H. Meydan. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*. 9(1), 145-172.
- Rayan, A. R. M., Aly, N. A. M., & Abdelgel, A. M. (2018). *Organizational cynicism and counterproductive work behaviors: an empirical study*. *European Journal of Business and Management*, 10(27), 70-79.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: a skill building approach*. New York: Malloy Lithographing.
- Spector, P. E. (2011). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21(4), 342-352.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A. & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 446-460.
- Stavrova, Olga & Ehlebracht, Daniel. (2015). Cynical beliefs about human nature and income: longitudinal and cross-cultural analyses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25, 1-17.

Sur, Ö. (2010). Örgütsel sinizm: Eskişehir ili büro çalışanları üzerine bir alan araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Tekin, D. (2021). İşe yabancılaşma ve örgütsel sinizmin üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisi. Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Niğde.

Torun, Y. (2016). Personel güçlendirme ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü: örgütsel sinizm ölçeği geliştirmeye yönelik bir araştırma. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tükeltürk, Ş. A., Perçin, N. Ş. & Güzel, B. (2009). Örgütlerde psikolojik kontrat ihlalleri ve sinizm ilişkisi: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma. 17. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı. s. 688-692, Eskişehir.

## İnternet Kaynakçası

<https://ankara.ktb.gov.tr/TR-152359/nerede-konaklanir.html> (Erişim Tarihi:28.12.2021)

<https://sozluk.gov.tr/?kelime=sinizm> (Erişim Tarihi:26.11.2019)