

Hizmetkâr Liderlik ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma¹

(Araştırma Makalesi)

Examination of the Relationship between Servant Leadership and Organizational Cynicism: An Application in the Service Industry
Doi: 10.29023/alanyaakademik.816809

Berna KÜÇÜK

Bilim Uzmanı,

bernakuck@gmail.com

Orcid No: 0000-0002-6464-5233

Ercan YAVUZ

Doç. Dr,

ercan.yavuz@hbv.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-1365-4711

Bu makaleye atıfta bulunmak için: Küçük, B., & Yavuz, E. (2021). Hizmetkâr Liderlik ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Alanya Akademik Bakış, 5(1), Sayfa No. 453-472.

ÖZET

Anahtar kelimeler:

Liderlik, Hizmetkâr
Liderlik, Sinizm,
Örgütsel Sinizm

Makale Geliş Tarihi:

26.10.2020

Kabul Tarihi:

13.01.2021

Hizmetkâr liderlik kavramını ilk olarak Robert K. Greenleaf 1977 yılında "Hizmetkâr olarak lider" adlı eserinde ele alarak incelemiştir. Hizmetkâr liderlik yaklaşımın en önemli özelliği liderin izleyicilerine hizmet eden konumda olmasıdır. Örgütsel sinizm, örgütlerin son zamanlarda karşılaştıkları önemli sorunlarından biridir. Sinizm, umutsuzluk, karamsarlık ve güvensizlik gibi olumsuz duyguları barındıran bir kavramdır. Bu durum örgüt bireyleri arasında hayal kırıklığı, olumsuz davranışlar ve iş veriminin düşmesi gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ayrıca hizmet sektöründe çalışanların demografik özelliklerine göre hizmetkâr liderlik algılarının ve örgütsel sinizm düzeylerinin anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirleme amaçlanmıştır. Araştırma grubunu Ankara'daki büyük ve çok büyük ölçekli alışveriş merkezlerinin çalışanları oluşturmaktadır. Çalışma da Basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak 380 işgörene ulaşılmıştır. Araştırmaya veri toplamak amacıyla anket uygulanmış, işgörenlerin bazılarının araştırma ölçeğini eksik cevaplandırdıkları için 336 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma da kullanılan anketin ilk bölümünde hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm ilişkisini etkileyebileceği düşünülen demografik faktörler içeren

¹ Bu çalışma birinci yazarın 2019 yılında Dr. Öğr. Üyesi Ercan Yavuz danışmanlığında Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı'nda yürüttüğü "Hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin incelenmesi: Hizmet sektöründe bir uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

kişisel bilgi formu, ikinci bölümünde 27 ifadeden oluşan hizmetkâr liderlik ölçeği, anketin üçüncü bölümünde 13 maddeden oluşan örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucunda Hizmetkâr liderlik ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü, zayıf ilişki olduğu saptanmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonucunda hizmetkâr liderlik algılarının örgütsel sinizme düşük düzeyde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre çalışanların hizmetkâr liderlik algıları arttıkça örgütsel sinizm düzeylerinin azalacağı düşünülmektedir.

ABSTRACT

Keywords:

Leadership, Servant Leadership, Cynicism, Organizational Cynicism

Robert K. Greenleaf first brought the concept of servant leadership to the literature in 1977 by using it in his book "Leader as Servant". The most important feature of the servant leadership approach is that the leader plays a role in serving his followers. Organizational cynicism behavior is becoming widespread. Cynicism contains negative emotions such as despair, pessimism and insecurity. This situation causes negative results such as frustration, negative behaviors and low productivity among individuals of organization. The main purpose of this study is to examine the relationship between servant leadership and organizational cynicism. In addition, it was aimed to determine whether servant leadership perceptions and organizational cynicism levels differ significantly according to demographic characteristics of workers of service industry. The research population consists of the employees of large and very large scaled shopping centers in Ankara. In this study, datas were collected from 380 employees by using simple random sampling method. 336 scales were taken into consideration because some of the employees answered scales inadequately and insufficiently. In the first part of the questionnaire personal information form including demographic factors that are thought to affect the relationship between servant leadership and organizational cynicism, in the second part, the servant leadership scale consisting of 27 statements, in the third part, organizational cynicism scale consisting of 13 statements was used. The data obtained were analyzed statistically. Correlation analysis revealed that there is a negative and weak relationship between servant leadership and organizational cynicism. As a result of simple linear regression analysis, it was found that servant leadership perceptions had a low level of effect on organizational cynicism. According to this result, it is thought that organizational cynicism levels will decrease as servant leadership perceptions of employees increase.

1. GİRİŞ

Liderlik (leadership) kavramının kökeni batı dillerine dayanmaktadır. Kavramın kökeni İngilizce'dir. Kavramın asıl kökü olan "lead" fiili; rehberlik etmek, kılavuzluk etmek, yol göstermek gibi anlamları içermektedir. Bu fiilden türeyen "leader" kavramı ise; rehber, kılavuz, önder, lider gibi anlamlara gelmektedir. Türkçe literatürdeki genel kabul gören karşılığı ise önderlik şeklinde önerilmiştir. Ancak ulusal literatürde liderlik kavramı daha yaygın olarak görülmekte ve kullanılmaktadır (Yavuz, 2008:26). Alanyazın incelendiğinde liderlik kavramı üzerinde pek çok çalışma yapıldığı görülmektedir. Alanyazında liderlik kavramı farklı bilim dalları tarafından incelenmiş ve liderlik ile ilgili farklı tanımlar yapılmıştır. Lider "insanların davranışlarını kendi istediği şekilde etkileyen ve bu etkileme

eylemine gerçekleştirirken yol gösteren, aydınlatan, öğreten, ileriye gören, emir ve talimat veren, birlikte çalıştığı kimselerin istek ve ihtiyaçlarını zamanında sezen yaratıcı bir kimse” olarak tanımlanmaktadır (Bakan, 2008:15). Liderlik ve yöneticilik kavramları her ne kadar birbirine karıştırılsa da aslında aralarında ciddi farklar bulunmaktadır. Liderlik ve yöneticilik arasındaki farklar üzerine literatürde çeşitli görüşler bulunmaktadır. Bu görüşlerden bazılarına göre yöneticinin işinin daha çok günlük işlere yoğunlaşmış olması, işin yapılmasını sağlaması, işin yapılması sonucunda çıktılarının incelenmesi ve verimlilik ile ilgili olduğu ileri sürülmüştür. Yani yönetici örgütün işlemesi, rutin denilecek işlerin yerine getirilmesiyle ilgilenmektedir. Lider ise özellikle örgütün geleceğini göz önünde bulundurarak, kişisel ve kişiler arası davranışlara önem verir, örgütün kalitesi, değişimi, gelişmesi ve etkililiği ile ilgilenir. Lider örgütteki iş görenlerin potansiyellerini ortaya çıkarır ve örgüte en yüksek katkıyı sağlamaları için onlara gerekli fırsatları sağlar. Yani yönetici işlerin doğru yapılması ile ilgilenirken, lider ise örgüt için doğru olan şeyleri yapmayı amaçlar (Genç, 2012:44). Bu farklılıklardan dolayı her lider yöneticidir fakat her yönetici lider değildir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995:179).

Liderlik anlayışı yirminci yüzyılda araştırmacıların çözümlenmek için uğraştıkları önemli konulardan biridir (İş, Balcı ve Kayan, 2017:517). “Hizmetkâr liderlik insan odaklı liderlik yaklaşımlarından birisidir. Çalışan odaklı olan hizmetkâr liderliğin birincil motivasyonu çalışanlara “hizmet etmek” arzusudur. Hizmetkâr liderlik, örgütten çok bireye önem veren ve örgüt çalışanlarının bireysel gelişimine katkı sağlayarak, örgüt performansının artırılabilceğini esas alan bir liderlik tarzıdır” (Kılıç ve Aydın, 2016:107).

Sinizm kavramının ise Antik Yunan’a kadar dayanmakta olduğu genel kabul gören bir düşüncedir. Kavramın M.Ö 500’lü yıllarda Antik Yunan’da bir düşünce tarzı ve yaşam biçimi olarak doğmuş olduğu düşünülür (Yalçın, 2017: 4). Eskiden sinikler toplumu acımasız şekilde eleştirip sorgularken, bugün kullandığımız sinizm kavramı umutsuzluk, karamsarlık, güvensizlik gibi olumsuz duygular üzerine kurulmuştur (Durmaz, 2019: 50). “Bireylerin yalnız çıkarılarını gözettiğine inanan ve buna göre herkesi çıkarıcı kabul eden kimse olarak açıklanan “sinik” ve bunu açıklamaya çalışan düşünceye de “sinizm” denilmektedir” (Gül ve Ağıröz, 2011:37).

Çalışma hayatında örgüte olan bağlılığın giderek önem kazanması örgütsel sinizm kavramının da önem kazanmasına neden olmuş ve böylece örgütsel sinizm kavramı çalışmalarda sıklıkla karşımıza çıkmaya başlamıştır.

Örgütsel sinizme yönelik ilk modern çalışmalar 1940’lı yıllarda Minnesota Üniversitesi’nde yapılan kişilik özellikleri ile ilgili bir çalışmanın parçası olarak meydana gelmiştir (Dülker, 2019: 38). Örgütsel sinizm işgörenlerin üye oldukları örgütleri “dürtüst”, “samimi” ve “ahlâklı” olarak görmemeleri durumunda meydana gelmektedir (Altay ve Dedeoğlu, 2016: 463). Örgütsel sinizmde işgörenler, örgütte alınan kararlara karşı inanmama ve örgütün niyetlerine güvenmeme tutumu gösterirler ve üstlerinin gerçek karakterlerini yansıtmadıklarına inanırlar (Helvacı ve Çetin, 2012: 147).

Böyle negatif tutumlar gösteren işgörenler örgütün amaç ve hedeflerini de negatif yönde etkileyebilir. Örgütsel sinizm davranışlarının temelinde örgüt tarafından işgörenler üzerinde oluşturulan baskı, stres, güvensizlik hissi, adaletsizlik hissi gibi olumsuz duygular vardır. Bu noktada işgörenlerin istek ve ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılabilmesi ve desteklenebilmesi ve bu olumsuz duygulardan arınabilmeleri amacıyla liderlere ihtiyaç duyulur. Bu bakımdan

hizmetkâr liderin sahip olduğu işgörenlerin motivasyonunu artırıcı davranışlarda bulunma, işgörenlerin gelişmelerini destekleme, örgütte saygılı bir ortam oluşturma, empati yapma ve işgörenlerle işbirliği sağlama gibi özellikler ile sinik davranışların azaltılması veya ortadan kaldırılması örgütün geleceği için önemlidir. Hizmetkâr lideri diğer liderlik tarzlarından ayıran en belirgin yönü insana öncelik vermesidir. Hizmetkâr lider bu yönü ile örgütte sinik davranışların oluşmamasında ve örgütün zarar görmemesinde etkili olabilmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde liderlik, hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm kavramları genel bir şekilde açıklanmaktadır.

2.1. Liderlik Kavramı ve Kapsamı

Liderlik kavramının nasıl tanımlanması gerektiği konusunda yazarlar arasında net bir görüş birliğine varılamamıştır. Tanımlamada yaşanan bu güçlük, bu olgunun çok yönlü ve zengin bir kavram olmasından kaynaklanmaktadır. Bu sebeple liderlik kavramı, yönetim ve örgüt araştırmacıları tarafından farklı bakış açılarıyla incelenip tanımlanmıştır (Bolat, Seymen, Bolat ve Erdem, 2009:165). Koçel lideri “belirli şartlar altında, belirli kişisel veya grup amaçlarını gerçekleştirmek üzere, bir kimsenin başkalarının faaliyetlerini etkilemesi ve yönlendirmesi süreci” olarak tanımlamıştır (Koçel, 2015:668).

Liderlik, bilimsel niteliklerle ifade edilen özellikler dışında, kişisel özellikleri de kapsamaktadır. Literatürde lideri tanımlayan kişilik özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır. Bunlar; hırslı ve başarıya güdülü, baskın, işbirliğine dayanan, kararlı, ortamın şartlarına duyarlı, sorumluluk almaya istekli, fikrini savunan, ısrarlı, zorlamalara dirençli, kendine güvenen ve güvenilir (Uğur ve Uğur, 2014:129). Öte yandan liderin özellikleri hakkında en çok kullanılan ifadelerden bazıları ise; karizma sahibi olmak, misyon ve vizyon sahibi olmak, yaratıcı, güçlü, girişimci, yenilikçi, hırslı, heyecanlı, dürüst ve olgun olmak, iyi iletişim kurabilmek, azimli ve çok çalışkan olmak, pozitif olmak, güven vermek şeklinde sıralanmaktadır (Erdoğan, 2018:26).

Sürekli olarak değişen çevre koşulları hayatın her alanına yansımaktadır. Bu bağlamda ihtiyaçlarda devamlı olarak değişmektedir. Özellikle yönetim, eğitim gibi alanlarda yaşanan değişimler beraberinde yeni liderlik yaklaşımlarının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Literatürde birçok farklı liderlik yaklaşımı yer almaktadır. Hizmetkâr liderlik, Hümanist Liderlik, Entelektüel Liderlik, Takım Liderliği, Kuantum Liderlik, Siyasal Liderlik, Ruhsal Liderlik gibi yaklaşımlar buna örnek olarak verilebilir.

2.1.1. Hizmetkâr Liderlik

Hizmetkâr liderlik kavramından ilk olarak Robert K. Greenleaf 1970 li yıllarda bahsetmiştir. Greenleaf tarafından geliştirilen bu liderlik yaklaşımının en önemli özelliği lideri izleyenlerine hizmet eden bir konumda sunmasıdır (Balay, Kaya ve Gençdoğan, 2014:230). Greenleaf, geliştirmiş olduğu kavramı, “kendini diğer insanların yerine koyabilen, onları dinleyen, onları duygusal olarak anlayan ve destekleyen alışılmadık bir güce ve kaynağa sahip kişi olarak tanımlamıştır” (Bakan ve Doğan, 2013:3).

Fındıkçı (2009) ise hizmetkâr lideri “kendi benliği (ego) ile başa çıkmış, benliğini kontrol edebilmiş, içgüdülerini disipline etmiş ve toplumsal benliği kendi kişisel benliğinin önüne geçirmiş kişidir” şeklinde tanımlamıştır (Fındıkçı, 2009:396).

Hizmetkâr liderler diğer liderlik özelliklerinin çoğuna sahip olmakla beraber, diğer liderlerden ayrılan tarafı insana öncelik vermesi ve hizmeti esas alan bir anlayışa sahip olmalarıdır. Hizmetkâr liderin davranışları, izleyenlerine bir amaç sunmalı ve hem kişisel hem de mesleki gelişimlerine yararlı olacak yönde olmalıdır. Lider, karar alırken bu süreçte izleyenlerinde karara dahil edilmesini sağlayan, ahlâklı davranışları ile izleyenlere güven veren aynı zamanda örgütün amaçlarına ulaşması için izleyenlerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya çaba gösteren ve onları güçlendiren kişidir (Kaya, 2019:50).

Farling, Stone ve Winston (1999) hizmetkâr liderliğin özelliklerini şu şekilde belirtmişlerdir: Vizyonlu olma, etki bırakma, inanılır olma, güvenilir olma ve hizmet sağlama. Ancak Russel ve Stone (2002) daha sonra bunlara ek olarak rol model olma, izleyenlerini takdir etme ve güçlendirme, öncü kişilik olma özelliklerini de belirtmişlerdir (Cinnioğlu, 2018:31).

Tüm bu tanımların ışığında hizmetkâr liderin önceliği işgörenler olmakla birlikte onların amaçlarına ulaşabilmeleri için elinden gelen çabayı ve fedakârlığı gösteren kişidir denebilir.

2.1.2. Örgütsel Sinizm

Sinizm kavramının M.Ö 500’lü yıllarda Antik Yunan’da bir düşünce tarzı ve yaşam biçimi olarak doğmuş olduğu düşünülür (Yalçın, 2017:4). Eskiden sinikler toplumu acımasız şekilde eleştirip sorgularken, bugün kullandığımız sinizm kavramı umutsuzluk, karamsarlık, güvensizlik gibi olumsuz duygular üzerine kurulmuştur (Durmaz, 2019:45-50). Sinizm hayal kırıklığı, kuşku gibi olumsuz hislerin oluşturduğu bir tutumdur. İnsanların bencil ve çıkarıcı olduklarını düşünen ve bu düşünce doğrultusunda tüm insanları bencil ve çıkarıcı olarak kabul eden kişilere “sinik”, bu düşünce yapısını açıklamaya çalışan yaklaşıma da “sinizm” denmektedir. Sinizmin temel inancı insanların kişisel çıkarları için dürüstlük, adalet gibi olumlu ilkelerin kurban edildiği yönündedir (Yakın, 2017:84).

Örgütsel sinizme yönelik ilk çalışmalar 1940’lı yıllarda Minnesota Üniversitesi’nde yapılmıştır ve bu çalışmalarda “Minnesota Çoklu Kişilik Envanteri” geliştirilmiştir. Bu envanter ise sinizm üzerine geliştirilen ölçeklere bir temel olmuştur (Dülker, 2019:38). Örgütsel sinizm işgörenlerin üye oldukları örgütleri “dürüst”, “samimi” ve “ahlâklı” olarak görmemeleri durumunda meydana gelmektedir. İşgörenlerin örgüte karşı beslemiş oldukları bu olumsuz hisler onlara, örgütün amaçlarına ulaşmak için iyi olan doğruluk, samimiyet, dürüstlük, ahlâk gibi ilkelerin göz ardı edildiğini düşündürmektedir. Bu duyguların vermiş olduğu hayal kırıklığı, kızgınlık, kırgınlık, güvensizlik hissi, nefret gibi duygulardan dolayı işgörenler örgütlerine güvenmez, örgütlerini sevmez, eleştirir, örgütü hakkında aşağılayıcı, şikâyetçi ve kötü konuşur (Altay ve Dedeoğlu, 2016:463). Alanyazında örgütsel sinizm kavramı hakkında çeşitli tanımlar yapılmakla birlikte Dean, Brandes ve Dharwadkar ’ın (1998) yapmış oldukları tanımın genel kabul edilen bir tanım olduğu görülmektedir. Dean vd. (1998); örgütsel sinizmin, işgörenlerin dâhil oldukları örgüte karşı besledikleri negatif duygular olarak ifade etmişlerdir (Durmaz, 2019:50-51).

Johnson ve O’Learly Kelly’e (2003) göre örgütsel sinizm örgütün dürüst olmadığı inancıyla ortaya çıkmaktadır. Yanı sıra sinizmin psikolojik sözleşmeler ile sosyal sözleşmelerin bozulmasının bir sonucu olduğunu belirtirler. Valentine ve Elias’a (2005) göre ise örgütsel

sinizm örgütlerin ahlaktan yoksun bir tutum göstererek yalnızca kendi çıkarlarını düşündükleri inancıdır (Sucu, 2019:38).

Alanyazına bakıldığında örgütsel sinizm üzerine yapılan çalışmalarda kavramın genel olarak beş türünün olduğu görülmektedir. Arslan (2012) çalışmasında bu beş türü şu şekilde belirtmiştir; kişilik sinizmi, toplumsal/kurumsal sinizm, mesleki sinizm, işgören sinizmi ve örgütsel değişim sinizmi (Arslan, 2012:15).

Kişilik Sinizmi: Diğer adıyla genel sinizm olarak ifade edilir. Kişilik sinizminde bireyin kişiliğinin doğuştan gelen bir özellik olduğu belirtilir. Kişi, çevresindeki kişilere karşı önyargılıdır, bununla birlikte diğer insanları küçümseme, aşağılama, değersiz görme gibi olumsuz tavırlar içerisindedir (Mısır, 2019:15-16). **Toplumsal/Kurumsal Sinizm:** Toplumsal veya kurumsal sinizm kişilerin yaşamış oldukları ülkede ve toplumda, devletin yönetimine, kurum ve kuruluşlara güvenmemeleri sonucu oluşur. Kanter ve Mirvis (1989) toplumsal sinizmi, kişilerin toplumdan beklentilerinin karşılanmaması sonucu, yaşadıkları hayal kırıklıkları olarak ifade etmişlerdir. **Mesleki Sinizm:** Daha çok hizmet sektöründe görülmekle birlikte, işgörenlerin yaratıcılıklarının ve kapasitelerinin sınırlandırılmasına yönelik engellerle başa çıkma stratejisidir. İşgörenler, müşterilere karşı olumsuz hisler ve tutumlar içerisine girer, müşterilerden oldukça uzaklaşmaya çalışır (Arslan, 2012:15). **İşgören Sinizmi:** Bu sinizm çeşidi büyük şirketlere, üst yönetimlere, örgütteki diğer departmanlara ve oluşumlara karşı oluşan güvensizlik, eleştirme, hor görme, umutsuz olma ve engellenme gibi hislerin olduğu durumdur (Arslan, 2012:15). **Örgütsel Değişim Sinizmi:** Örgütsel değişim sinizmi karşımıza iki şekilde çıkmaktadır. Bunlardan ilki işgörenlerin örgütteki değişimlere karşı kötümser bakış açısı olarak ifade edilir. İkincisi ise değişim sürecinde yetkili olan kişilerin yetersiz ve beceriksiz olarak düşünüldüğü kötüleme yaklaşımıdır (Akdemir, Kırmızıgül ve Zengin, 2016:117).

Örgütsel sinizmin üç boyutundan bahsedilmektedir. Bu üç boyut bilişsel boyut, duyuşsal boyut ve davranışsal boyuttur. **Bilişsel Boyut:** kişinin çevresindeki insanların yaptıkları herhangi bir eylemin iyi, samimi veya dürüst olduğuna inanmaması şeklinde meydana gelmektedir (Murat, 2017:42). **Bilişsel boyutta inançlar eyleme geçmez, yalnızca düşüncede kalır (Ağırdan, 2016:21). Duyuşsal Boyut:** herhangi bir şeye karşı (nesne, kişi vb) gösterilen duygusal tepkiler olarak ifade edilmektedir. Bunlar aşağılama, kırgınlık, nefret gibi güçlü duygusal tepkilerdir. Hatta örgütsel sinizm düzeyleri yüksek olan kişiler örgütlerini düşündüklerinde sıkıntıya girerler, tiksinti ve hatta utanç bile duyacakları belirtilmektedir (Özler, Atalay ve Şahin, 2010:49). **Davranışsal Boyut:** olumsuz davranışları eyleme geçirme eğilimidir. Bu boyut eleştiri, karamsarlık, alaycı mizah ve örgütle ilgili aşağılayıcı ve hor görme gibi davranışları da kapsamaktadır (Özler vd. 2010:49). Bahsedilen davranışlar sözlü veya sözsüz şekilde meydana gelebilir (Murat, 2017:43).

Tüm bunlarla beraber sinizmin sonuçları bireysel ve örgütsel şekilde görülmektedir. **Bireysel Sonuçlar:** sinir hali, duygusal iniş çıkışlar, depresyon, uyku problemleri, hayal kırıklığı gibi etkilere sahiptir. Bu durumlardan kaynaklı olarak bireyde kendini işe verememesi, mental anlamda iş ortamında olamaması ve performans düşüklüğü gibi olumsuz durumlar ortaya çıkar (Purtul, 2018:36-37). **Örgütsel Sonuçlar:** Sinizm olgusu bireysel bir özellikten de öte geçerek, işgörenlerin örgütlerini nasıl algıladıkları ve bu algıyı örgüte ne şekilde yansıttıklarıyla da ilgili geniş bir alanı kapsamaktadır. Abraham (2000) örgütsel sinizm için örgütlerin verimli ve etkin olabilmesinin önündeki engellerden biri olarak bahsetmiştir (Mülayim, 2019:51). Alanyazın incelendiğinde örgütsel sinizmin sonuçlarına yönelik daha çok örgütsel bağlılığın

azalması, iş tatmininin azalması, tükenmişlik, örgütsel vatandaşlık davranışının zayıflaması ve yabancılaşma sonuçları üzerinde durulmuştur.

3. YÖNTEM

Bu çalışmanın temel amacı hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bununla beraber hizmet sektöründe çalışanların cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, aylık gelirleri, pozisyonları gibi demografik özellikler açısından hizmetkâr liderlik algıları ve örgütsel sinizm düzeylerinin anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amaçlanmıştır. Literatürde genel olarak liderlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki üzerinde durulmuştur. Ancak hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların az sayıda olduğu görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı ve bu konuda yapılacak olan yeni çalışmalara da yol göstereceği düşünülmektedir.

Bu araştırmanın amaçları doğrultusunda oluşturulan hipotezler aşağıda sırasıyla verilmektedir:

H1: Hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2-1: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık vardır.

H2-2: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H2-3: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H2-4: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H2-5: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında görevlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

H3-1: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık vardır.

H3-2: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H3-3: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H3-4: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H3-5: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile görevlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

3.1. Evren ve Örneklem

Uluslararası Alışveriş Merkezleri Konseyi (ICSC) Avrupa Organizasyonu'nun AVM tiplerine getirdiği tanım ve standartlar, Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği (AMPD) tarafından Türkiye'deki AVM'lere uygulanarak söz konusu standartlara göre AVM'ler, "geleneksel" ve "özellikli" olarak iki ana başlıkta toplanmıştır. Geleneksel AVM ler, çok büyük (80,000 m² ve üstü), büyük (40,000-79,999 m²), orta (20,000-39,999 m²) ve küçük (5,000-19,999 m²) şeklinde sınıflandırılmıştır (Konyalıoğlu, 2014). Araştırma grubunu genel sınıflandırma ölçeği kullanılarak Ankara'daki büyük ve çok büyük ölçekli alışveriş merkezlerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma evreninin AVM'ler olarak

belirlenmesinde araştırmanın yapılacağı bölgede hizmet sektörünün en belirgin temsilcilerinden biri olması etkin olmuştur. Araştırmada kullanılan veriler 2019 yılının Ekim, Kasım ve Aralık aylarında 10 AVM'den toplanmıştır. Basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak 380 çalışana araştırma ölçeği uygulanmış, bu ölçeklerden eksik ve hatalı şekilde cevaplandırılanları araştırmanın veri tabanına dâhil edilmemiştir. 336 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.2. Veri Toplama Aracı

Çalışmada kullanılacak anket, kişisel bilgi formu, hizmetkâr liderlik ölçeği ve örgütsel sinizm ölçeği olarak üç bölümden oluşmaktadır. Kişisel bilgi formunda; AVM çalışanlarının hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm ilişkisini etkileyebileceği düşünülen cinsiyet, yaş, eğitim durumu, aylık gelir ve pozisyon gibi kişisel bilgiler içeren sorular sorulmaktadır. Hizmetkâr Liderlik Ölçeği; Akben'in (2014) sağlık sektöründe hizmetkâr liderlik algılaması, stres ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin incelenmesi (Kahramanmaraş Necip Fazıl şehir hastanesi örneği) çalışmasında kullandığı 27 ifadeden oluşan hizmetkâr liderlik ölçeği anketin ikinci kısmında kullanılmıştır. Örgütsel Sinizm Ölçeği; anketin üçüncü bölümünde Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilmiş olan Türkçe'ye uyarlaması Erdost ve arkadaşları (2007) tarafından yapılan 13 ifadeden oluşan örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır. Her önermede 5'li likert tipi değerlendirme ölçeği kullanılarak 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Kısmen Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir.

3.3. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler SPSS 20TR paket programına aktarımı gerçekleştirilerek analiz edilmiş, değişken yapısına dayalı olarak yüzde ve frekans tablolarından faydalanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek amacıyla Cronbach Alpha değerleri incelenmiştir. Değişkenler arasındaki farklılıkları ölçmek amacıyla t-testi ve ANOVA testinden faydalanılmıştır. Bunun yanında hizmetkâr liderlik ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla basit doğrusal regresyon testi ve korelasyon testi uygulanmıştır.

Çalışanların ve yöneticilerin demografik özellikleri incelenmiş, hizmetkâr liderlik algıları ve örgütsel sinizm algılarına ilişkin verdikleri cevaplar değerlendirilerek elde edilen bulgulara dayalı yorumlar yapılmıştır.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyetlerine İlişkin Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	140	41.7
Erkek	196	58.3
Toplam	336	100.0

Tablo 1'de çalışanların cinsiyet dağılımı görülmektedir. Dağılımın 140 'ı kadın, 196'sı da erkekler oluşturmaktadır. Yüzdeler kısmında ise %41.7'lik kısmı kadınlardan, %58.3'ü ise erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaşlarına İlişkin Dağılımları

Yaş	Sayı	Yüzde (%)
18-24 yaş	128	38.1
25-31 yaş	108	32.1
32 yaş ve üzeri	100	29.8
Toplam	336	100.0

Tablo 2’de çalışanların yaş dağılımı görülmektedir. Belirlenen yaş aralığındaki dağılım incelendiğinde, 18-24 yaş aralığında 128 kişi, 25-31 yaş aralığında 108 kişi, 32 ve üzeri yaş aralığında 100 kişi olduğu görülmektedir. Yüzdeler oranda ise, 38.1’lik kısmı 18-24 yaş aralığında, %32.1’lik kısmı 25-31 yaş aralığı, %29.8’lik kısmı 32 ve üzeri yaş aralığı dağılımı olmuştur. Bu sonuca göre araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunun genç ve dinamik nüfustan oluştuğu söylenebilir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Öğrenim Durumlarına İlişkin Dağılımları

Öğrenim Durumu	Sayı	Yüzde (%)
İlköğretim	166	49.4
Lise	119	35.4
Önlisans ve Lisans	51	15.2
Toplam	336	100.0

Tablo 3’te çalışanların eğitim düzeyi dağılımı görülmektedir. Buna göre ilköğretim düzeyinde 166 çalışan, lise düzeyinde 119 çalışan, önlisans ve lisans düzeyinde 51 çalışan olduğu sonucuna varılmıştır. Yüzdeler dağılım ise; ilköğretim %49.4, lise %35.4, önlisans ve lisans %15.2’lik kısımdan oluşmuştur. Çalışanların büyük çoğunluğunu ilköğretim düzeyinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Aylık Ortalama Gelirlerine İlişkin Dağılımı

Gelir Düzeyi	Sayı	Yüzde(%)
2,020-3,000 TL	315	93.8
3,050 TL ve üzeri	21	6.3
Toplam	336	100.0

Tablo 4’te çalışanların gelir düzeyi dağılımı görülmektedir. Çizelgeye göre 2,020-3,000 TL arası gelire sahip çalışan sayısı 315, 3,050 TL ve üzeri gelire sahip çalışan sayısı ise 21 olarak belirlenmiştir. Buna göre yüzdeler dağılım ise çalışanların %93.8’i 2,020-3,000 TL, %6.3’ü

3,050 TL ve üzeri gelire sahiptir. Araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğu asgari ücret düzeyinde gelir sahibi oldukları görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Çalıştığı Kurumdaki Görevine İlişkin Dağılımı

Göreviniz	Sayı	Yüzde (%)
Temizlik Görevlisi	192	57.1
Güvenlik Görevlisi	95	28.3
Teknik Ekip	49	14.6
Toplam	336	100.0

Tablo 5'te çalışanların çalıştığı kurumdaki görevine ilişki dağılımı görülmektedir. Buna göre çalışanların 192'si temizlik görevlisi, 95'i güvenlik görevlisi ve 49'u teknik ekipte çalışmaktadır. Yüzdeler dağılımına bakıldığında %57.1'i temizlik görevlisi, %28.3'ü güvenlik görevlisi, %14.6'si teknik ekipte çalışmaktadır.

Tablo 6. Hizmetkâr Liderlik Algısı ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi)

Korelasyon Matrisi		Hizmetkâr Liderlik Algısı	Örgütsel Sinizm Algısı
		Hizmetkâr Liderlik Algısı	R
	P		.000
	N	336	336
Örgütsel Sinizm Algısı	R	-.209**	1
	P	.000	
	N	336	336

Hizmetkâr liderlik ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelendiğinde; Pearson Correlation katsayısı (-.209)**'dir. Bu durum ise, hizmetkâr liderlik ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü, zayıf ilişki olduğunu gösterir. Yani çalışanların hizmetkâr liderlik algıları arttıkça örgütsel sinizm düzeyleri azalmaktadır. Bu durumda; "H₁: Hizmetkâr liderlik ile örgütsel sinizm arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır." hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Çalışanların Hizmetkâr Liderlik Algılarının Örgütsel Sinizm Düzeyine Etkisi (Regresyon Analizi)

Değişken	R	R ²	B	s.s.	t	F	Beta	P
Hizmetkâr Liderlik	0.209	0.044	2.992	0.205	14.618	15.206	0.000	0.000*
Örgütsel Sinizm			-.212	0.054	-3.899			

*Örgütsel Sinizm- Bağımlı Değişken

Basit doğrusal regresyon analizi sonucunda hizmetkâr liderliğin örgütsel sinizme istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi vardır (R= 0.209, R²= 0.044, F= 15.206, p=0.000*). Beta katsayısı ve t değerleri incelendiğinde hizmetkâr liderlik algılarının örgütsel sinizm düzeylerine anlamlı bir yordayıcısı olduğu söylenebilir. Bu sonuca göre hizmetkâr liderliğe yönelik olumlu tutumlar arttıkça örgütsel sinizm düzeylerinin azalacağı anlaşılmaktadır.

Tablo 8. Çalışanların Cinsiyet Değişkenine Göre Hizmetkâr Liderlik Algılarının Bağımsız T Testi sonuçları

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ortalama	Standart Sapma	t	P
Kadın	140	3.64	0.87	-.171	.864
Erkek	196	3.66	0.91		

H₂₋₁: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların cinsiyetlerine göre hizmetkâr liderliğe ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8'de verilmiştir. Bu sonuca göre 0.864 önem düzeyi ile H₂₋₁ hipotezi reddedilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların cinsiyetleri ile hizmetkâr liderlik algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yoktur (p>0.05).

Tablo 9. Çalışanların Yaş Değişkeni ile Hizmetkâr Liderlik Algılarındaki Farklılığın İncelenmesi

Yaş	n	\bar{X}	s.s.	F	P
18-24 yaş	128	3.52	0.88		
25-31 yaş	108	3.76	0.91	2.359	0.096
32 yaş ve üzeri	100	3.71	0.87		

H₂₋₂: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların yaşlarına göre hizmetkâr liderliğe ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 9’da verilmiştir. Hizmetkâr liderlik algıları yaş değişkenine göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=2.359; p>0.01). Bu sonuca göre 0.090 önem düzeyi ile H₂₋₂ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 10. Çalışanların Eğitim Durumuna Göre Hizmetkâr Liderlik Algılarının Farklaşmasına Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

Eğitim durumu	n	\bar{X}	s.s.	F	P	Tukey
İlköğretim ⁽¹⁾	166	3.78	0.92			(1-2)
Lise ⁽²⁾	119	3.51	0.87	3.354	0.036*	(1-4)
Önlisans ve Lisans ⁽³⁾	51	3.58	0.77			

H₂₋₃: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların hizmetkâr liderlik algıları eğitim durumu gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü anova testi sonucunda; hizmetkâr liderlik algıları eğitim durumuna göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=3.354; p<0.01). Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarına ilişkin varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğundan farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Tukey testi sonucunda ilköğretim ile lise eğitim gören çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. İlköğretim mezunu olanların (\bar{X} =3.78) hizmetkâr liderlik algıları lise (\bar{X} =3.51) olanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre 0.036 önem düzeyi ile H₂₋₃ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 11. Çalışanların Gelir Durumu Değişkenine Göre Hizmetkâr Liderlik Algılarındaki Bağımsız T Testi sonuçları

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ortalama	Standart Sapma	t	P
2,020-3,000 TL	315	3.65	0.89	-.181	.857
3,050-4,000 TL	21	3.69	0.84		

H₂₋₄: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların gelir durumuna göre hizmetkâr liderliğe ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 11’de verilmiştir. Bu sonuca göre 0.857 önem düzeyi ile H₂₋₄ hipotezi reddedilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların gelir durumu ile hizmetkâr liderlik algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0.05$).

Tablo 12. Çalışanların Kurumdaki Görevine Göre Hizmetkâr Liderlik Algılarının Farklılaşmasına Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

Görev	n	\bar{X}	s.s.	F	P	Tukey
Temizlik Görevlisi ⁽¹⁾	192	3.84	0.85	13.542	0.000*	(1-2)
Güvenlik Görevlisi ⁽²⁾	95	3.36	0.86			
Teknik Ekip ⁽³⁾	49	3.40	0.86			

H₂₋₅: Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarında görevlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların hizmetkâr liderlik algıları kurumdaki görev durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü anova testi sonucunda; hizmetkâr liderlik algıları kurumdaki görevine göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=13.542$; $p<0.05$). Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarına ilişkin varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğu için farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Tukey testi sonucunda temizlik görevlisi olarak çalışanların ($\bar{X}=3.84$) hizmetkâr liderlik algıları güvenlik görevlisi ($\bar{X}=3.36$) ve teknik ekipte çalışanlara ($\bar{X}=3.40$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre 0.000 önem düzeyi ile H₂₋₅ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 13. Çalışanların Cinsiyet Değişkenine Göre Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Bağımsız T Testi sonuçları

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ortalama	Standart Sapma	t	P
Kadın	140	2.10	0.87	-1.986	.048*
Erkek	196	2.30	0.91		

H₃₋₁: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile cinsiyete göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların cinsiyetlerine göre örgütsel sinizm düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 13'te verilmiştir. Bu sonuca göre 0.048 önem düzeyi ile H₃₋₁ hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların cinsiyetleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p < 0.05$).

Tablo 14. Çalışanların Yaş Değişkeni ile Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

Yaş	n	\bar{X}	s.s.	F	P
18-24 yaş	128	2.17	0.86	2.552	0.076
25-31 yaş	108	2.12	0.90		
32 yaş ve üzeri	100	2.38	0.94		

H₃₋₂: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların yaşlarına göre örgütsel sinizm düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Çizelge 14'de verilmiştir. Örgütsel sinizm düzeyleri yaş değişkenine göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2.552$; $p > 0.01$). Bu sonuca göre 0.076 önem düzeyi ile H₃₋₂ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15. Çalışanların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklaşmasına Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

Öğrenim durumu	n	\bar{X}	s.s.	F	P
İlköğretim ⁽¹⁾	166	2.32	0.96		
Lise ⁽²⁾	119	2.14	0.78	2.374	0.095
Önlisans ve Lisans ⁽³⁾	51	2.05	0.94		

H₃₋₃: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri öğrenim durumu gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü anova testi sonucunda; örgütsel sinizm düzeyleri öğrenim durumuna göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=2.374; p>0.01). Bu sonuca göre 0.095 önem düzeyi ile H₃₋₃ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 16. Çalışanların Gelir Durumu Değişkenine Göre Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Bağımsız T Testi Sonuçları

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ortalama	Standart Sapma	t	P
2,020-3,000 TL	315	2.24	0.91	2.870	.008*
3,050-4,000 TL	21	1.79	0.69		

H₃₋₄: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların gelir durumuna göre örgütsel sinizm düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 16'da verilmiştir. Bu sonuca göre 0.008 önem düzeyi ile H₃₋₄ hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların gelir durumu ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır (p<0.05). 2,020-3,000 TL gelire sahip olanların örgütsel sinizm düzeylerinin 3,050-4,000 TL gelire sahip olanlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Çizelge 17. Çalışanların Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Kurumdaki Görevine Göre Farklılaşmasına Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

Görev	n	\bar{X}	s.s.	F	P	Tukey
Temizlik Görevlisi ⁽¹⁾	192	2.33	0.92			
Güvenlik Görevlisi ⁽²⁾	95	2.11	0.91	3.744	0.025*	(1-3)
Teknik Ekip ⁽³⁾	49	1.98	0.77			

H₃₋₅: Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri ile görevlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin kurumdaki görev durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü anova testi sonucunda; örgütsel sinizm düzeylerinin kurumdaki görevine göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=3.744; p<0.05).Çalışanların örgütsel sinizm düzeylerine ilişkin varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğundan farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Tukey testi sonucunda temizlik görevlisi olarak çalışanların (\bar{X} =2.33) örgütsel sinizm düzeyleri teknik ekipte çalışanlara (\bar{X} =1.98) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre 0.025 önem düzeyi ile H_{3.5} hipotezi kabul edilmiştir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarının örgütsel sinizm düzeyine etkisini incelemek için Çalışanların hizmetkâr liderlik algılarının örgütsel sinizm düzeyine etkisini incelemek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda hizmetkâr liderliğin örgütsel sinizme istatistiksel açıdan anlamlı düşük düzeyde bir ilişkisi vardır. Bu durumda çalışanların hizmetkâr liderlik algıları arttıkça örgütsel sinizm düzeylerinin azalacağı düşünülmektedir. “H1:Hizmetkâr liderlik ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi desteklenmiştir. Akben (2014) sağlık sektöründe hizmetkâr liderlik algılaması, stres ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin incelenmesi (Kahramanmaraş Necip Fazıl şehir hastanesi örneği) çalışmasında. Örgütsel sinizmle hizmetkâr liderlik arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Bu sonuç araştırmamızla paralellik göstermektedir. Çalışanların eğitim durumuna göre hizmetkâr liderlik algılarının gruplar arasında anlamlı bir farklılık vardır. H2-3 hipotezi desteklenmiştir. Kaya (2019) hizmetkâr liderlik: turizm sektöründe bir araştırma adlı çalışmasında katılımcıların hizmetkâr liderlik algılarının eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuca göre çalışmamızla paralellik göstermektedir. Çalışanların cinsiyetlerine göre örgütsel sinizm düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere yapılan t-testi sonucunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur. H3-1 hipotezi desteklenmiştir. Gövez (2013) “örgütsel sinizm ve dönüştürücü/ etkileşimci liderlik arasındaki ilişki bir uygulama” adlı çalışmasında, araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre yapılan karşılaştırmalarda kadınların duyuşsal sinizm düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Bu çalışma, Gövez (2013) ‘in çalışması ile paralellik göstermektedir. Çalışanların yaşlarına göre örgütsel sinizm düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve Örgütsel sinizm düzeyleri yaş değişkenine göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuca göre H3-2 hipotezi desteklenmemiştir. Yıldırım (2015) lise öğretmenlerinin örgütsel sinizm tutumları ile örgütsel vatandaşlık

davranışları arasındaki ilişki çalışmasında öğretmenlerin örgütsel sinizm tutum düzeylerinin yaş arttıkça azaldığı sonucuna ulaşarak anlamlı bir farklılık bulmuştur. Bu çalışma Yıldırım (2015)'in araştırmasının tersi yönde bir sonuca ulaşmıştır. Çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin öğrenim durumu gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda; örgütsel sinizm düzeylerinin öğrenim durumuna göre gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. H3-3 hipotezi desteklenmemiştir. Sur (2010) “örgütsel sinizm: Eskişehir ili büro çalışanları üzerine bir alan araştırması” adlı çalışmasında araştırmaya katılan büro çalışanlarının eğitim durumlarına göre örgütsel sinizm düzeylerini incelemiş aralarında anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir. Bu çalışma Sur (2010)'un araştırması ile paralellik göstermektedir. Örgütsel sinizm düzeylerinin kurumdaki görev durumuna göre gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. H3-5 hipotezi desteklenmiştir. Ağırdan (2016) “örgütsel sinizm: hastane çalışanları üzerine bir araştırma” adlı çalışmasında hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyeleri ile hastanedeki görevleri arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. Bu araştırma Ağırdan (2016)'ın bulgularının tersi yönünde bir sonuç elde etmiştir. Alt hipotezlerin sonucuna bakıldığında çalışanların örgütsel sinizm düzeyinin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık olduğunu ifade eden H3 hipotezi kısmen desteklenmiştir. Kanar (2015) “Hastanede çalışan idari personelin genel ve örgütsel sinizm düzeyinin belirlenmesi” adlı çalışmasında idari çalışanların demografik özellikleri örgütsel sinizm düzeyine göre farklılık göstermemektedir sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışma Kanar (2015)'in araştırma sonucuyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar çerçevesinde şu önerilerde bulunulabilir;

AVM çalışanlarından verim arttırıla bilinmesi için örgütsel sinizme yol açan faktörlerin belirlenmesi gerekmektedir.

Yöneticiler ve çalışanlar sinizm ve örgütsel sinizm hakkında bilgilendirilmelidir. Bu sayede doğabilecek olumsuz sonuçlar biraz da olsa önlenmiş olacaktır.

Bulgulara göre hizmetkâr liderlik davranışları arttıkça çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinde azalma olmaktadır. Bu çerçevede yöneticilerin bu konudaki yeterlilikleri ve özelliklerini ölçmeye ve geliştirmeye yönelik uygulamalar örgüt tarafından geliştirilebilir.

Yöneticilerin sinizm ve hizmetkâr liderlik konuları hakkında bilgilendirilmelerinin yanı sıra, çalışanların istek ve ihtiyaçları doğru bir şekilde belirlenerek yöneticiler tarafından karşılanmalıdır. Dolayısıyla hizmetkâr liderliğin odak noktası olan çalışanlara öncelik verme ve ihtiyaçlarını karşılama davranışı ile örgütsel sinizm düzeyini minimuma indirmek adına bir adım daha ilerlenecektir.

Araştırmanın bulguları doğrultusunda konu ile ilgili ileride yapılacak araştırmalar için araştırmacılara şu önerilerde bulunulabilir;

Bu araştırmanın verileri, yalnızca Ankara'daki büyük ve çok büyük ölçekli alışveriş merkezlerindeki çalışanlardan toplanmıştır. Araştırmaya 10 AVM dâhil olmuştur. Araştırma evreni daha da genişletilerek Türkiye'deki AVM'ler için genellemelerde bulunulabilir.

Ayrıca araştırmacılar bu çalışmayı bölgesel farklılıkları tespit etmek amacıyla farklı bölgelerde ve farklı sektörlerde de uygulayarak sonuçları karşılaştırılabilir.

Araştırmacılar diğer liderlik tipleri ile sinizm arasındaki ilişkiyi inceleyerek hizmetkâr liderlik davranışı ile diğer liderlik davranışlarının sinizm ile olan ilişkisini karşılaştırabilirler.

Bu çalışmada hizmetkâr liderlik tipi ile örgütsel sinizm ilişkisi AVM çalışanları bazında incelenmiştir. Bunun yanı sıra hizmetkâr liderlik tipi ile, örgüt üzerinde etkisi olabilecek diğer değişkenler (örgütsel vatandaşlık, örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel güven vb.) yine AVM çalışanları bazında incelenip sonuçları karşılaştırılabilir.

KAYNAKÇA

- AGIRDAN, O. (2016). Örgütsel sinizm: hastane çalışanları üzerine bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AKBEN, S. (2014). Sağlık sektöründe hizmetkâr liderlik algılaması, stres, örgütsel sinizm davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi (Kahramanmaraş Necip Fazıl şehir hastanesi örneği) (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AKDEMİR, B., KIRMIZIGUL, B., & ZENGİN, Y. (2016). Örgütsel sinizm ile iş performansı arasındaki ilişki ve bir araştırma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6 (2), 115-130.
- ALTAY, H., & DEDEOĞLU, B.B. (2016). Etik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel sinizm ve işe yabancılaşmanın aracılık rolü: Antakya turizm sektörü çalışanları örneği, Balkan Sosyal Bilimler Dergisi, 12, 458-474.
- ARSLAN, E. T. (2012). Süleyman Demirel Üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesi akademik personelinin genel ve örgütsel sinizm düzeyi. Doğu Üniversitesi Dergisi, 13 (1), 12-27.
- BAKAN, I. (2008). Örgüt kültürü ve liderlik türlerine ilişkin algılamalar ile yöneticilerin demografik özellikleri arasındaki ilişki: Bir alan araştırması. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (14), 13-40.
- BAKAN, I., & DOĞAN, I.F. (2013). Liderlik: güncel konular ve yaklaşımlar. Ankara: Gazi Kitabevi.
- BALAY, R., KAYA, A., & GENÇDOĞAN-YILMAZ., R. (2014). Eğitim yöneticilerinin hizmetkâr liderlik yeterlikleri ile farklılıkları yönetme becerileri arasındaki ilişki. Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi, 4 (1), 229-249.
- BRANDES, P., DHARWADKAR, R., & DEAN, J. W. (1999). Does Organizational Cynicism Matter? Employee And Supervisor Perspectives On Work Outcomes. Eastern Academy of Management Proceedings, 150-153.
- BOLAT, T., AYTEMİZ-SEYMEK, O., BOLAT, O.I., & ERDEM, B. (2009). Yönetim ve Organizasyon. Detay Yayıncılık, 165.
- CINLIOĞLU, H. (2018). Etkileşimci liderlik, dönüşümcü liderlik, hizmetkâr liderlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: yiyecek içecek işletmelerinde bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

- DURMAZ, C. (2019). Babacan liderlik- örgütsel sinizm ilişkisinde yıldırma değişkeninin aracı, bireycilik - toplulukçuluk değişkeninin düzenleyici rolü (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- DULKER, A.P. (2019). Dönüşümcü liderlik ve örgütsel sinizm ilişkisi: Balıkesir ili örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- ERDINC, F. (2018). Kriz yönetiminde etkin liderlik (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa
- ERDOST, H. E., KARACAOĞLU, K., & REYHANOĞLU, M. (2007). Örgütsel sinizm kavramı ve ilgili ölçeklerin Türkiye'deki bir firmada test edilmesi. 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, 514-524.
- FINDIKCI, I. (2009). Bir gönül yolculuğu hizmetkâr liderlik. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- GENC, N. (2012). Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar (Dördüncü Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- GOVEZ, E. (2013). Örgütsel sinizm ve dönüştürücü/ etkileşimci liderlik arasındaki ilişki bir Uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- GUL, H., & AGIROZ, A. (2011). Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerinde bir uygulama, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (2), 29-49.
- HELVACI, M. A., & CETIN, A. (2012). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin belirlenmesi (Uşak ili örneği). Turkish Studies, 7 (3), 1475-1497.
- IS, E., BALCI, S., & KAYAN, M.S. (2017). Mardin Artuklu Üniversitesi öğrenci profili ve harcama analizi, Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 6 (1), 137-150.
- KANAR, D. (2015). Hastanede çalışan idari personelin genel ve örgütsel sinizm düzeyinin Belirlenmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- KAYA, E. (2019). Hizmetkâr liderlik: turizm sektöründe bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KILIC, K.C., & AYDIN, Y. (2016). Hizmetkâr liderlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: güvenilirlik ve geçerlik çalışması, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 18 (30), 106-113.
- KOCEL, T. (2015). İşletme yöneticiliği (Onaltıncı Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- MISIR, S. (2019). Örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ilişkisi: İstanbul'da hizmet sektörü çalışanları üzerinde bir uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- MULAYIM, M. (2019). Dönüşümcü ve etkileşimci liderlik tarzlarının örgütsel sinizm üzerindeki etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Tokat.
- MURAT, G. (2017). Karanlık kişilik özellikleri ile sinizm arasındaki ilişki (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- OZLER, D. E., ATALAY, C.G., & SAHIN, M. D. (2010). Örgütlerde sinizm güvensizlikle mi bulaşır?. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2 (2), 47-57.
- PURTUL, A.N. (2018). Örgütsel sinizmin çalışan performansına etkisi (bir belediye örneği) (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- SABUNCUOGLU, Z., & TUZ, M. (1995). Örgütsel psikoloji. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- SUCU, G. (2019). Okul müdürlerinin kurumlarında oluşturdukları iletişim iklimi ile öğretmenlerin örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- SUR, O. (2010). Örgütsel sinizm: Eskişehir ili büro çalışanları üzerine bir alan Araştırması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- UGUR, U., & UGUR, S. (2014). Yöneticilik ve liderlik ayrımında kişisel farklılıkların rolü, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 6 (1), 122-136.
- YAKIN, B. (2017). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sinizm ilişkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- YALCIN, U. (2017). Araştırma görevlilerinin örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- YAVUZ, E. (2008). Dönüşümcü ve etkileşimci liderlik davranışının örgütsel bağlılığa etkisinin analizi (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- YILDIRIM, G. (2015). Lise öğretmenlerinin örgütsel sinizm tutumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.