

Sinizim, Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Analizi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama

Sinem G. GÖKÇE*
Abdurrâhim EMHAN**
Zülfünaz ÖZER***
Ayşegül KAYA****

ÖZ

Bu araştırma, sağlık sektöründeki profesyonellerin sinizm ve kişilerarası çatışma düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin ortaya konulması amacıyla yapılmıştır. Modeli test etmek amacıyla demografik değişkenler dışında 26 soruluk bir anket kullanılmıştır. Bu anketler Türkiye'nin Güney Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan Diyarbakır ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan personele dağıtılmış olup, 463 anket analiz için kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde ise AMOS 18.0 programıyla Yapısal Eşitlik Modeli kullanılmıştır. Analiz sonucunda sinizm ve kişilerarası çatışma ile işten ayrılma arasında önemli derecede ilişki tespit edilmiş olup çatışmanın, sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracı (mediating effect) etkisi olduğu görülmüştür. Ayrıca erkeklerin çatışma puanının kadınlara göre daha yüksek olduğu, yaşı 41-50 olanların siniklik puanının yaşı 20-30 olanlara göre daha düşük olduğu, lise mezunlarının siniklik puanlarının lisans ve lisansüstü eğitimlilere göre daha düşük olduğu, hemşire ve ebelerin siniklik puanlarının doktor ve sağlık teknisyenlerine göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sinizm, çatışma, işten ayrılma niyeti, sağlık sektörü

Analysis of the Relationship among Cynicism, Interpersonal Conflict, and Turnover Intention: An Application in Health Sector

ABSTRACT

The aim of this study is to define the effects of cynicism and interpersonal conflict levels of professionals in health sector on their intention to leave. To test the model other than demographic variables a questionnaire having 26 questions were used. These questionnaires were applied to the employees of public hospitals in Diyarbakır province in South Eastern Anatolia Region of Turkey and 463 valid questionnaires were used for analysis. AMOS 18.0 software and Structural Equation Model was used of the analysis of the data. As a result, a significant effect of cynicism and interpersonal conflict on intention to leave was found and it was determined that conflict has a mediating effect on the relationship of cynicism and intent to leave. Besides it is found that men have a higher conflict level than women; the cynicism level of employees at the age of 41-50 is lower than 20-30; high school graduates have lower cynicism level than employees having undergraduate or graduate degrees. Similarly, nurses and midwives cynicism level is lower than the scores of doctors and health technicians.

Keywords: Cynicism, conflict, intent to leave the job, health sector

* Yrd. Doç. Dr., İnönü Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Malatya, guravsar@gmail.com

** Doç. Dr., İnönü Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksek Okulu, Malatya, aemhan@gmail.com

*** Zirve Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Gaziantep, zozer@gmail.com

**** Zirve Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Gaziantep, aysegul_kayaonay@hotmail.com

I. GİRİŞ

Günümüzün zorlu rekabet ortamında örgütler giderek çıkarlarını daha fazla ön planda tutmakta, bunu yaparken de bazı örgütler çalışanların refahını ve mutluluğunu geri plana itebilmektedir. Bu da çalışanlarda örgütlerine olan güven seviyesini azaltabilmekte; örgütlerinin onlardan faydalandıklarını ve iş yerinde haksız muameleye uğradıklarını düşünmeye sevk edebilmektedir. Bu durum sinizm olarak adlandırılmaktadır. Sinizmin bir kişilik özelliği mi olduğu yoksa çalışanın örgütteki deneyimlerinden mi kaynaklandığı konusu tartışmalıdır. Sinizmin çıkış noktası olan Antik Yunan filozofları bunun bir kişilik özelliği olduğunu savunurken son dönem örgütsel davranış çalışmalarına göre çalışanların kötü deneyimlerinden kaynaklandığı savunulmaktadır (Tutar 2016). Bu çalışmalar göz önüne alındığında örgütler için bunca olumsuz etkisi olan sinizmin neden ve sonuçlarının incelenmesi ve sinizmi engelleyecek veya en azından asgari düzeye indirecek önlemlere yönelik çalışmalar yapılması elzemdir. Bu nedenle bu çalışmada sinizmin kişilerarası çatışma ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi üzerinde durulmuştur. İnsanların tek motivasyonunun çıkarları olduğunu savunan sinizmin; en büyük sebeplerinden birinin çıkar çatışması olduğu kabul edilen kişilerarası çatışma kavramı üzerindeki etkisi ve bunun üzerinde çatışmanın etkisi sağlık sektöründe yapılan bir alan çalışması ile incelenmiştir. Sinizmin işten ayrılma niyetine etkilerine dair birçok çalışma mevcut olsa da (Tett, Meyer 1993; Güzel, Ayazlar 2014; Çağ 2011; Shahzad, Mahmood 2012; Çınar ve diğerleri 2014) bu etkide kişilerarası çatışmanın rolünü inceleyen bir çalışmaya literatürde rastlanmamıştır.

II. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Sinizm

Sinizm teriminin Antik Yunanda Siniklerin okulunun bulunduğu Atina yakınlarındaki Cynosarges kasabasından türediği tahmin edilmektedir. Sokrates'in öğrencisi Antisthenes tarafından ilk kez ortaya atılan ve Diogenes tarafından yaygınlaştırılan kavram doğrultusunda sinikler, devlet de dahil hiçbir örgütün, insan yaşamında doğal bir form olamayacağını savunmaktadır. Bu anlamda sinizm kişilerin yaşam tarzını belirleyen bir felsefe olarak ele alınmaktadır. Bu felsefe insanların tamamen kişisel çıkarları doğrultusunda motive olduklarını savunmaktadır. Sinik çalışanlar, yönetime güvenilemeyeceğini, örgütlerin onlardan faydalandıklarını ve işyerinde haksız muameleye uğradıklarını düşünürler. Dean ve diğerleri (1998), sinizmi kavramsallaştırmayı amaçladıkları çalışmalarında sinizmi "bireyin istihdam edildiği örgütün bütünlükten yoksun olduğuna dair inancı, örgüte yönelik olumsuz duyguları ve bu olumsuz inanç ve duyguların sonucu ortaya çıkan olumsuz davranışları" olarak tanımlamışlardır. Bu tanımda geçen "inanç", "duygu" ve "davranış" kavramları sinizmin boyutlarını da ortaya koymaktadır. Bu anlamda sinizm bilişsel boyutta örgüt ve çalışanlarının dürüstlükten yoksun olduğuna dair öfke, hor görme ve kınama gibi olumsuz duygularla ortaya çıkan inancı; duygusal ya da duyuşsal boyutu öfke, sıkıntı ve utanç duyma gibi kuvvetli olumsuz duyguları; davranışsal boyutu ise örgütle ilgili sürekli şikayette bulunma, dalga geçme, aşırı eleştiride bulunma, küçümseme gibi birçok olumsuz davranışı kapsamaktadır (Dean et al. 1998; Karacaoğlu, İnce 2012; Tutar 2016).

Sinizm; kuşkuculuk, güvensizlik, inançsızlık, olumsuzluk, itimatsızlık, kötümserlik gibi kavramlarla benzerlik göstermesine rağmen modern yorumunda bireyin "kusur bulan, zor beğenen, eleştiren" anlamları ağır basmaktadır (Bakan ve diğerleri, 2014). Bu olumsuzlukların ortaya çıkmasının yanlış yönetilen değişim çabaları, aşırı stres ve iş yükü, beklentilerin karşılanmaması, yetersiz sosyal destek, yetersiz terfi, amaç çatışması, psikolojik sözleşme ihlalleri, artan örgütsel karmaşıklık, karar alma mekanizmasına dahil olamama, iletişimsizlik, düşük nitelikli lider-üye etkileşimi, uzun çalışma saatleri, işten çıkarma, iş güvensizliği, sınırlandırılmış çalışan sesliliği, kişilerarası olumsuz davranışlar, yönetsel

yetersizlikler, rol belirsizliği ve rol çatışması (Andersson 1996; Cartwright, Holmes 2006; Karacaoğlu, İnce 2012; Yıldız 2013; Çınar ve diğerleri 2014;) gibi birçok sebebi olabilmektedir. Bu etkiler nedeniyle birey; dürüstlük, adalet ve içtenlik gibi ilkelerin kişisel çıkarlara feda edildiğine inanmaktadır (Karacaoğlu, İnce 2012).

Sinizmin tanımıyla ilgili farklı görüşler olsa da etkilerinin olumsuz olduğuna dair literatürde görüş birliği vardır. Bu nedenle sinizmle; yabancılaşma (Yıldız, Şaylıkay 2014; Bakan ve diğerleri 2014), örgütsel bağlılık, örgütsel muhalefet (Yıldız, 2013), işyerinde sapkın davranış, tükenmişlik (Shahzad, Mahmood 2012), iş tatmini, performans (Polatcan, Titrek 2014), motivasyon (Bakan ve diğerleri 2014), örgütsel adalet, işten ayrılma (Çağ 2011), güven (Chiaburu et al. 2013), psikolojik sözleşme (Bashir, Nasir 2013) gibi kavramlarla ilişkilerine dair literatürde pek çok çalışma mevcuttur.

2.2. İşten Ayrılma Niyeti

İşletmeler dinamik rekabet ortamına ayak uydurabilmek için nitelikli iş gücünü istihdam etmeye ve elinde tutmaya çalışırken; çalışanlar da hem maddi hem de manevi gereksinimlerini en fazla tatmin edecek işletmelerde istihdam edilmeyi arzu etmektedir. Bu istek doğrultusunda çalışanlar alternatif iş olanaklarına yönelebilmekte ve sürekli mevcut işini bırakma düşüncesinde olabilmektedir (Beğenirbaş, Çalışkan 2014). Bu durum; yani çalışanın örgütle olan iş akdini sonlandırma eğilimi işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Alnıaçık et al., 2011).

Örgütler çalışanlarda işten ayrılma niyetine sebep olabilecek nedenleri iyi analiz etmelidirler; çünkü işten ayrılma, hem nitelikli işgücünün kaybedilmesiyle kalite, üretkenlik, inovasyon ve rekabetçilikte yaşanan düşüş; hem de yeniden işe alma ve eğitim süreçlerinin maliyetlerinden ötürü örgütler için önemli bir gider kalemi olabilmektedir. İşten ayrılmayı; çalışanın çeşitli sebeplerle işten ayrılmayı istemesini tanımlayan “gönüllü işten ayrılma” ve örgütün isteği doğrultusunda “gönülsüz işten ayrılma” olarak sınıflandırmak mümkündür. Özellikle gönüllü işten ayrılmalar örgüt kontrolü dışında olduğundan örgütlere daha fazla zarar vermektedir. İşten ayrılmaları azaltmak için doğru kişiyi işe almak, örgüte uymayanları işten çıkartmak, ödüllendirme, çalışan mutluluğunu ön planda tutmak gibi yöntemler denenebilir (Çınar ve diğerleri 2014).

İşten ayrılmanın örgütler üzerindeki olumsuz etkilerinden ötürü neden ve sonuçlarına dair birçok çalışma yapılmıştır. Kim ve diğerleri (2015), işten ayrılma ile iş tatminin, örgütsel bağlılık, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi farklı değişkenlerle ilişkisini incelemiştir. Wong ve Laschinger (2015) ise sinizm ve işten ayrılma arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracı etkisini incelemiştir.

2.3. Kişilerarası Çatışma

Çatışmayı, iki veya daha fazla kişi veya grubun; hedefler, istekler, amaçlar veya güdülerinin birbiriyle uyumlu olmaması olarak tanımlamak mümkündür (Peker, Aytürk 2002). Bu tanım doğrultusunda çatışma, 1) kişisel, 2) kişilerarası, 3) grup içi ve 4) gruplar arası olarak sınıflandırılmaktadır. Bu çalışmada iki veya daha fazla kişinin arasındaki çatışmayı tanımlayan kişilerarası çatışma kavramı ele alınmıştır. Kişilerarası çatışma, bireylerin farklı kültürlerde yetişmiş, farklı kişilik özelliklerine, amaç ve çıkarlara sahip olmasından kaynaklanabilmektedir (Tutar 2016). Bu tür çatışmaların sonucunda düşmanlık, kıskançlık, yetersiz iletişim, hayal kırıklığı, asabiyet, düşük moral, takımın karar alma etkinliğinde düşüş gibi olumsuz durumlar ortaya çıkabilmektedir (Liu et al. 2011).

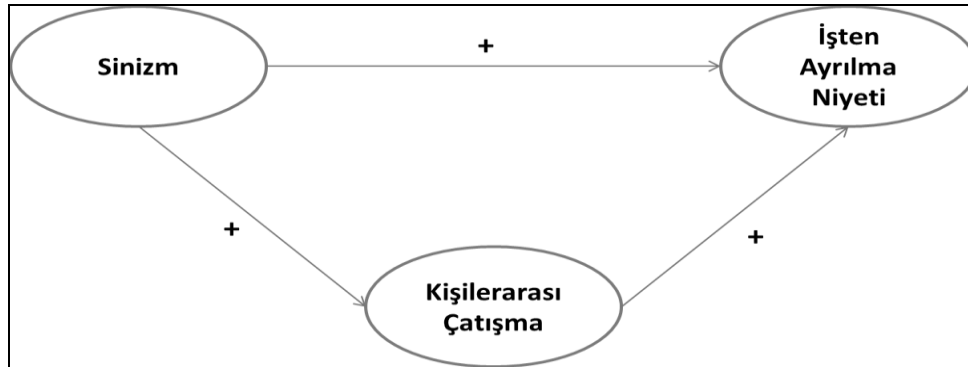
Sağlık sektöründe yapılan bir çalışmada kişilerarası çatışmanın en önemli sebepleri olarak sırasıyla; iletişim yetersizliği, karşılıklı görev bağımlılığı, statü farklılıkları, görev, yetki ve sorumluluk belirsizliği, algılama farklılığı, amaç, çıkar ve değer farklılığı, örgüt yapısı (matris yapı), kararlara katılma, denetim tarzı, üye farklılıkları ve ödül sistemi ve kaynakların kıtlığı olarak belirlenmiştir (Akça, Erigüç 2006). Kişilerarası çatışma, kendini düşmanlık besleme, kıskançlık, zayıf iletişim, hayal kırıklığı ve düşük moral şeklinde gösterebilmektedir (Liu et al. 2011).

Çatışmanın örgütlere etkisine yönelik farklı görüşler mevcuttur. Çatışmanın etkili yönetim ve örgütlerde kesinlikle olmaması gerektiğini savunan ve kapalı sistem anlayışını esas alan; çatışmanın zaman, para ve enerji kaybı olduğunu; iş stresini artırıp iş tatmini ve motivasyonunu azalttığını savunan klasik yönetim yaklaşımlarının (Kıngır 2006) yanı sıra çatışmanın kaçınılmaz ve örgütlerin etkinliği için belli bir düzeye kadar gerekli olduğunu savunan açık sistem anlayışı temelli neo-klasik yaklaşımlar da mevcuttur (Sığırı, Gürbüz 2015; Haq 2011). Etkileşimci yaklaşıma göre ise çatışma iyi yönetilirse faydalı bir süreçtir ve örgütsel performansın geliştirilmesi için itici bir güç olduğundan belli bir düzeye kadar çatışma teşvik edilmelidir (Tutar 2016).

Bu çalışmada örgüte yönelik olumsuz duygu, inanç ve davranışları ifade eden sinizmin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde bir etkisi olup olmadığı araştırılmıştır. Sonrasında sinizmin temelinde yatan çıkarıcılık ve güvensizlik gibi sebeplerle benzer gerekçeleri olan kişilerarası çatışmaya sinizmin etkisi olup olmadığı ve varsa çatışma kavramının sinizm ve işten ayrılma niyeti gibi örgüt açısından olumsuz durumlar meydana getiren kavramların ilişkisine olan etkisi üzerinde durulmuştur. Bu bilgiler ışığında Şekil 1'deki model kapsamında şu hipotezler geliştirilmiştir:

- H1:** Sinizmin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif doğrusal bir etkisi vardır.
- H2:** Sinizmin kişilerarası çatışma üzerinde pozitif doğrusal bir etkisi vardır.
- H3:** Çatışmanın sinizm ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı etkisi vardır.

Şekil 1. Kavramsal Model



III. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Hipotezleri ve modeli test etmek amacıyla demografik değişkenler dışında 26 soruluk bir anket kullanılmıştır. Bu ölçekler, Diyarbakır ilinde faaliyet gösteren 5 adet kamu ve 5 adet özel hastanede çalışan personele rastgele dağıtılmıştır. Bu hastanelerde 1.110'u devlet, 210'u özel hastanelerde olmak üzere toplam 1.320 doktor; 3250'si devlette, 420'si özelde olmak üzere 3.670 hemşire/ebe ve 700'ü devlette, 280'i özel hastanede olmak üzere 980 tekniker

çalışmaktadır. Bu hastanelerde yapılan anket çalışması sonrasında 463 anket analiz için kullanılmıştır.

3.2. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, demografik bilgiler formu dışında, çalışanların sinizm, kişilerarası çatışma ve işten ayrılma niyetinin düzeylerini belirlemek amacıyla üç ayrı ölçekten yararlanılmıştır.

- a) **Demografik Bilgiler Formu:** Kurum çalışanlarına ait demografik bilgileri toplamaya yönelik olan bu ankette; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, iş tecrübesi, çalışılan birim ve iş unvanı gibi özellikler yer almaktadır.
- b) **Sinizim Ölçeği:** Brandes (1997) tarafından geliştirilen ölçek, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere 3 alt boyutta toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 5’li Likert tipte 1’den 5’e (“asla (1)”, “çok nadir (2)”, “ara sıra (3)”, “sıklıkla (4)”, “her zaman (5)”) şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınan puanlar arttıkça katılımcıların daha fazla sinik davranış gösterdiği şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçek Türkçe’ye Erdost ve diğerleri (2007) tarafından uyarlanmış ve geçerlik-güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach’s Alpha katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.
- c) **Kişilerarası Çatışma Ölçeği:** Çalışanların çatışma düzeyini ölçmek için Mulki et al. (2014) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlanan 4 soruluk 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler, “Kesinlikle Katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Kısmen Katılıyorum (3)”, “Katılıyorum (4)”, “Tamamen Katılıyorum (5)” olarak sıralanmıştır. Ölçek için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach’s Alpha katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.
- d) **İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği:** Walsh ve diğerleri (1985) tarafından geliştirilen 8 soruluk işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Anketteki sorulara verilen cevaplar 1’den 5’e kadar değişen puanlarla değerlendirilmiş olup, (1) hiçbir zaman, (2) nadiren, (3) bazen, (4) sıklıkla ve (5) kesinlikle şeklinde düzenlenmiştir. Anket için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach’s Alpha katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22 istatistik programı kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde ise AMOS 18.0 programıyla Yapısal Eşitlik Modeli (Structural Equation Model) kullanılmıştır. Ayrıca farklılıkların analizinde t-testi ve ANOVA (Tukey) kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi, katılımcıların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanları üzerinden yapılmıştır. Bu araştırmada, istatistiki anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

IV. BULGULAR

Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı demografik bilgiler Tablo 1’de gösterilmiştir. Bu tabloda görüldüğü gibi, araştırmaya Diyarbakır’da faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 463 kişi katılmış olup örneklemin %63,9’u kadın, %54,6’sı 20-30 yaş aralığında, %59,6’sı evli, %59,8’i üniversite mezunu, %73,9’u hemşire veya ebe konumunda, %50,5’i servis departmanlarında çalışan ve %35,6’sı 1-5 yıl deneyime sahip kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Demografik Değişkenler

Değişkenler	n	%	Değişkenler	n	%
Cinsiyet			Unvan		
Erkek	167	36,1	Hemşire, Ebe	342	73,9
Kadın	296	63,9	Sağlık teknisyeni	50	10,8
Yaş			Doktor	71	15,3
20-30	253	54,6	Departman		
31-40	165	35,6	Servisler	234	50,5
41-50	40	8,6	Acil-Yoğun Bakım	130	28,1
50+	5	1,1	Ameliyathane	42	9,1
Medeni Durumu			Tanı-Tetkik	31	6,7
Evli	276	59,6	Diğer	26	5,6
Bekar	187	40,4	Tecrübe		
Eğitim Durumu			1-5	165	35,6
Lise	104	22,5	6-10	148	32,0
Üniversite	277	59,8	11-15	80	17,3
Yüksek Lisans	82	17,7	16-20	33	7,1
			20+	37	8,0

Araştırmanın temel değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ise Tablo 2’de verilmiştir.

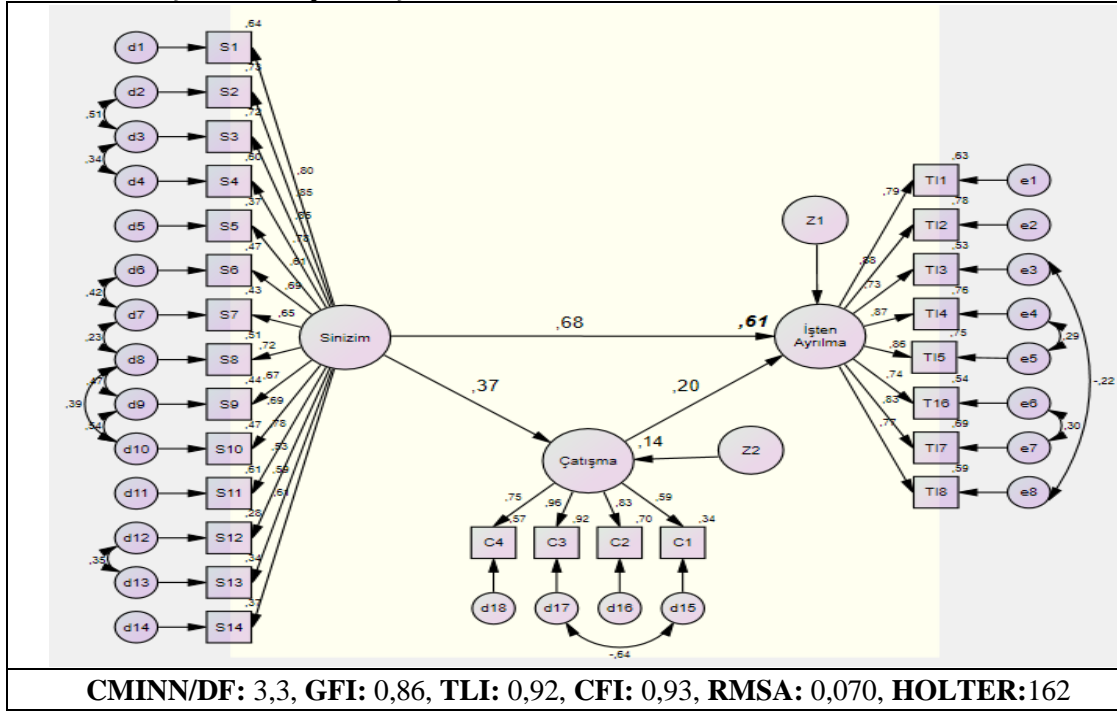
Tablo 2. Sinizm, Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Tanımlayıcı İstatistikleri

Değişkenler	Minimum	Maksimum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Sinizm	14,00	70,00	43,6	12,4
Çatışma	4,00	20,00	9,0	3,7
İşten Ayrılma Niyeti	8,00	40,00	22,3	9,1

Modelde sinizm ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı etkinin varlığını test etmek amacıyla yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Çalışmanın jenerik modelinde uyum için yeterli değerler sağlanmadığı için model revize edilmiştir. Jenerik ve revize edilmiş modelin uyum istatistik (Goodness-of-fit) değerleri limitler içerisindedir (Schumacker, Lomax 2004).

- Revize edilmiş yapısal eşitlik modelinde, tüm indikatörler, bağlı oldukları ölçülemeyen (latent) değişkenler ile anlamlı bir ilişki göstermişlerdir ($p<0,001$).
- Sinizmin işten ayrılma üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ($p<0,001$).
- Sinizmin çatışma üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ($p<0,001$).
- Bu modelde çatışmanın sinizm ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı (mediating effect) etkisi olduğu tespit edilmiş olup ($p<0,001$), elde edilen model aşağıda Şekil 2’ de gösterilmiştir.

Şekil 2. Sinizim, Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Kavramları Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeli



Bu kapsamda, sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ağırlığı (standardized regression weight) 0,68; sinizmin çatışma üzerindeki etkisinin ağırlığı 0,37'dir. Bu sonuçlara göre sinizm derecesi artıkça, işgörenlerde işten ayrılma niyetinin artacağı söylenebilir. Modelde, çatışmanın, sinizim ve işten ayrılma arasında aracı etkisi (mediating effect) görülmüştür. Sonuçta çatışmanın sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır. Aracı etkiyi ortaya koymak için öncelikle sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ağırlığı 0,75 olarak tespit edilmiştir. Sonrasında çatışma aracı etki olarak modele konulduğunda sinizmin işten ayrılma üzerindeki etkisinin ağırlığı 0,68'e düşmüştür. Sinizim ve çatışmanın birlikte, işten ayrılma niyeti değişkenindeki varyansın %61'ini açıkladığı tespit edilmiştir. Bazı demografik değişkenlere göre analiz sonuçları ise Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Bazı Demografik Değişkenlere Göre ANOVA Tablosu

Değişkenler			Ortalama Farkı	Gruplar Arası p Değeri	F	p
Unvan	Hemşire/Ebe	Doktor	-4,61*	0,011 0,004	8,2	0,000
		Sağlık Teknisyeni	-5,98*			
Eğitim Seviyesi	Lise	Lisans	-4,19*	0,009 0,012	5,5	0,005
		Lisansüstü	-5,22*			
Yaş	41-50	20-30	-5,44*	0,189 0,966	2,9	0,037
		31-40	-4,35			
		50+	2,73			

Tablo 3 doğrultusunda fark analiz sonuçları şu şekildedir:

- Erkeklerin çatışma puanı kadınlara göre daha yüksektir ($p < 0,05$, t : -2,52).

- Yaşı 41-50 olanların siniklik puanı yaşı 20-30 olanlara göre daha düşüktür ($p<0,05$, F: 2,85).
- Lise mezunlarının siniklik puanları lisans ve lisansüstü eğitimlilere göre daha düşüktür ($p<0,01$, F: 5,47).
- Hemşire ve ebelerin siniklik puanları doktor ve sağlık teknisyenlerine göre daha düşüktür ($p<0,001$, F: 8,22).

V. TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık sektörü, çok çeşitli meslek gruplarından oluşan karmaşık bir yapıya sahip olduğundan (Bakan ve diğerleri 2014) sinizm ve çatışma gibi kavramlara yönelik alan araştırmalarında önemsenen bir sektördür. Örneğin Akyüz ve Yurduseven (2016), Trabzon'da yaptıkları bir araştırmada sağlık çalışanlarının sinizm boyutunun orta düzeyli olduğunu belirlemiştir. Ayrıca sinizm faktörlerinin cinsiyet ve eğitim faktörlerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini savunmuşlardır. Benzer şekilde Erdoğan ve Bedük (2013) de Karaman'da yapılan sinizm ile örgütsel vatandaşlığın ilişkilendirildiği bir araştırmada sağlık çalışanlarının sinizm düzeylerinin orta seviyede olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada da ise sağlık alanında farklı konumda çalışan bireylerin sinizm düzeyleri, kişilerarası çatışma düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri ölçülmüş ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Çalışma sonucunda sinizmin işten ayrılma üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu durum yönetimin kendilerini çıkarları doğrultusunda kullandıklarına inanan siniklerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu savunan çalışmalarla uyumludur (Tett, Meyer 1993; Eaton 2000; Güzel, Ayazlar 2014; Çağ 2011, Shahzad, Mahmood 2012; Çınar ve diğerleri 2014). Sinizmin çatışma üzerinde de pozitif yönlü bir etkisi olduğu görülmüştür. Bu durum, iki kavramın da ortaya çıkmasındaki temel sebebin amaç ve çıkar farklılıkları olmasıyla açıklanabilir. Analiz sonuçlarına göre sinizm arttıkça kişilerarası çatışma da işten ayrılma niyeti de artmaktadır. Bu sonuçlar çatışmayı belli bir seviyede tutmak ve işten ayrılma niyetini azaltmak için sinizmin sebeplerinin iyi analiz edilmesi ve kök sorunlara inilmesi ile örgütlerdeki sinizmin en aza indirgenmesi gerekliliğini göstermektedir.

Çalışmada çatışmanın sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracı etkisi görülmüştür. Bu sonuca göre çatışma, sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini azaltmaktadır. Çatışmanın sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini attırması beklenirken düşürmesi uygulamanın yapıldığı örgütlerde çatışmanın optimum seviyede olduğu ve çatışmaya yönelik açık sistem anlayışı temelli neo-klasik yaklaşım ve etkileşimci yaklaşımda savunulduğu üzere belli bir düzeyde çatışmanın örgütler için faydalı olduğu savıyla açıklanabilir. Bu sonuç; ılımlı çatışmanın, rekabetçilik ve motivasyona katkı sağlayabileceğini; ancak çatışmanın şiddetinin fazla artması durumunda da yıkıcı etkilerinin ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Bu nedenle yöneticilerin çatışmanın örgüt için yarar sağlayacağı ılımlı noktayı geçmesine engel olmak için yararın zarara dönebileceği durumları doğru analiz ederek çatışmayı iyi yönetmesi gerekmektedir.

Değişkenlerin demografik özelliklere göre farklılıkları incelendiğinde de bazı anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. İşten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir demografik faktörün farklılık meydana getirmediği; çatışma üzerinde ise sadece cinsiyetin farklılığa sebep olduğu ve erkeklerin çatışma puanının kadınlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kadın ve erkeklerin sosyal rolleriyle ilgili atıflar, onların kişilerarası ilişkilerinde de etkin olmaktadır. Örneğin, saygılı ve anlayışlı ilişki tarzlarına uygun davranışlar, erkeklerden daha çok kadınlardan beklenmektedir. Kültürel olarak sesiz kalmak ve çatışmadan uzak kalmak

çoğunlukla saygılı, sorunsuz ve uyumlu insanların bir vasfı olarak kabul edildiğinden kadınların daha az çatışması beklenen bir sonuçtur (Koç 2014).

Demografik faktörler, sinizm açısından değerlendirildiğinde ise erkeklerin kadınlardan daha yüksek duyuşsal sinizm bildirdiği çalışmalar (Polatcan, Titrek 2014) olmasına rağmen bu çalışmada cinsiyetin sinizm üzerinde farklılık oluşturduğuna dair herhangi bir bulguya rastlanmamıştır. Benzer şekilde literatüre uygun biçimde medeni durum, departman veya tecrübe değişkenlerinde de sinizm düzeyinde herhangi bir farklılık tespit edilememiştir (Polatcan, Titrek 2014; Yıldız, Şaylıkay 2014). Ancak yaşı 41-50 olanların siniklik puanının yaşı 20-30 olanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Kalağan ve Aksu (2010) ve Polatcan ile Titrek (2014), yaşın sinizm üzerinde herhangi bir farklılık oluşturmadığını savunurken; Polat ve Meydan (2010), sinizmin 18-24 yaş ve 55 yaş üzerinde daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Öte yandan Yıldız ve Şaylıkay (2014), bu çalışma sonuçlarına zıt şekilde yaş arttıkça duyuşsal sinizmin de arttığı bulgusuna ulaşmıştır. Yaş ilerledikçe yaşanan kötü tecrübelerin biriktirilmesiyle sinizmin artması beklenirken düşmesini çalışanların yıllar geçtikçe uyum kabiliyetlerinin artması ve olumsuz duygu, inanç ve davranışlarının azalması ile açıklamak mümkündür.

Lise mezunlarının siniklik puanlarının da lisans ve lisansüstü eğitimlilere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. (Polatcan, Titrek 2014) sinizmde eğitim açısından herhangi bir fark bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır; ancak Polat ve Meydan (2010), bizim çalışmamızın aksine düşük eğitim düzeyindeki çalışanların daha yüksek sinizme sahip olduğu sonucuna ulaşırken Güzeller ve Kalağan (2008), bu çalışmaya paralel şekilde eğitim ile sinizm arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Hemşire ve ebelerin siniklik puanlarının doktor ve sağlık teknisyenlerine göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, daha yüksek eğitim düzeyindeki çalışanların kariyer beklentilerinin daha yüksek olması, dolayısıyla daha fazla hayal kırıklığı yaşamaları ve bu kötü tecrübeler nedeniyle daha fazla sinik davranış sergilemeleri şeklinde açıklanabilir.

Çalışma sonuçları değerlendirilirken çalışmanın kısıtları da göz önünde bulundurulmalıdır. Bu çalışmanın kısıtı, Diyarbakır ile sınırlı kalması ve sınırlı sayıda anket uygulanmış olmasıdır. Diğer anket çalışmalarında olduğu gibi objektif değerlendirmelerden çok çalışanların algısına yönelik uygulanan öz bildirim ölçeklerine dayanması da bir başka kısıt gibi gözükse de öznel kavramların ölçümünde halen en değerli yaklaşımların öz-bildirim ölçekleri olduğu da akılda bulundurulmalıdır. Çalışma kamu ve özel hastane karşılaştırması yapılarak geliştirilebilir ve bu farklı yapılara özgü daha özelleştirilmiş öneriler getirilebilir.

KAYNAKÇA

1. Akça C. ve Erigüç G. (2006) Hastane Çalışanlarının Yöneticileri ve Çalışma Arkadaşları ile Yaşadıkları Çatışma Nedenlerine Yönelik Bir Araştırma. **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi** 9(2): 127-153.
2. Akyüz İ. ve Yurduseven N.O. (2016) Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi** 16: 61-76.
3. Alnaçık Ü., Ciğerim E., Akçim K. and Bayram O. (2011) Independent and Joint Effects of Perceived Corporate Reputation, Affective Commitment and Job Satisfaction on Turnover Intentions. **Procedia Social and Behavioral Sciences** 24: 1177-1189.

4. Andersson L. M. (1996) Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework. **Human Relations** 49(11): 1395-1418.
5. Bakan İ., Erşahan B., Büyükbeşe T. ve Sezer B. (2014) Motivasyon (İçsel ve Dışsal), Yabancılaşma ve Sinizm İlişkisi: Bir Alan Araştırması, **2. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı**, (s:223-230), Kayseri.
6. Bashir S. and Nasir M. (2013) Breach of Psychological Contract, Organizational Cynicism and Union Commitment: A Study of Hospitality Industry in Pakistan. **International Journal of Hospitality Management** 34: 61–65.
7. Beğenirbaş M. ve Çalışkan A. (2014) Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. **Business and Economics Research Journal** 5(2): 109-127.
8. Brandes P. (1997) Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents and Consequences. The University of Cincinnati, Dissertation of Doctora of Philosophy, Ohio.
9. Cartwright S. and Holmes N. (2006) The Meaning of Work: The Challenge of Regaining Employee Engagement and Reducing Cynicism. **Human Resource Management Review** 16(2): 199–208.
10. Chiaburu D. S. Peng A. C., Oh I. S., Banks G. and Lomeli L. C. (2013) Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis. **Journal of Vocational Behavior** 83(2): 181-197.
11. Çağ A. (2011) Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Afyon.
12. Çınar O., Karcıoğlu F. and Aslan İ. (2014) The Relationships among Organizational Cynicism, Job Insecurity and Turnover Intention: A Survey Study in Erzurum/Turkey. **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 150: 429-437.
13. Dean W. J., Brandes P. and Dharwadkar R. (1998) Organizational Cynicism. **The Academy of Management Review** 23(2): 341-352.
14. Eaton, J. A. (2000) A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism. **York University, Master of Arts Thesis**, Toronto.
15. Erdoğan P. ve Bedük A. (2013) Örgütsel Sinizm İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. **Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi** 3(6): 17-36.
16. Erdost H. E., Karacaoğlu K. and Reyhanoğlu M. (2007) The Concept of Organizational Cynicism and Being Tested of the Related Scales with a Company in Turkey. **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, (s:514-524), Sakarya.
17. Güzel B. ve Ayazlar G. (2014) Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması. **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi** 16(26): 133-142.

18. Güzeller C. O. ve Kalağan G. (2008) Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlaması ve Çeşitli Değişkenler Açısından Eğitim Örgütlerinde İncelenmesi, **16. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, (s:87-94), Antalya.
19. Haq I. U. (2011) The Impact of Interpersonal Conflict on Job Outcomes: Mediating Role of Perception of Organizational Politics. **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 25: 287-310.
20. Kalağan G. and Aksu M. B. (2010) Organizational Cynicism of the Research Assistants: A Case of Akdeniz University. **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 2(2): 4820–4825.
21. Karacaoğlu K. ve İnce F. (2012) Brandes, Dharwadkar ve Dean'in (1999), Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği. **Business and Economics Research Journal** 3(3): 72-92.
22. Kınır S. (2006) **İşletme Becerileri Grup Çalışması**. Türkmen Kitabevi, İstanbul.
23. Kim S. S., Im J. and Hwangc J. (2015) The Effects of Mentoring on Role Stress, Job Attitude and Turnover Intention in the Hotel Industry. **International Journal of Hospitality Management** 48: 68–82.
24. Koç B. (2014) Kişilerarası İlişki Tarzlarının Saldırganlık ile İlişkisi. **Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi** 3(4): 160-182.
25. Liu J. Y. C, Chen H. G., Chen C. C. and Sheu T. S. (2011) Relationships among Interpersonal Conflict, Requirements Uncertainty, and Software Project Performance. **International Journal of Project Management** 29(5): 547–556.
26. Mulki J. P., Jaramillo F., Goad E. A. and Pesquera, M. R. (2014) Regulation of Emotions, Interpersonal Conflict and Job Performance for Salespeople. **Journal of Business Research** 68(3): 623-630.
27. Peker Ö. ve Aytürk N. (2002) **Yönetim Becerileri**. Yargı Yayınevi, Ankara.
28. Polat M. ve Meydan C. H. (2010) Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. **Savunma Bilimleri Dergisi** 9(1): 145-172.
29. Polatcan M. and Titrek O. (2014) The Relationship between Leadership Behaviors of School Principals and Their Organizational Cynicism Attitudes. **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 141: 1291–1303.
30. Schumacker R. E. and Lomax R. G. (2004) **Beginner's Guide to Structural Equation Modeling**. Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey.
31. Shahzad A. and Mahmood Z. (2012) The Mediating-Moderating Model of Organizational Cynicism and Workplace Deviant Behavior: Evidence from Banking Sector in Pakistan. **Middle-East Journal of Scientific Research** 12(5): 580-588.
32. Sığı Ü. ve Gürbüz S. (2015) **Örgütsel Davranış**. Beta Yayınları, İstanbul.

33. Tett R. and Meyer J. (1993) Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. **Personnel Psychology** 46(2): 259-293.
34. Tutar H. (2016) **Örgütsel Davranış**. Detay Yayıncılık, Ankara.
35. Walsh J. P., Ashford S. J. and Hill T. E. (1985) Feedback Obstruction: The Influence of the Information Environment on Employee Turnover Intention. **Human Relations** 38(1): 23-46.
36. Wong C. A. and Laschinger H. K. S. (2015) The Influence of Frontline Manager Job Strain on Burnout, Commitment and Turnover Intention: A Cross-Sectional Study. **International Journal of Nursing Studies** 52(12): 1824–1833.
37. Yıldız K. (2013) Örgütsel Bağlılık ile Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişki. **Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic** 8(6): 853-879.
38. Yıldız S. and Şaylıkay M. (2014) The Effect of Organisational Cynicism of Alienation. **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 109: 622-627.