

# ÖRGÜTSEL SINIZM VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA



Kafkas Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler  
Fakültesi  
KAÜİİBFD  
Cilt, 10, Sayı 19, 2019  
ISSN: 1309 – 4289  
E – ISSN: 2149-9136

Makale Gönderim Tarihi: 23.03.2019 Yayına Kabul Tarihi: 06.05.2019

Gözde KOSA  
Dr. Öğretim Üyesi  
Kafkas Üniversitesi İktisadi  
İdari Bilimler Fakültesi  
İşletme Bölümü  
gozdekosa@gmail.com  
**ORCID ID:** 0000-0003-4252-  
6994

**ÖZ** | Bu araştırmanın amacı özel bankalarda ve devlet bankalarında çalışan bireylerin örgütsel sinizm ve iş doyumunu algılarını farklı değişkenler açısından incelemektir. Araştırmanın amacı doğrultusunda 278 banka çalışanı çalışmaya dahil edilmiştir. Katılımcıların %43,9'u kadın (n=122), %56,1'i ise erkektir (n=156). Katılımcıların büyük bir oranı bankalarda gişe görevlisi, müşteri temsilcisi ve yönetici olarak çalışmaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda, demografik bilgi formu, Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Örgütsel Sinizm Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada F testi, t testi ve Pearson korelasyon analizi kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların örgütsel sinizm algıları düşük, genel iş doyumunu algıları ise orta düzeyde bulunmaktadır. Cinsiyet, eğitim durumu, banka türü, mesleki kıdem ve aylık gelir değişkenlerinin banka çalışanlarının örgütsel sinizm ve iş doyumunu algıları üzerinde etkili olduğu anlaşılmıştır. Banka çalışanlarının örgütsel sinizm algısı arttıkça iş doyumunu algılarının azaldığı belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre hem araştırmacılara hem de uygulayıcılara yönelik birtakım öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Sinizm, İş Doyumu,  
Banka Çalışanı

**JEL Kodu:** J81, M12, M54

**Alanı:** İşletme

**Türü:** Araştırma

**DOI:**10.9775/kauibfd.2019.008

**Atıfta bulunmak için:** Kosa, G. (2019). Örgütsel sinizm ve iş doyumunu ilişkisi: banka çalışanları üzerine bir araştırma. *KAÜİİBFD*, 10(19), 182-213.

# THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CYNICISM AND JOB SATISFACTION: A RESEARCH ON BANK EMPLOYEES



Kafkas University  
Economics and Administrative  
Sciences Faculty  
KAUJEASF  
Vol. 10, Issue 19, 2019  
ISSN: 1309 – 4289  
E – ISSN: 2149-9136

Article Submission Date: 23.03.2019 Accepted Date: 06.05.2019

Gözde KOSA,  
Assistant Professor  
Kafkas University  
Faculty of Economic and  
Administrative Sciences  
gozdekosa@gmail.com  
**ORCID ID:** 0000-0003-  
4252-6994

**ABSTRACT** | The aim of this study is to examine the perceptions of organizational cynicism and job satisfaction of individuals working in private banks and state banks in terms of different variables. 278 bank employees were included in the study. 43.9% of the participants were female (n = 122) and 56.1% were male (n = 156). A large proportion of the participants are employed in banks as bank teller, customer representatives and managers. For the purpose of the study, demographic information form, Minnesota Job Satisfaction Scale and Organizational Cynicism Scale were used. Data were analyzed using F test, t-test and Pearson correlation analysis in the research. According to the findings, the participants' perceptions of organizational cynicism were low, and the perception of overall job satisfaction was moderate. Gender, educational status, bank type, seniority and monthly income variables were found to be effective on the perception of organizational cynicism and job satisfaction of bank employees. It was determined that the perception of job satisfaction decreased as the perception of organizational cynicism increased. According to the results, some suggestions for both researchers and practitioners are presented.

**Keywords:** *Organizational Cynicism, Job Satisfaction, Bank employees*

**Jel codes:** *J81,M12,M54*

**Scope:** *Business Administration*

**Type:** *Research*

**Cite this Paper:** Kosa, G. (2019). The relationship between organizational cynicism and job satisfaction: a research on bank employees. *KAUJEASF*, 10(19), 182-213.

## 1. GİRİŞ

Bankacılık sektörü yoğun stres altında çalışılan ve insanlarla sürekli iletişim halinde olunan bir meslek grubudur. Bankacılık meslek mensupları işleri gereği, çeşitli meslek gruplarından oluşan müşterileri ve aynı işyerinde mesleki faaliyetlerini birlikte yerine getirdikleri iş arkadaşları ile yoğun iletişim halindedirler. Bunun sonucunda, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi, bankacılıksektöründe çalışan kişilerde de düşük iş doyum ve yükselen örgütsel sinizm ile ilişkili duygu ve davranışlara rastlamak mümkündür.

Yapılan çalışmalarda örgütsel siniklerde; düşüncesizlik, umutsuzluk, ilgisizlik, bencillik, hor görme, umursamazlık, utangaçlık, ikiyüzlülük, duygusal tükenmişlik, düşmanlık, çıkarıcılık, agresiflik, nefret ve haset gibi birçok olumsuz özellik gözlenmiştir (Özgener, Ögüt & Kaplan, 2008,s.54; Eaton, 2000,s.56). Bu bakımdan, çalışanlarda sinizmi yansıtan tutum ve davranışların belirlenmesi, bunların örgüt içindeki ilişkileri olumsuz yönde etkilenmesinin engellenmesi örgütün geleceği için büyük önem arz etmektedir.

Çalışanlar bir kuruma karşı sinizm oluşturduğunda, bu sinizme yanıt olarak işlerinden soğuma, yabancılaşma ve iş doyumsuzluğu gösterebilirler (Maslach ve Schaufelli, 1993: 56). Örneğin, Jiang ve arkadaşları (2017: 2 )yüksek örgütsel sinizmi olan ön üretim işçilerinin işlerinde düşük doyum ve tükenmişlik gösterdiğini tespit etmişlerdir. Yine bir başka çalışmada Yıldız ve Şaylıkay (2014: 622) , banka çalışanlarının iş doyumları ve sinizmleri arasında olumsuz bir ilişki düzenin olduğunu ifade etmişlerdir.

Günümüzde çalışanların örgütsel sinizm algıları ve iş doyumları üzerine uluslararası düzeyde gerek akademik gerekse de insan kaynakları alanında birçok çalışma yapılmaktadır (Abraham,2000;Feldman, 2000; FitzGerald, 2002; Hann, Reeves & Sibbald, 2011; Iliopoulos & Priporas, 2011). Söz konusu araştırmalarda değişik meslek gruplarında çalışanlarının örgütsel sinizm algıları ve iş doyumları arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Ülkemizde ise çalışanların iş doyumları ve örgütsel sinizm değişkenlerini bir arada bütüncül bir yaklaşımla ele alan araştırma sayısı oldukça azdır. (Akyüz, Kesen ve Oğrak, 2016; Gürsel, Sünbül ve Sarı, 2002). Özellikle bankacılık sektöründe çalışanlarla ilgili bankanın statüsü, çalışanların demografik özellikleri, iş doyumları ve örgütsel sinizm algıları üzerine araştırmaların azlığı dikkat çekmektedir (Özgan, Külekçi ve Özkan, 2012; Tınaztepe, 2012; Torun, 2016; Gün, 2015; Kâhya, 2013; Uysal ve Yıldız, 2014).

Çalışanların işle ilgili beklentilerinin karşılanmaması iş tatminsizliğini neticede de örgütsel sinizm algılarını etkileyebilecektir. Bu kapsamda çalışmanın amacı iş doyumunu ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki boyutunun tanımlanmasıdır. Bu kapsamda, özel ve kamu banka çalışanlarının örgütsel sinizm algıları ve iş doyumları arasındaki ilişki çalışanların, cinsiyet, eğitim durumu, bankanın statüsü, sektörde çalışma süresi, ortalama aylık gelir düzeyi ve bankadaki görev durumu açısından karşılaştırmalı bir yaklaşımla incelenmiştir.

## 2. TEORİK ARKA PLAN

### 2.1. Örgütsel Sinizm

Sinizm, insan kaynaklı davranışların ve eylemlerin iyiliğine ve içtenliğine inanmama eğilimi olarak ifade edilmektedir (Oxford Dictionary, 1989). Sinizm kelimesi kusur bulma ve aşığılama kelimeleri ile birlikte kullanılmaktadır. Sinizm, insanın samimiyetine sınırlı düzeyde inanan bireylerde görülmektedir. Sinizm özelliklerini taşıyan bireyler, insan kaynaklı güdü ve eylemlerin iyiliği konusunda ön yargılara sahiptir. Bu bireyler insanoğlunun daha çok kişisel çıkarlar doğrultusunda motive olduğunu ve bu şekilde davranışlarını yönlendirdiğini düşünmektedir (Eisinger, 2000, ss.55). İnsan eylemlerinin iyiliği konusunda küçümseyici, işneleyici bir yaklaşım ortaya koymaktadır. İnsanları sadece çıkarları için çalıştığına, insanların çıkarlarını her şeyin üzerinde tuttuğuna ve karşısındaki her kişinin çıkarıcı olduğuna inanan bireylere “sinik” denilmektedir (Andersson & Thomas, 1997, ss. 449).

Yapılan tanımlarda sinizm; çağımızın yeni hastalıklarıyla (Kanter & Mirvis, 1989: 82), örgütleri zorlayan tehdit unsurlarıyla (Karacaoğlu ve İnce, 2013, ss.45) ve işveren ile çalışan arasındaki ilişkileri ele alan yeni yaklaşımlarla (Feldman, 2000, s.1286) ilişkilendirilerek açıklanmıştır. Bu anlamda sinizm, insan ve toplum arasındaki ilişkileri etkileyen ve örgütsel davranışları yönlendiren önemli bir kavram olarak görülmektedir. Diğer insanlara yönelik algıları, yorumları, değerlendirmeleri, beklentileri ve eylemleri etkileyen sinizm, önemli bir toplumsal kavramdır. Bu kavram hem bireysel ve toplumsal hem de örgütsel hayatı önemli ölçüde etkileyen özelliklere sahiptir (Vice, 2011, ss.170). Örgütler hedeflerine ulaşmak ve yaşamlarını sürdürmek için insan ilişkilerine önem vermek durumundadır.

1990’lı yıllara gelindiğinde, sinizmin örgütler tarafından fark edildiği ve araştırmaları tarafından anlaşılmasına çalışıldığı önemli bir kavram haline geldiği görülmektedir. Günümüzde de sinizm, örgütlerin artan rekabet

koşullarında ayakta kalabilmeleri, iç ve dış çevreye uyum sağlayabilmeleri ve çevresinde fark oluşturabilmeleri için üzerinde durulması gereken en önemli konular arasında yer almaktadır (Torun, 2016, ss.36).

Örgüt içinde gözlenen sinizm ile ilgili yapılan çalışmalarda, sinizmin iki farklı kaynağının bulunduğu belirtilmektedir. Birinci kaynak sinizmi kişilik ile ilişkilendirmektedir. Sinizm özelliklerini taşıyan bireylerin; yaşamış olduğu hayata, kendi düzenine, etkileşim içinde bulunduğu diğer bireylere karşı karamsar olduğu, şüpheli yaklaştığı ve güvensiz tutumlar sergilediği ifade edilmektedir (Tokgöz ve Yılmaz, 2008). Örgüt içinde bireylerin bu tür bir kişilik özelliğine sahip olması örgütsel sinizmin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Sinizmin ikinci kaynağı ise örgüt içindeki bazı unsurlar ile ilişkilendirilerek açıklanmıştır. Bu yaklaşıma göre sinizm, kalıcı bir özellikten çok örgüt içindeki koşullara göre değişebilen, sürekli olmayan bir tutumdur. Örgütsel koşullar değiştikçe sinizm algısı da değişmektedir (FitzGerald, 2002, ss.56). Günümüzde yapılan çalışmalarda, örgütsel sinizmin oluşmasında hangi kaynakların daha fazla etkili olduğu, çalışanların kişilik özelliklerinin mi yoksa örgütsel unsurların mı sinizmin oluşmasına neden olduğu açıklanmaya çalışılmaktadır (Akyüz, Kesen ve Oğrak, 2016; Özgan, Külekçi ve Özkan, 2012; Tınaztepe, 2012; Torun, 2016).

Örgütsel sinizm kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için farklı bakış açıları sunan kuramların incelenmesi gerekmektedir. Tutum kuramına göre, örgütsel sinizm bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç temel bileşenden oluşmaktadır. Bilişsel öge daha çok inanç, bilgi atıf ve düşünceleri kapsamaktadır. Duygusal öge psikolojik ve biyolojik durumlar ile belli bir hisse özgü düşünceleri kapsamaktadır. Son olarak davranışlar öge ise belli bir uyarana gösterilen eylemsel tepkileri ifade etmektedir. Tutum kuramına göre, bireyin örgüt içinde kazanmış olduğu bilişsel, duygusal ve davranışsal değerlerin etkileşimde bulunarak sinizmin algısının gelişmesinde ve değişmesine neden olduğu savunulmaktadır (Maio & Haddock, 2010, ss.12).

Sinizmi açıklayan bir diğer kuram beklenti kuramıdır. Bu kuramın bakış açısına göre, bireylerin belli kurallar çerçevesinde hareket etme eğiliminin temelini, ulaşacağı sonuçlara yönelik beklentileri oluşturmaktadır. Beklentinin düzeyi bireyi harekete geçiren temel motivasyon kaynağıdır (Robbins & Judge, 2008, ss.168). Örgüt içinde çalışanlar farklı düzeylerde maddi ve manevi birtakım beklentilere sahiptir. Çalışanlar beklentileri doğrultusunda bireysel çaba göstermekte ve belli bir düzeyde performans ortaya koymaktadır. Çalışanlar beklentilerine ulaşamadıklarında, kendilerine sunulan ödülleri yetersiz

bulduklarında, hakkaniyetsiz davranışlara maruz kaldıklarında, verilerin sözlerin tutulmadığı durumlarda örgüt için harcadıkları zaman ve emeğin değersiz olduğuna inanmaya başlamaktadır. Bu durumda çalışanlarda, örgütsel sinizm ile ilişkili öfke, hüsrana, kıskançlık, hayal kırıklığı gibi olumsuz tutumlar gözlenebilmektedir (Torun, 2016, ss. 25).

Atıf kuramı insanın duygu, düşünce ve tutumlarını açıklamaya çalışan kuramlardan biridir. Bireyler hem kendi davranışlarının hem de başka bireylerin davranışlarının olası nedenlerini belirlemek için bazı çıkarımlarda bulunur. Bireylerin yapmış olduğu bu çıkarımlar atfetme veya atıf olarak ifade edilmektedir (Tutkun & Koç, 2008, ss. 255). Bireyler sosyal yaşamda gözlemlediği olay ve olgular hakkında sahip olduğu tutum, değer, düşünce, davranış ve gerçekliğe bağlı olarak atıflarda bulunmaktadır. Bu şekilde karşılaştığı durumları kendi süzgecinden geçirerek onlara anlam yüklemektedir. Birey yaptığı yüklemelerin doğru olup olmadığını ise gerçekler ile yüzleşerek öğrenmektedir. Bu şekilde kendi duygu, düşünce ve davranışlarını da değerlendirmiş olmaktadır. Yapılan çalışmalarda, iş görenlerin özellikle üstlerin davranışlarına atıfta bulunarak değişime yönelik sinik tutumlar geliştirdiği belirlenmiştir (James, 2005). Örgüt içinde hayal kırıklığı yaşatan durumların sıkça görülmesi çalışanların yöneticilere olumsuz atıflarda bulunmalarına neden olmaktadır. Bu şekilde örgüt içinde olumsuz inanç ve duygular gelişebilmektedir (Kızgın & Dalgın, 2012, ss. 61).

Ulusal ve uluslararası yapılan çalışmalarda örgütsel sinizm bir tutum olarak ele alınmaktadır. Sinizm, çalışanların süreç içinde örgütün tamamına veya sadece belirli unsurlarına yönelik geliştirmiş olduğu olumsuz bir tutum olarak değerlendirilmektedir (Torun, 2016, ss.25). Bir tutum olarak sinizm; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç temel bileşenden oluşmaktadır. Sinik duygu ve davranışlara neden olması bakımından örgütsel sinizmin bilişsel boyutu önemli görülmektedir. Çalışanlar örgütün bütünlükten yoksun olduğuna dair bir inanç taşıyabilir. Bununla birlikte, çalışanlar örgüt uygulamalarının eşitlik, dürüstlük ve samimiyet prensiplerine uymadığına inanabilirler. Siniklerin göstermiş olduğu davranışların arkasında her zaman gizli güdüler olduğuna dair bir inanç bulunmaktadır (Helvacı & Çetin, 2012, ss.1480). Örgütsel sinizmin bir diğer boyutu olan duygusal unsurlar, olumlu ve olumsuz hisleri kapsamaktadır. Örgütsel sinizmin duygusal boyutu; iğrenme-tiksinme, tehlike-acı, sürpriz-irkilme, utanç-aşağılanma, ilgi-heyecan, korku, keyif ve öfke gibi temel duyguların birçoğunu içine almaktadır (Köklü, 1995, ss. 81)

Örgütsel siniklerde; öfke, sıkıntı, tiksinti, nefret etme, saygısızlık, hüsrân, güvensizlik ve utanç gibi olumsuz duygular gözlenmiştir (Abraham, 2000, ss. 269). Örgütsel sinizmin üçüncü boyutu olan davranışsal boyut, çalışanların olumsuz inanç ve duygularının bir sonucu olarak göstermiş olduğu tepkileri ifade etmektedir. Örgüt içinde çalışanlar arasında görülen anlamlı bakışmalar, gülümsemeler, alaylı gülüşmeler sinizm ile ilişkili davranış örnekleri arasında gösterilebilir (Brandes & Das, 2006, ss. 203). Herhangi bir kurumda çalışanların örgütsel sinizm algıları onların iş motivasyonu, iş doyumları, tükenmişlikleri ve mesleki stresleri gibi psikolojik faktörlerle yakından ilişkilidir (Gün, 2015; Kâhya, 2013; Uysal ve Yıldız, 2014).

## 2.2.İş Doyumu

İş doyumunu, insanların ihtiyaçlarını ve işlerinden ne elde ettiklerini uyumlaştırmak olarak tanımlanır ve organizasyonel davranışlara ait en önemli araştırma değişkenlerinden biri olarak kabul edilir (Lu, While & Barriball, 2005,ss. 211-212) Genel olarak iş doyumunu, çalışanın işi hakkında hissettiği duyguları ve onlara nasıl tepki verdiğini ifade eder (Shiu & Yu, 2010,s.796; Tadeka vd., 2005,s.120) İş doyumunu, bankacılık sektörü de dahil olmak üzere birçok mesleki alanda yaygın olarak incelenen bir kavramdır (Conduit & Mavondo, 2001; Hwang & Chi, 2005). Nelson (2006: 3-4), herhangi bir meslek çalışanın gönüllü olarak bir işten ayrılma durumunun asıl belirleyicisinin istihdam durumundan memnuniyetsizlik olduğunu ileri sürmektedir. İş doyumunu, insanların işlerini sevmeye veya sevmeme derecelerinin ve tutumlarının bir yansıması olarak tanımlanmıştır. Aynı zamanda bu durum bir çalışanın işi hakkında kendisini nasıl hissettiğini gösterir (Spector, 1997: 693). Bazı araştırmacılara göre iş doyumunu, iş veya iş deneyimi ile ilgili neşeli veya olumlu bir duygusal durumu ifade eder (Shimizu, Eto, Horiguchi, Obata, Feng & Nagata,2006,s.50).Bununla birlikte, iş doyumunu tanımı, her bir bilginin vurguladığı yere göre değişir. İş doyumunu genel olarak; bireyinin herhangi bir görev ya da işini yapmaktan ne kadar mutlu olduğu, işini yaparken neler hissettiği, bu süreçte ne kadar keyif aldığı, sonrasında işini tekrar ne kadar yapmak istediği ile ilişkili uzun süreli psikolojik ve davranışsal bir durum olarak da tanımlanabilir (Luthans, 1994,s.65).

Spector'e (1997,s.2) göre iş doyumunu terimi genellikle çalışanların işlerinin bileşenlerini ne ölçüde sevdiği anlamına gelir. Spector İş doyumunu "... insanların işlerini (memnuniyetini) veya işlerini (hoşnutsuzluklarını) ne ölçüde hoşlandıkları" olarak tanımlamıştır (Spector, 1997, s.2). Bussing ve diğerleri (1099,s.1005) iş doyumunun çalışma ortamındaki arzulara, ihtiyaçlara, güdülere

ve hislere, yani bir çalışanın işiyle ilgili memnuniyetine veya memnuniyetsizliğine dayandığını iddia eder. Robbins (1996, s.27) iş doyumunu çalışanın davranışlarıyla ilgili olarak görmektedir. İş doyumunu ne kadar yüksek olursa çalışanın mesleki davranışı o düzeyde olumlu ve performansı o kadar yüksek düzeyde gerçekleşmektedir.

İş doyumunu etkileyen faktörler genellikle dışsal ve içsel olanlara kategorize edilir (Hann, Reeves & Sibbald, 2011,s.499). İçsel faktörler işin kendisiyle ilgilidir (kişinin becerilerini geliştirme yeteneği, özerklik duygusu, başarı, başarı ve kontrol gibi); dışsal faktörler doğrudan işin kendisiyle ilişkili değildir (maaş, meslektaşlarla ilişkiler gibi) (Bagheri vd., 2012,ss. 190-191). Meslektaşlarla özerklik ve bağlılığın yanı sıra, görev çeşitliliği, geri bildirim, tanıtım olanakları, görev kimliği (mesleki durum), çalışma koşulları, personel ile işbirliği ve kurum kültürünün gücü gibi birçok faktör iş doyumuyla ilişkilendirilmiştir. Demografik değişkenler, iş özellikleri ve örgütsel çevre faktörleri iş doyumuna katkıda bulunur (Roelen, Koopmans & Groothoff, 2008,ss.434). İş doyumunu, terfi, maaş ve sosyal hakların yanı sıra, çalışma ortamı, statü hissi ve bunun yanı sıra finansal güvenlik, evde serbest zaman, işin doğası ve dinamikleri ile ilişkilidir ( Slišković & Penezić, 2015,s.98)

Kramer'e göre (2018,ss.1-3) aşağıda Şekil 1'de görüldüğü gibi işle ilgili örgütsel faktörler, çevre faktörü, işin kendisi ve çalışanın kişisel faktörlerinden bütüncül bir şekilde etkilenmektedir. Bu kaynaklarda olumlu ve olumsuz süreç ve yaşantılar çalışanın iş doyumunu doğrudan iş performansı becerilerini ise dolaylı bir şekilde etkilemektedir.

**Şekil 1: İş Doyumuyla İlişkili Faktörler (Kaynak: Kramer, 2018,ss.1-3).**





Yapılan araştırmalara göre çalışanların iş doyumları yaşa, eğitim düzeyine, görev yapılan pozisyona ve iş tecrübesine bağlı olarak değişebilmektedir. İş doyumunu etkileyen başlıca faktörlerin; işte sosyal güvence, fiziki ortam, sosyal ilişkiler, ücret, görevin niteliği, öneri ve Őikyet sistemleri olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, alışanların iş doyumlarının performans artırma sistemlerinden, terfi stratejilerinden, iş yükünden ve çalışma saatleri düzeninden doğrudan etkilendiği vurgulanmıştır (Rajput, Mahajan & Agarwal, 2017,s.38).

Porter ve Lawler (1968), iş doyumunu i ve dış memnuniyet olarak iki boyuta ayırmışlardır. İ tatmin, iş doyumunu ile doğrudan ilişkili olan tüm faktörlerden oluşur (rneğin, başarı duygusu, içinde bağımsızlık, içine yönelik girişimcilik eğilimleri, kişisel gelişim, yaratıcılık, kendine saygı vb.). Dış doyum, dolaylı olarak iş doyumunu ile ilişkilendirilen diğer tüm faktörlerden oluşur (rneğin, iş ortamı, meslektaşları arasındaki kişiler arası ilişkiler, yüksek maaş ve terfi olasılığı) (akt: Iliopoulos & Priporas, 2011, s.261)

Çalışanların rolünün öneminin giderek artması, hizmet kuruluşlarının i pazarlamayı benimsemelerine ve dolayısıyla çalışanlarına i müşteri olarak davranmalarına yol açmıştır (Mishra, 2010,ss.186). nceki alışmalar, kurum içerisindeki uygulamalar ve örgütsel ilişki düzeninin iş doyumunu üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermiştir (Conduit & Mavondo, 2001; Hwang & Chi, 2005).

Genel olarak, memnun çalışanların daha iyi hizmetler ürettiği söylenebilir, çünkü iş doyumunu ve müşteri memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki vardır (Hartline & Ferrell, 1996,ss.52-70). Bu, özellikle hizmetlerin somut olmayan doğasının, çalışanları hizmet organizasyonunun değer yaratma sürecinde en önemli parametrelerden biridir ve bankacılık sektöründe oldukça önemlidir (Grsel, Sünbül ve Sarı, 2002: 26).

Bankacılık sektörü yoğun stres altında çalışılan ve insanlarla sürekli iletişim halinde olunan bir meslek grubudur. Bu sektörün mensupları işleri gereği, çeşitli meslek gruplarından farklı özelliklerden oluşan müşterileri ve aynı işyerinde mesleki faaliyetlerini birlikte yerine getirdikleri iş arkadaşları ile iletişim halindedirler (Thakur, 2007: 60).Bu durumun sonucunda, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi bankacılık sektöründe çalışan kişilerde de düşük iş doyumunu ile ilişkili tutum, duygu ve davranışlara rastlamak mümkündür (Thakur, 2007: 60-61) Bu kapsamda, bankalarda çalışan memnuniyetini arttırmayı amaçlayan tüm örgütsel müdahalelerde ilk adım iş doyumuna ilişkin mevcut

seviyenin belirlenmesidir (Wright, Gardner, Moynihan & Allen, 2005,s.410 ), insan kaynakları uzmanları ve araştırmacılar için hala çalışanların iş doyumunu güvenilir ve göreceli olarak tarafsız bir şekilde saptamada güçlükler yaşamaktadır (Rynes, Colbert & Brown 2002,s.151).

### 3.YÖNTEM

Kamu ve özel banka çalışanlarının örgütsel sinizm ve iş doyumlarının demografik değişkenler açısından incelendiği bu araştırmada benzer denekler yöntemi ve anket (survey) tekniği kullanılmıştır. Veriler birey düzeyinde toplanmış, analizler de birey düzeyinde algılama temelli ölçüme dayalı yapılmıştır

Bu çalışmada özel ve kamu banka çalışanlarının örgütsel sinizm algıları ve iş doyumları bazı değişkenler (cinsiyet, eğitim durumu, bankanın statüsü, sektörde çalışma süresi, ortalama aylık gelir düzeyi ve bankadaki görev durumu) açısından karşılaştırmalı bir yaklaşımla incelenmiştir. Bu kapsamda araştırmada aşağıdaki sorulara cevaplar aranmıştır.

- Banka çalışanlarının örgütsel sinizm ve iş doyumları ne düzeydedir?
- Özel ve devlet bankalarındaki çalışanlarının örgütsel sinizm ve iş doyumları
  - a Cinsiyet
  - b. Eğitim durumu
  - c. Bankanın statüsü
  - d. Sektörde çalışma süresi
  - e. Ortalama aylık gelir düzeyi
  - f. Bankadaki görev durumuna göre farklılık göstermekte midir?
- Banka çalışanlarının örgütsel sinizm algıları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmanın kapsamını hali hazırda profesyonel olarak özel ve kamu bankalarında çalışan 278 birey oluşturmaktadır. Bankalar Konya, Aksaray ve Karaman il merkezlerinde bulunan bankalardan seçilmiştir. İl merkezlerinde bulunan banka çalışanlarının tamamına ulaşmak ciddi zaman ve emek gerektirmektedir. Bu bakımdan, araştırmaya katılımı sağlanan banka çalışanları kolay örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Katılımcıların %43,9'u kadın (n=122), %56,1'i ise erkektir (n=156). Katılımcıların büyük bir oranı bankalarda gişe görevlisi, müşteri temsilcisi ve yönetici olarak çalışmaktadır. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırma ile ilgili bilgilendirmenin ardından

çalışanların ankete katılımı sağlanmıştır. Banka çalışanlarının demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

Kişisel Bilgiler		F	%	Kişisel Bilgiler		f	%
Cinsiyet	Kadın	122	43,9	Yaş	19-24	44	15,8
	Erkek	156	56,1		25-30	97	34,9
Eğitim durumu	İlkokul	32	11,5		31-36	94	33,8
	Ortaokul	51	18,3		37-43	43	15,5
	Lise	110	39,6	Çalışma süresi	1 yıldan az	55	19,8
	Üniversite	57	20,5		1-8	87	31,3
Lisan üstü	28	10,0	9-16		61	21,9	
Kurum	Özel Banka	144	51,8		16-24	47	16,9
	Kamu Bankası	134	48,2	25 ve üzeri	28	10,1	
Medeni durum	Evli	184	66,2	Gelir durumu	Asgari Ücret ve altı	35	12,6
	Bekâr	60	21,6		Asgari ücret-3250 TL arası	61	21,9
	Dul-Ayrı Yaşıyor	34	12,2		3251-4500 TL arası	81	29,1
Görev türü	Gişe görevlisi	69	24,8		4501-5750 TL arası	57	20,5
	Müşteri temsilcisi	108	38,8		5751 TL ve Üstü	44	15,8
	Yönetici	50	18,0	Toplam		278	100,0
	Diğer	51	18,3				

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılımı sağlanan banka çalışanlarının %43,9’unun kadın, %56,1’inin ise erkek olduğu anlaşılmaktadır. Banka çalışanlarının büyük bir oranı lise mezunu olduğunu ifade etmiştir (%39,6). Çalışanların büyük bir oranı evli olduğunu belirtmiştir (%66,2). Çalışanların görev türüne göre dağılımı incelendiğinde; %24,8’nin gişe görevlisi olarak, %38,8’inin müşteri temsilcisi olarak, %18’inin yönetici olarak ve %18,3’ünün diğer görevlerde çalıştığı anlaşılmaktadır. Çalışanların büyük bir oranı 25-30 ve 31-36 yaş gruplarında yer almaktadır. Çalışanların mesleki kıdemleri incelendiğinde; %19,8’inin 1 yıldan az, %31,3’ünün 1-8 yıl, %21,9’unun 9-16 yıl, %16,9’unun 16-24 yıl ve %10,1’inin 25 yıl ve daha fazla

mesleki kıdeme sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışanların gelir durumları incelendiğinde, %12,6'sının asgari ücret ve altında, %21,9'unun asgari ücret–3250 TL arası, %29,1'inin 3251–4500 TL arası, %20,5'inin 4501–5750 TL arası ve %15,8'inin 5751 TL ve daha fazla gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

### 3.1. Kullanılan Ölçme Araçları

**Demografik Bilgi Formu:** Banka çalışanlarının demografik özelliklerini elde edebilmek için demografik bilgi formu kullanılmıştır. Demografik bilgi formunda çalışanların; cinsiyet, eğitim durumu, çalıştıkları bankanın türü, medeni durumları, görevleri, yaşları, mesleki kıdemler ve gelir durumları ile ilgili bilgileri ifade edebilecekleri sorulara yer verilmiştir.

**Minnesota İş Tatmini Ölçeği:** Araştırmaya katılımı sağlanan banka çalışanlarının iş doyumuna yönelik algılarını belirlemek için Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Weiss, Dawis ve England (1967) tarafından geliştirilen ölçeğin uzun formu 100 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin kısa formu Türkçe'ye uyarlanarak birçok araştırmada kullanılmıştır (Akkamış, 2010,ss.45-65). Ölçek iş doyumunu iç ve dış kaynaklı iş doyumunu olarak iki faktörlü bir yapıyla ölçmektedir. 20 maddeden oluşan ölçeğin 12 ifadesi içsel iş doyumuyla, 8 ifadesi ise dışsal iş doyumuyla ilgilidir. Beşli Likert tipinde olan ölçeğin maddeleri; 1= hiç memnun değilim, 2= memnun değilim, 3=kararsızım, 4=memnunum ve 5=çok memnunum şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınan puanlar yükseldikçe içsel ve dışsal iş doyumuna yönelik algı da yükselmektedir. Bu araştırmada, ölçeğinin içsel iş doyumunu boyutu için Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,80 dışsal iş doyumunu boyutu için ise Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,73 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığa bağlı güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu gözlenmiştir.

**Örgütsel Sinizm Ölçeği:** Banka çalışanlarının örgütsel sinizme yönelik algılarını belirlemek için Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999,s.156) tarafından geliştirilen Örgütsel Sinizm Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışması Arabacı (2010,s.2810) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek örgütsel sinizmi bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç faktörlü bir yapıyla ölçmektedir. 13 ifadeden oluşan ölçeğin 5 ifadesi bilişsel, 4'er ifadesi ise duyuşsal ve davranışsal boyutlar ile ilgilidir. Beşli Likert tipinde olan ölçeğin maddeleri; 1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3=ne katılıyorum/ ne katılmıyorum, 4=katılıyorum ve 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınan puanlar yükseldikçe bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizme yönelik algı artmaktadır. Bu araştırmada örgütsel sinizm ölçeğinin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutları için Cronbach Alfa

katsayıları sırasıyla 0,88; 0,65 ve 0,75 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığa bağlı güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu gözlenmiştir.

### 3.2.Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmanın amacı doğrultusunda banka çalışanlarının Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Ölçeklerinden almış olduğu puanları; cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan bankanın türü, medeni durum, görev türü, yaş, mesleki kıdem ve aylık gelir değişkenlerine göre karşılaştırmak için parametrik analiz teknikleri kullanılmıştır. Parametrik analiz teknikleri kullanılmadan önce karşılanması gereken varsayımlar kontrol edilmiştir. Bu doğrultuda öncelikle veri setinde normal dağılımı güçleştiren uç değerlerin olup olmadığı araştırılmıştır. Kutu grafikleri oluşturularak bu durum incelenmiştir. Elde edilen grafikler veri setinde uç değerlerin bulunmadığını göstermiştir. Bir sonraki adımda araştırmada kullanılan ölçeklerinden elde edilen puanlara ait çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanarak normal dağılım varsayımı kontrol edilmiştir. Bu değerlerin  $\pm 1$  aralığında bulunması normal dağılım için yeterli görülmektedir (George & Mallery, 2010). Hesaplanan değerlerin ( $-0,76 \leq \text{Çarpıklık} \leq 0,85$ ;  $-0,36 \leq \text{Basıklık} \leq 0,58$ ) belirtilen aralıkta yer aldığı, normal dağılım varsayımının karşılandığı anlaşılmıştır.

Varyansların homojenliği varsayımı Levene F testi ile incelenmiştir. Varyansların homojen olmadığı durumlarda, tek yönlü varyans analizinde, Welch Testi kullanılarak karşılaştırmalar yapılmıştır. Varyans analizinde farkın kaynağını belirlemek için Tamhane ve Scheffe çoklu karşılaştırma testleri (Post-hoc) kullanılmıştır. SPSS 25.0 kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan parametrik analiz teknikleri Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2. Bağımlı, Bağımsız Değişkenler ve Kullanılan Testler**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Kullanılan Test
Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Ölçeklerinden elde edilen puanlar	Cinsiyet	Bağımsız örneklem t testi
	Banka	
	Eğitim durumu	Tek yönlü varyans analizi
	Görev	
	Mesleki kıdem	
Aylık gelir		

Araştırmanın amacı doğrultusunda, Örgütsel Sinizm ve İş Doyumu Ölçeklerinden elde edilen puanlar arasındaki ilişkileri incelemek için Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda elde edilen 0 ile  $\pm 0,29$  arasındaki katsayılar düşük,  $\pm 0,30$  ile  $\pm 0,69$  arasındaki katsayılar orta ve  $\pm 0,70$  ile  $\pm 1$  arasındaki katsayılar ise yüksek ilişkileri göstermektedir (Çokluk, vd., 2012).

#### 4.BULGULAR

**Tablo 3. Sinizm ve İş Doyumu Ölçeklerinden Elde Edilen Puanlara Ait Betimsel Bilgiler**

Değişkenler	N	Minimum	Maximum	$\bar{X}$	Ss	Düzye
Sinizm (bilişsel)	278	5	25	11,21	4,00	Düşük
Sinizm (duyuşsal)	278	4	15	6,91	2,60	Çok düşük
Sinizm (davranışsal)	278	4	18	9,06	2,73	Düşük
Genel sinizm	278	13	53	27,17	7,58	Düşük
İş doyumu (içsel)	278	12	56	38,80	7,63	Orta
İş doyumu (dışsal)	278	8	37	27,03	4,95	Orta
Genel iş doyumu	278	34	81	65,83	9,73	Orta

Tablo 3 incelendiğinde, bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puan ortalamaları sırasıyla  $11,21 \pm 4,00$ ;  $6,91 \pm 2,60$ ;  $9,06 \pm 2,73$  ve  $27,17 \pm 7,58$  olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değerlere göre, katılımcıların bilişsel, davranışsal ve genel sinizm algıları düşük, duyuşsal sinizm algıları ise çok düşük düzeyde bulunmaktadır.

İçsel, dışsal ve genel iş doyumu puan ortalamaları sırasıyla  $38,80 \pm 7,63$ ;  $27,03 \pm 4,95$  ve  $65,83 \pm 9,73$  olarak hesaplanmıştır. Bu değerlere göre, katılımcıların içsel, dışsal ve genel iş doyumu algıları orta düzeyde bulunmaktadır.

**Tablo 4. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Doyumunu Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	T	Sd	P																																																																				
Sinizm (bilişsel)	Kadın	122	10,61	4,04	-2,22		0,03																																																																				
	Erkek	156	11,67	3,92				Sinizm (duyuşsal)	Kadın	122	6,63	2,63	-1,57		0,12	Erkek	156	7,12	2,56	Sinizm (davranışsal)	Kadın	122	8,71	2,73	-1,89		0,06	Erkek	156	9,33	2,71	Genel sinizm	Kadın	122	25,95	7,60	-2,40	276	0,02	Erkek	156	28,13	7,44	İş doyumunu (içsel)	Kadın	122	40,23	7,06	2,79		0,01	Erkek	156	37,69	7,90	İş doyumunu (dışsal)	Kadın	122	26,98	4,70	-0,15		0,88	Erkek	156	27,06	5,15	Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04
Sinizm (duyuşsal)	Kadın	122	6,63	2,63	-1,57		0,12																																																																				
	Erkek	156	7,12	2,56				Sinizm (davranışsal)	Kadın	122	8,71	2,73	-1,89		0,06	Erkek	156	9,33	2,71	Genel sinizm	Kadın	122	25,95	7,60	-2,40	276	0,02	Erkek	156	28,13	7,44	İş doyumunu (içsel)	Kadın	122	40,23	7,06	2,79		0,01	Erkek	156	37,69	7,90	İş doyumunu (dışsal)	Kadın	122	26,98	4,70	-0,15		0,88	Erkek	156	27,06	5,15	Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04	Erkek	156	64,75	10,01								
Sinizm (davranışsal)	Kadın	122	8,71	2,73	-1,89		0,06																																																																				
	Erkek	156	9,33	2,71				Genel sinizm	Kadın	122	25,95	7,60	-2,40	276	0,02	Erkek	156	28,13	7,44	İş doyumunu (içsel)	Kadın	122	40,23	7,06	2,79		0,01	Erkek	156	37,69	7,90	İş doyumunu (dışsal)	Kadın	122	26,98	4,70	-0,15		0,88	Erkek	156	27,06	5,15	Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04	Erkek	156	64,75	10,01																				
Genel sinizm	Kadın	122	25,95	7,60	-2,40	276	0,02																																																																				
	Erkek	156	28,13	7,44				İş doyumunu (içsel)	Kadın	122	40,23	7,06	2,79		0,01	Erkek	156	37,69	7,90	İş doyumunu (dışsal)	Kadın	122	26,98	4,70	-0,15		0,88	Erkek	156	27,06	5,15	Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04	Erkek	156	64,75	10,01																																
İş doyumunu (içsel)	Kadın	122	40,23	7,06	2,79		0,01																																																																				
	Erkek	156	37,69	7,90				İş doyumunu (dışsal)	Kadın	122	26,98	4,70	-0,15		0,88	Erkek	156	27,06	5,15	Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04	Erkek	156	64,75	10,01																																												
İş doyumunu (dışsal)	Kadın	122	26,98	4,70	-0,15		0,88																																																																				
	Erkek	156	27,06	5,15				Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04	Erkek	156	64,75	10,01																																																								
Genel iş doyumunu	Kadın	122	67,20	9,23	2,10		0,04																																																																				
	Erkek	156	64,75	10,01																																																																							

Tablo 4 incelendiğinde, banka çalışanlarının duyuşsal ve davranışsal sinizm algısının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının bilişsel ve genel sinizm algısının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermiştir ( $p<0,05$ ). Erkek çalışanların bilişsel ve genel sinizm algıları anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Banka çalışanlarının dışsal iş doyumunu düzeyinin cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının içsel ve genel iş doyumunu düzeyinin cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Kadın çalışanların içsel ve genel iş doyumunu algıları anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 5. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Duyumu Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Eğitim durumu	N	$\bar{X}$	Ss	F	p	Post-hoc
Sinizm (bilişsel)	1. İlkokul	32	10,38	4,65	4,19	<0,01	5>1, 5>2
	2. Ortaokul	51	10,35	4,57			
	3. Lise	110	10,80	3,24			
	4. Üniversite	57	12,06	3,99			
	5. Lisans üstü	38	13,16	3,98			
Sinizm (duyuşsal)	1. İlkokul	32	7,22	2,88	1,35	0,25	-
	2. Ortaokul	51	6,78	2,77			
	3. Lise	110	6,54	2,34			
	4. Üniversite	57	7,23	2,88			
	5. Lisans üstü	28	7,47	2,37			
Sinizm (davranışsal)	1. İlkokul	32	8,63	2,03	1,54	0,19	-
	2. Ortaokul	51	8,43	2,66			
	3. Lise	110	9,15	2,62			
	4. Üniversite	57	9,34	3,13			
	5. Lisans üstü	28	9,68	3,01			
Genel sinizm	1. İlkokul	32	26,22	7,96	3,09	0,02	5>1, 5>2
	2. Ortaokul	51	25,57	8,61			
	3. Lise	110	26,48	6,16			
	4. Üniversite	57	28,64	8,36			
	5. Lisans üstü	28	30,32	7,70			
İş doyumu (içsel)	1. İlkokul	32	36,72	7,66	1,50	0,20	-
	2. Ortaokul	51	39,59	7,20			
	3. Lise	110	38,26	7,71			
	4. Üniversite	57	39,06	7,90			
	5. Lisans üstü	28	40,74	7,40			
İş doyumu (dışsal)	1. İlkokul	32	26,28	5,72	2,08	0,08	-
	2. Ortaokul	51	26,84	5,30			
	3. Lise	110	26,43	4,45			
	4. Üniversite	57	27,68	5,63			
	5. Lisans üstü	28	28,82	3,88			
Genel iş doyumu	1. İlkokul	32	63,00	9,48	2,66	0,03	5>1
	2. Ortaokul	51	66,43	10,22			
	3. Lise	110	64,69	9,28			
	4. Üniversite	57	66,74	10,12			
	5. Lisans üstü	28	69,55	9,23			



Tablo 5 incelendiğinde, banka çalışanlarının duyuşsal ve davranışsal sinizm algısının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğı anlaşılmaktadır ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının bilişsel ve genel sinizm algısı eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermiştir ( $p<0,05$ ). Lisansüstü eğitim mezunu çalışanların bilişsel ve genel sinizm algısı, ilkokul ve ortaokul mezunu katılımcılarınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Banka çalışanlarının içsel ve dışsal iş doyumunu düzeylerinin eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının genel iş doyumunu düzeyinin eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Lisansüstü eğitim mezunu çalışanların genel iş doyumunu, ilkokul mezunu katılımcılarınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 6. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Doyumu Puanlarının Çalıştıkları Bankanın Türüne Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Banka	N	$\bar{X}$	Ss	T	Sd	p
Sinizm (bilişsel)	Özel Banka	144	10,69	3,94	-2,22	276	0,03
	Kamu Bankası	134	11,75	4,01			
Sinizm (duyuşsal)	Özel Banka	144	6,70	2,61	-1,37	276	0,17
	Kamu Bankası	134	7,13	2,57			
Sinizm (davranışsal)	Özel Banka	144	9,03	2,69	-0,21	276	0,83
	Kamu Bankası	134	9,10	2,77			
Genel sinizm	Özel Banka	144	26,42	7,41	-1,71	276	0,09
	Kamu Bankası	134	27,98	7,69			
İş doyumunu (içsel)	Özel Banka	144	37,99	7,83	-1,86	276	0,06
	Kamu Bankası	134	39,68	7,35			
İş doyumunu (dışsal)	Özel Banka	144	26,31	5,24	-2,54	276	0,01
	Kamu Bankası	134	27,80	4,51			
Genel iş doyumunu	Özel Banka	144	64,29	10,31	-2,76	276	0,01
	Kamu Bankası	134	67,48	8,81			

Tablo 6 incelendiğinde, banka çalışanlarının duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algıları çalıştıkları bankanın türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının bilişsel sinizm algısı çalıştıkları bankanın türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermiştir ( $p<0,05$ ). Kamu bankalarında çalışan katılımcıların bilişsel sinizm algıları anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Banka çalışanlarının içsel iş doyumunu düzeyleri çalıştıkları bankanın türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının dışsal ve genel iş doyumları çalıştıkları bankanın türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Kamu bankalarında çalışan katılımcıların dışsal ve genel iş doyumunu algıları anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 7. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Doyumu Puanlarının Mesleki Kıdeme Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Mesleki kıdem	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Post-hoc
Sinizm (bilişsel)	1. 1 yıldan az	55	8,00	2,40	37,07	<0,01	5>1, 5>2; 4>1, 4>2; 3>1, 3>2;
	2. 1-8	87	10,02	3,30			
	3. 9-16	61	12,57	3,83			
	4. 16-24	47	12,40	3,52			
	5. 25 ve üzeri	28	16,18	2,57			
Sinizm (duyuşsal)	1. 1 yıldan az	55	5,67	1,76	9,82	<0,01	5>1, 5>2; 4>1; 3>1;
	2. 1-8	87	6,38	2,36			
	3. 9-16	61	7,41	2,60			
	4. 16-24	47	7,62	2,69			
	5. 25 ve üzeri	28	8,68	3,02			
Sinizm (davranışsal)	1. 1 yıldan az	55	7,73	3,24	4,87	0,01	5>1; 4>1; 3>1;
	2. 1-8	87	9,18	2,47			
	3. 9-16	61	9,41	2,57			
	4. 16-24	47	9,36	2,52			
	5. 25 ve üzeri	28	10,04	2,32			
Genel sinizm	1. 1 yıldan az	55	21,40	4,92	24,91	<0,01	5>1, 5>2, 5>3, 5>4; 4>1; 3>1; 2>1;
	2. 1-8	87	25,59	6,63			
	3. 9-16	61	29,39	7,16			
	4. 16-24	47	29,38	7,11			
	5. 25 ve üzeri	28	34,89	6,56			

Değişken	Mesleki kıdem	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Post-hoc
İş doyumu (içsel)	1. 1 yıldan az	55	45,78	3,80	20,93	<0,01	1>2, 1>3, 1>4, 1>5;
	2. 1-8	87	37,89	7,87			
	3. 9-16	61	34,90	5,04			
	4. 16-24	47	37,30	9,21			
	5. 25 ve üzeri	28	38,96	5,49			
İş doyumu (dışsal)	1. 1 yıldan az	55	30,44	3,26	10,16	<0,01	1>2, 1>3, 1>4, 1>5;
	2. 1-8	87	26,86	5,52			
	3. 9-16	61	25,75	4,26			
	4. 16-24	47	25,38	4,73			
	5. 25 ve üzeri	28	26,36	4,70			
Genel iş doyumu	1. 1 yıldan az	55	76,22	2,19	30,73	<0,01	1>2, 1>3, 1>4, 1>5;
	2. 1-8	87	64,75	10,72			
	3. 9-16	61	60,66	5,70			
	4. 16-24	47	62,68	9,69			
	5. 25 ve üzeri	28	65,32	7,89			

Tablo 7 incelendiğinde, banka çalışanlarının bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algılarının mesleki kıdeme göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ( $p<0,05$ ). Genel olarak mesleki kıdem arttıkça bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puanları artış göstermektedir. 25 yıl ve daha fazla mesleki kıdeme sahip banka çalışanlarının; bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puan ortalamaları en yüksek, 1 yıldan az mesleki kıdeme sahip çalışanları ise en düşük bulunmuştur.

Banka çalışanlarının içsel, dışsal ve genel iş doyumlarının mesleki kıdeme göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). 1 yıldan az mesleki kıdeme sahip katılımcıların; içsel, dışsal ve genel iş doyumu düzeyleri anlamlı olarak en yüksek bulunmuştur.

**Tablo 8. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Doyumu Puanlarının Aylık Gelire Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	Ss	F	p	Post-hoc
Sinizm (bilişsel)	1. Asgari Ücret	35	12,17	3,92	2,54	0,04	1>5, 1>4; 2>5, 2>4;
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	12,20	4,14			
	3. 3251-4500 TL arası	81	11,02	4,10			
	4. 4501-5750 TL arası	57	10,51	3,69			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	10,30	3,78			
Sinizm (duyuşsal)	1. Asgari Ücret	35	7,23	2,60	1,72	0,15	1>5; 2>5;
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	7,46	2,90			
	3. 3251-4500 TL arası	81	6,94	2,55			
	4. 4501-5750 TL arası	57	6,53	2,29			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	6,32	2,53			
Sinizm (davranışsal)	1. Asgari Ücret	35	9,29	2,93	2,91	0,02	1>5; 2>5;
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	9,77	2,93			
	3. 3251-4500 TL arası	81	9,14	2,58			
	4. 4501-5750 TL arası	57	8,88	2,44			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	8,00	2,66			
Genel sinizm	1. Asgari Ücret	35	28,69	7,48	3,47	0,01	1>5; 2>5;
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	29,43	8,28			
	3. 3251-4500 TL arası	81	27,10	7,40			
	4. 4501-5750 TL arası	57	25,91	6,57			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	24,61	7,34			
İş doyumu (içsel)	1. Asgari Ücret	35	38,46	7,98	4,95	<0,01	5>1, 5>2; 4>1, 4>2;
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	35,57	7,74			
	3. 3251-4500 TL arası	81	38,90	7,01			
	4. 4501-5750 TL arası	57	40,18	6,80			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	41,59	8,03			
İş doyumu (dışsal)	1. Asgari Ücret	35	26,66	5,32	0,72	0,58	-
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	26,51	6,04			
	3. 3251-4500 TL arası	81	26,77	4,52			
	4. 4501-5750 TL arası	57	27,56	4,53			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	27,82	4,27			
Genel iş doyumu	1. Asgari Ücret ve altı	35	65,11	9,76	4,57	<0,01	5>1, 5>2;
	2. Asgari ücret-3250 TL arası	61	62,08	10,63			
	3. 3251-4500 TL arası	81	65,67	8,91			
	4. 4501-5750 TL arası	57	67,74	9,30			
	5. 5751 TL ve Üstü	44	69,41	8,87			

Tablo 8 incelendiğinde, banka çalışanlarının bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algılarının aylık gelire göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ( $p < 0,05$ ). Genel olarak aylık gelir arttıkça bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algısı azalmaktadır. “Asgari Ücret” ve “asgari ücret–3250 TL arası” gelire sahip çalışanların; bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puan ortalamaları en yüksek, “5751 TL ve üzeri” gelire sahip çalışanları ise en düşük bulunmuştur.

Banka çalışanlarının dışsal iş doyum düzeylerinin aylık gelire göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p > 0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının içsel ve genel iş doyum puan ortalamalarının aylık gelire göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Genel olarak “5751 TL ve üzeri” gelire sahip çalışanların içsel ve genel iş doyum puan ortalamaları en yüksek, “Asgari Ücret” ve “Asgari ücret–3250 TL arası” gelire sahip çalışanları ise en düşük bulunmuştur.

**Tablo 9. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Doyumu Puanlarının Görev Türüne Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Görev Türü	N	$\bar{X}$	Ss	F	p	Post-hoc
Sinizm (bilişsel)	1. Gişe görevlisi	69	13,45	3,72	25,52	<0,01	1>4, 1>3; 2>4, 2>3;
	2. Müşteri temsilcisi	108	11,82	3,69			
	3. Yönetici	50	9,98	3,79			
	4. Diğer	51	8,06	2,68			
Sinizm (duyuşsal)	1. Gişe görevlisi	69	7,81	2,64	6,17	<0,01	1>4, 1>3;
	2. Müşteri temsilcisi	108	7,05	2,61			
	3. Yönetici	50	6,12	2,57			
	4. Diğer	51	6,16	2,13			
Sinizm (davranışsal)	1. Gişe görevlisi	69	9,36	2,53	4,94	<0,01	1>4; 2>4;
	2. Müşteri temsilcisi	108	9,60	2,98			
	3. Yönetici	50	8,52	2,48			
	4. Diğer	51	8,04	2,31			
Genel sinizm	1. Gişe görevlisi	69	30,62	7,31	17,55	<0,01	1>4, 1>3; 2>4, 2>3;
	2. Müşteri temsilcisi	108	28,47	7,35			
	3. Yönetici	50	24,62	7,23			
	4. Diğer	51	22,25	5,22			

İş doyumu (içsel)	1. Gişe görevlisi	69	35,71	6,74	5,92	<0,01	3>1; 4>1;
	2. Müşteri temsilcisi	108	39,23	8,19			
	3. Yönetici	50	39,94	7,05			
	4. Diğer	51	40,96	7,00			
İş doyumu (dışsal)	1. Gişe görevlisi	69	26,39	5,11	2,23	0,08	-
	2. Müşteri temsilcisi	108	26,50	5,16			
	3. Yönetici	50	28,24	4,81			
	4. Diğer	51	27,80	4,18			
Genel iş doyumu	1. Gişe görevlisi	69	62,10	9,11	6,23	<0,01	3>1; 4>1;
	2. Müşteri temsilcisi	108	65,73	9,93			
	3. Yönetici	50	68,18	9,78			
	4. Diğer	51	68,76	8,58			

Tablo 9 incelendiğinde, banka çalışanlarının bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algılarının görev türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ( $p<0,05$ ). Genel olarak görevini “gişe görevlisi” ve “müşteri temsilcisi” olarak belirten katılımcıların; bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puan ortalamaları en yüksek, görevini “diğer” ve “yönetici” olarak belirten katılımcılarınki ise en düşük bulunmuştur.

Banka çalışanlarının dışsal iş doyumu puanlarının görev türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Diğer yandan, banka çalışanlarının içsel ve genel iş doyumları görev türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Genel olarak görevini “yönetici” ve “diğer” olarak belirten katılımcıların; içsel ve genel iş doyumu puan ortalamaları en yüksek, görevini “gişe görevlisi” olarak belirten katılımcılarınki ise en düşük bulunmuştur.

**Tablo 10. Banka Çalışanlarının Sinizm ve İş Doyumu Puanları Arasındaki İlişkilere Ait Pearson Korelasyon Katsayıları**

Değişkenler	İş doyumu (içsel)	İş doyumu (dışsal)	Genel iş doyumu
Sinizm (bilişsel)	-,273**	-,243**	-,337**
Sinizm (duyuşsal)	-,256**	-0,098	-,251**
Sinizm (davranışsal)	-,172**	-,128*	-,200**
Genel sinizm	-,294**	-,208**	-,336**

\* $p<0,05$ ; \*\* $p<0,01$ ; N=278

Tablo 10 incelendiğinde, bilişsel sinizm ile içsel iş doyumunu ( $r=-0,273$ ;  $p<0,01$ ), dışsal iş doyumunu ( $r=-0,243$ ;  $p<0,01$ ) ve genel iş doyumunu ( $r=-0,337$ ;  $p<0,01$ ) arasında düşük ve orta düzeyde negatif yönlü ilişkilerin bulunduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların bilişsel sinizme yönelik algıları arttıkça içsel, dışsal ve genel iş doyumuna yönelik algıları azalmaktadır.

Duyuşsal sinizm ile içsel iş doyumunu ( $r=-0,256$ ;  $p<0,01$ ), dışsal iş doyumunu ( $r=-0,098$ ;  $p>0,05$ ) ve genel iş doyumunu ( $r=-0,251$ ;  $p<0,01$ ) arasında düşük düzeyde negatif yönlü ilişkilerin bulunduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların duyuşsal sinizme yönelik algıları arttıkça içsel, dışsal ve genel iş doyumuna yönelik algıları azalmaktadır.

Davranışsal sinizm ile içsel iş doyumunu ( $r=-0,172$ ;  $p<0,01$ ), dışsal iş doyumunu ( $r=-0,128$ ;  $p<0,05$ ) ve genel iş doyumunu ( $r=-0,200$ ;  $p<0,01$ ) arasında düşük düzeyde negatif yönlü ilişkilerin bulunduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların davranışsal sinizme yönelik algıları arttıkça içsel, dışsal ve genel iş doyumuna yönelik algıları azalmaktadır.

Genel sinizm ile içsel iş doyumunu ( $r=-0,294$ ;  $p<0,01$ ), dışsal iş doyumunu ( $r=-0,208$ ;  $p<0,01$ ) ve genel iş doyumunu ( $r=-0,336$ ;  $p<0,01$ ) arasında düşük ve orta düzeyde negatif yönlü ilişkilerin bulunduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların sinizme yönelik algıları arttıkça içsel, dışsal ve genel iş doyumuna yönelik algıları azalmaktadır.

## 5. SONUÇ

Özel ve kamu bankalarında örgütsel sinizm ve iş doyum algılarının incelendiği bu çalışmada çalışanların bilişsel, davranışsal ve genel sinizm algıları düşük, duyuşsal sinizm algıları ise çok düşük düzeyde bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlara cinsiyet, eğitim durumu, yaş, çalışma süresi açısından bakıldığında banka çalışanlarının duyuşsal ve davranışsal sinizm puan ortalamalarının cinsiyete, eğitim durumu göre anlamlı bir farklılık göstermediği buna karşın, bilişsel ve genel sinizm puan ortalamaları cinsiyet ve eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Erkek çalışanların bilişsel ve genel sinizm algıları anlamlı olarak daha yüksek düzeydedir. Eğitim durumu açısından lisansüstü eğitim mezunu çalışanların bilişsel ve genel sinizm puan ortalamaları, ilkokul ve ortaokul mezunu katılımcılarınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Araştırma değişkenleri açısından banka çalışanlarının mesleki kıdemlerinin ve aylık gelirlerinin de sinizm algılarında anlamlı düzeyde bir faktör olduğu görülmüştür. Genel olarak mesleki kıdem arttıkça bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puanları artış göstermektedir. Buna karşın aylık gelir arttıkça bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm puanları azalmaktadır. Literatürde bu çalışmanın bulgularıyla benzer araştırma sonuçlarından söz etmek mümkündür. Dean, Brandes ve Dharwadkar (1999: 23), Tayfun ve Çatır (2014: 347), Hickman, Piquero ve Piquero (2004: 32) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda ağırlıklı olarak mesleki kıdemi ve eğitim durumu fazla olan çalışanlarda örgütsel sinizmin daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Bireyler işlerindeki deneyimi ve yaşantıları arttıkça örgütlerde ortaya çıkan sinizmi anlamlandırmalarının arttığı görülmüştür.

Bu çalışmada ulaşılan anlamlı bulgulardan bir diğeri de bankanın ve çalışan statüsünün örgütsel sinizm algısında ortaya çıkan farklılıklara ilişkindir. Analizlere göre çalışanların duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algıları çalıştıkları bankanın türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte, banka türüne göre bilişsel sinizm algısında anlamlı farklılıklar vardır. Kamu bankalarında çalışan çalışanların bilişsel sinizm algıları özel bankalarda çalışan meslektaşlarına kıyasla anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Çalışanların statüsü görev türü de sinizm algısında önemli faktör olarak ortaya çıkmıştır. Genel olarak görevini “gişe görevlisi” ve “müşteri temsilcisi” olarak belirten katılımcıların; bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve genel sinizm algıları “yönetici” konumundaki katılımcılardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın bir diğeri bulgusu ise banka çalışanlarının iş doyum düzeylerine ilişkindir. Analizlere göre, banka çalışanlarının içsel, dışsal ve genel iş doyumunu algılarının orta düzeyde olduğu görülmüştür. Banka çalışanlarının içsel iş doyumunu puan ortalamalarının çalıştıkları bankanın türüne göre analiz edildiğinde, kamu bankalarında çalışan katılımcıların dışsal ve genel iş doyumunu algıları özel bankalarda çalışan meslektaşlarına kıyasla anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Banka çalışanlarının görev türü açısından iş doyumları kısmi olarak farklılıklar göstermektedir. Genel olarak yönetici görevindeki çalışanlar gişe görevlisi olarak çalışanlara kıyasla daha yüksek içsel ve genel iş doyumunu düzeylerine sahiptir. Bununla birlikte dışsal iş doyumunu açısından görev türüne göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Araştırmada bankadaki çalışma süresi yani mesleki kıdeminde iş doyumunu üzerinde önemli faktör olduğu görülmüştür. 1 yıldan az mesleki kıdeme sahip banka çalışanlarının; içsel, dışsal ve genel iş doyumları anlamlı olarak daha yüksek düzeyde bulunmuştur.



Araştırmada ulaşılan bir diğer bulgu ise banka çalışanlarının cinsiyet, eğitim durumu ve aylık gelirlerine göre iş doyum düzeylerinde ortaya çıkan farklılıklara ilişkindir. Analizlere göre kadın çalışanların içsel ve genel iş doyum algıları erkek meslektaşlarına kıyasla anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Literatürde çalışanların cinsiyetleriyle iş doyumları arasındaki ilişkiler konusunda oldukça farklı bulgulardan söz etmek mümkündür (Eskilden, Kristensen, ve Westlund, 2003: 122; Okpara, Squillace& Erondü, 2005: 177; Sünbül, 2003: 57). Ağırlıklı olarak her iki cinsiyet arasında iş doyumunu açısından anlamlı farkların olmadığını ortaya koyan çalışmaların fazlalığı dikkat çekicidir (Eskilden, Kristensen, ve Westlund, 2003: 122; Okpara, Squillace& Erondü, 2005: 177). Bu araştırmanın bulgularıyla benzer şekilde Sünbül (2003: 57) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada farklı sektörlerde çalışan bayanların içsel iş doyumlarının ve işinden memnun olma durumlarının yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bu konuda çalışılan sektörlerin ve işteki statünün cinsiyet iş doyumunu ilişkisinde önemli bir faktör olduğu görülmüştür. Araştırmada ulaşılan bir diğer bulgu ise çalışanların genel iş doyumlarının eğitim durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmasıdır. İleri analizlere göre lisansüstü eğitim mezunu çalışanların genel iş doyumları, ilkökul mezunu katılımcılarınkinden anlamlı olarak daha yüksek düzeydedir. Araştırmada bireylerin aylık gelirlerinin de iş doyumlarında anlamlı bir farka yol açtığı görülmüştür. Genel olarak yüksek gelire sahip çalışanların içsel ve “Asgari Ücret” ve “Asgari ücret-3250 TL arası” gelire sahip çalışanlarınkinden anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Bu yönüyle banka çalışanlarında gelir arttıkça iş doyumunda artış eğilimi görülmektedir. Bu bulgular Drafke (2009: 409), Thakur (2007: 60) ve Gürsel, Sünbül ve Sarı'nın (2002: 25) gerçekleştirdikleri araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu araştırmaların bulgularına göre aylık gelir ve eğitim durumunun yüksekliğiyle çalışanların iş doyumunu algılarının arttığı görülmüştür. Drafke'ye göre (2009: 409) iş doyumunu bireylerin statü, ücret, prim, iş ortamları v.s gibi işten kaynaklı kazanımlarla yakından ilişkilidir. Benzer şekilde Thakur'un (2007: 60) özel ve devlet sektöründe çalışan bireyler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında iş doyumunu etkileyen faktörlerin başında sosyal güvence, ücret ve statünün ön plana çıktığı görülmüştür. Araştırmacıya göre benzer iş kolunda daha yüksek maaş, prim ve ücret alan ayrıca sosyal güvencesi olan çalışanlar meslektaşlarından daha yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir. Türkiye'de kamu bankalarında çalışanların iş doyumlarının yüksek düzeyde olmasının önemli nedenlerinden birisi devlet bankalarında çalışanların sosyal güvence, özlük hakları ve aylık kazançlarının göreceli olarak daha yüksek düzeyde olmasıdır. Özel ve kamu bankalarında çalışan bireylerin iş doyumlarıyla ilişkili olarak iş güvencelerinde ortaya çıkan farklılıklara ilişkin derinlemesine

araştırmalar yapılması alana önemli katkılar sağlayacaktır.

Araştırmanın son bulgusu ise banka çalışanlarının örgütsel sinizm ve iş doyumunu algıları arasındaki ilişkiler konusundadır. Araştırma bulgularına gerek sinizm ölçeğinin bütünü ve alt boyutları gerekse de iş doyumunu ölçeğinin bütünü ve alt boyutları arasında anlamı fakat olumsuz bir ilişki vardır. Banka çalışanlarının bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizme yönelik algıları arttıkça içsel, dışsal ve genel iş doyumuna yönelik algıları azalmaktadır. Literatürde bu bulguyla benzerlik gösteren çok sayıda araştırma sonucundan söz edilebilir (Andersson ve Thomas,1997:457; Borzaa, Tementb, Zdrehusa, Korunkac, 2012: 523; Kılıç, 2013: 1; Ödemir, 2006; 2). Meyer ve arkadaşlarına göre (2002: 20-21). örgütsel sinizmde, bir çalışanın kuruluşuna yönelik gösterdiği olumsuz duygusal, zihinsel ve davranışlar tepkiler ön plana çıkar. Bu durum bir yönüyle çalışanın iş doyumunu açısından herhangi bir işe yönelik verdiği tepkilerdir. Bu iki değişken, bir çalışanın kuruma, değerlerine ve hedeflerine karşı olumlu ve olumsuz hisleri ortaya koyması açısından oldukça ilişkilidir. Saari ve Judge'ye (2004: 595) göre iş doyumunu ve çalışanın örgütsel sinizm algısı ampirik olarak güçlü bir korelasyon göstermektedir.

Bu çalışma, örgütsel sinizm ve iş doyumunu konusundaki literatüre katkıda bulunmayı amaçlamıştır. Genelde tüm insan kaynakları yönetimi alanında özelde bankacılık sektöründe olumlu bir örgüt kültürü içerisinde sosyal destek ve olumlu bilgiler, örneğin iş güvenliği, ücret artışı, mesleki destekler ve terfi kriterleri sağlanarak sinizmi azaltılabilir buna karşın çalışanların iş doyumları artırılabilir. Banka yönetimleri, çalışanlarını karar alma sürecine dahil ederek çalışanların kurumuyla ilgili olumsuz algı ve tutumları azaltarak bu değişimin hedeflerini netleştirebilir. Örgütsel sinizm bir yönüyle bir inançtır; iş doyumunun düşük olduğu ortamlarda gelişir, güçlenir. Bir yönüyle örgütsel sinizm örgütsel düzeyde bir bütünlük ve uyum eksikliği olduğu anlamına gelir. Örgütsel sinizm ve düşük iş doyumunu olgusu, olumsuz bilişsel süreçle karıştığında, örgütte daha yıkıcı bir davranışlara ve performansa yol açar. Bu kapsamda gelecek çalışmaların örgütsel sinizm ve iş doyumunu konusunda bütüncül ve çok değişkenli bir yaklaşımla ele alınması önerilir. Bu araştırmanın ana sınırlılığı geleneksel veri toplama araçlarına (anket) dayalı olarak gerçekleştirilmesidir. Gelecekte nitel veri toplama süreçlerine dayalı araştırmaların yapılması bu konuya önemli bir derinlik katacaktır.

## 6. KAYNAKÇA

- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Akkamış, O. (2010). *İlköğretim I. ve II. kademe öğretmenlerinin iş tatmini üzerine bir değerlendirme*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Akyüz, B., Kesen, M., & Oğrak, A. (2016). Örgütsel güven ve akademik özyeterlik algısının genel sinizm ve etik dışı davranışlara etkisi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 85-106.
- Andersson, L. M., & Thomas, S.B (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects, *Journal of Organizational Behavior*, A.S.A. 18, 449-469.
- Arabacı, I. B. (2010).The effects of depersonalization and organizational cynicism levels on the job satisfaction of educational inspectors”, *African Journal of Business Management*, 4(13), 2802–2811.
- Bagheri, S., Kousha, A., Janati, A., & Asghari-Jafarabadi, M. (2012). Factors influencing the job satisfaction of health system employees in tabriz, iran. *Health Promotion Perspectives*, 2(2), 190-6.
- Borzaa, A., Tementb, S., Zdrehusa, C., Korunkac, C., (2012). The BOIT training: An overview of a burnout intervention and initial survey results. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 33, 523 – 527.
- Brandes, P., Dharwadkar, R.& Dean, J. W. (1999), Does organizational Cocynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, 150–153.
- Brandes, P.,& Das, D. (2006). Locating behavioral cynicism at work: Construct issues and performance implications. *Employee Health, Coping And Methodologies*, 233-266.
- Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V.,& Perrar, K-M. (1999).A dynamic model of work satisfaction: *Qualitative approaches. Human Relations*, 52(8), 999–1028.
- Conduit, J., & Mavondo, F.T. (2001). How critical is internal customer orientation to market orientation. *Journal Business Research*, 51(1), 11–24.
- Cutler, I. (2000). The Cynical Manager. *Management Learning*, (31) 3, 295- 312.
- Çokluk, O., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal bilimler için çok değişkenli SPSS ve LISREL uygulamaları. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

- Dean J. W., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1999). Organizational cynicism. *The Academy of Management Review*, 2, 23-30
- Drafke, M. (2009). The human side of organizations. 10th Edition. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Eaton, J. A. (2000). *A social motivation approach to organizational cynicism*. Yayınlanmamış doktora tezi, York University, Toronto.
- Eisinger, M. R. (2000), Questioning Cynicism, *In Society*, 37 (5), 55-60.
- Eskilden, K. J., Kristensen, K. and Westlund A. H. (2003). Work motivation and job satisfaction in the Nordic Countries. *Employee Relations*, 26(2), 122-136
- Feldman, D. C. (2000). The dilbert syndrome how employee cynicism about ineffective management is changing the nature of careers in organizations. *American Behavioral Scientist*. 43(8), 1286- 1300.
- Fitzgerald, M.R. (2002). *Organizational cynicism: Its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style*. Yayınlanmamış doktora tezi. Ohio: University of Cincinnati.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by Step: A simple guide and reference, 17.0 update* (10a ed.) Boston: Pearson.
- Gün, F. (2015). *Öğretim elemanlarının algılarına göre örgütsel sinizm ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Gürsel, M., A. Murat Sünbül ve H.Sarı. (2002). An analysis of burnout and job satisfaction between turkish headteachers and teachers: A Quantitative Approach. *European Journal of Psychology of Education*, XVII, 1, 35-45.
- Hann, M., Reeves, D., & Sibbald, B. (2011). Relationships between job satisfaction, intentions to leave family practice and actually leaving among family physicians in england. *European Journal of Public Health*, 21(4), 499–503.
- Hartline, M.D., & Ferrell, O.C. (1996). The management of costomer-contact service employees: an empirical investigation. *Journal Market*, 60(4), 52–70.
- Hickman M J., Piquero N.L. ve P. quero A. R. (2004). The Validity of niederhoffer's cynicism scale. *Journal of Criminal Justice*, 1. 32-41.
- Helvacı, M. A., & A. Çetin. (2012). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin belirlenmesi (Uşak İli Örneği). International periodical for the languages, *Literature And History Of Turkish*. 7 (3), 1475-1497.

- Hwang, I.S., & Chi, D.J. (2005). Relationships among internal marketing, employee job satisfaction and international hotel performance: An empirical study. *International Journal Management*, 22(2),285–93.
- Iliopoulos, E., & Priporas, C. V. (2011). The effect of internal marketing on job satisfaction in health services: a pilot study in public hospitals in Northern Greece. *BMC Health Services Research*, 11, 261-280.
- James, M.,& S. L. (2005). *Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Florida State University, ABD.
- Jiang H., Chen Y., Sun P., Li C. (2017). Authoritarian leadership and employees' unsafe behaviors: the mediating roles of organizational cynicism and work alienation. *Curr. Psychol.*, 1, 1–11.
- Kâhya, C. (2013). Örgütsel sinizm iş performansını etkiler mi? İş tatminin aracılık etkisi. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(3), 34-46.
- Kanter, D. L.,&Mirvis, P. H. (1989). The cynical americans: Living and working in an age of discontent and disillusion. *Jossey-Bass*.
- Karacaoğlu, K., &D. Yörük. (2012). Çalışanların nepotizm ve örgütsel adalet algılamaları: Orta anadolu bölgesinde bir aile işletmesi uygulaması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 14(3), 43- 64.
- Kılıç, M. (2013). *İlköğretim okullarında görevli öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı. Yüksek lisans tezi, Gaziantep.
- Kızgın, Y.,&T. Dalgın. (2012). Atfetme teorisi: Öğrencilerin başarı ve başarısızlıklarını değerlendirmedeki atfetme farklılıkları. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 8(15), 61- 77.
- Köklü, N. (1995). Tutumların ölçülmesi ve likert tipi ölçeklerde kullanılan seçenekler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 28 (2), 81- 93.
- Kramer, S. (2018). Essay on job satisfaction motivational technique. Erişim: 02.03.2019 tarihinde . [www.yourarticlelibrary.com/essay/human-resource-management/](http://www.yourarticlelibrary.com/essay/human-resource-management/) adresinden erişildi.
- Lu, H., While, A.& Barriball, L. (2005). Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*,42(2),211–27.

- Luthans, F. (1994). *Organizational behavior*, Newyork: McGraw-Hill, Inc
- Maio, G. R., &G. Haddock. (2010). *Psychology of attitudes and attitudes change*. London: SAGE.
- Maslach C., Schaufelli W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout, in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, eds Schaufelli W. B., Maslach C., Marek T., editors. (Washington, DC: Taylor Francis.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents. *Correlates, and Consequences. Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Mishra, S. (2010). Internal marketing - A tool to harness employees' power in service organizations in India. *International Journal Business Management*, 5(1),185–193.
- Nelson, B. (2006). Employee satisfaction essential to commitment. *Health care regist: The Newsl Health Care Regist Profes*, 15(9),3–4.Oxford Dictionary, O. E. (1989). Oxford University Press.
- Okpara,J.,Aquillace M.,Erondu E.O.(2005). Gender difference and job satisfaction: A study of university teachers in The United States. *Women in Management Rewiew*,20(3),177-190.
- Özdemir, F. (2006). *Örgütsel iklimin iş tatmin düzeyine etkisi: Tekstil sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi,Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özgener, Ş., Ögüt, Ö.& Kaplan, M. (2008). *İşgören- işveren ilişkilerinde yeni bir paradigma: Örgütsel sinizm*. Özdevecioğlu, M. ve H. Karadal, (Ed.) içinde *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*. Ankara: İlke Yayınevi, 53-72.
- Özgan, H., Külekçi, E., & Özkan, M. (2012). Öğretim elemanlarının örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4(1), 196-205.
- Porter LW., & Lawler, E.E. (1968).What job attitudes tell about motivation. *Harvard Business Review*, 46(1), 118–126.
- Rajput, B.L., Mahajan, D.A.,& A.L. Agarwal. (2017). An empirical study of job satisfaction factors of masons working on construction projects in pune. *The IUP Journal of Management Research*, 16(1), 36-46.
- Robbins, S.P.,&T. Judge (2008). *Organization behavior*. 13. Baskı. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (1996). *Organization behavior: Concept, controversies, and applications*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Roelen, C.A., Koopmans, P.C., & Groothoff, J.W. (2008). *Which work factors determine job satisfaction?* *Work*, 30(4), 433–9.
- Rynes, S. L., Colbert, A. E., & Brown, K. G. (2002). HR professionals' beliefs about effective human resource practices: Correspondence between research and practice. *Human Resource Management*, 41, 149–174.
- Saari, L., & Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407
- Shimizu, T., Eto, R., Horiguchi, I., Obata, Y., Feng, Q.L., & Nagata, S. (2005). Relationship between turnover and periodic health check-up data among Japanese hospital nurses: A three-year follow-up study. *Journal Occup Health*, 47(4), 327–333.
- Shiu, Y.-M., & Yu T-W. (2010). Internal marketing, organisational culture, job satisfaction, and organisational performance in non-life insurance. *The Serv Indus Journal*, 30(6), 793–809.
- Slišković, A., & Penezić Z. (2015). Descriptive study of job satisfaction and job dissatisfaction in a sample of Croatian seafarers. *Int. Marit. Health*, 66, 97–105.
- Spector, P. (1997). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Psychiatry*, 13, 693–713.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. London, United Kingdom: Sage.
- Suzuki, E., Itomine, I., Kanoya, Y., Katsuki, T., Horii, S., & Sato, C. (2006). Factors affecting rapid turnover of novice nurses in university hospitals. *Journal of Occupational Health*, 48(1), 49–61.
- Sunbul, A. Murat. (2003). An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers. *Australian Journal of Education*, 47 (1), 58-72.
- Tadeka, F., Ibaraki, N., Yokoyama, E., Miyake, T., & Ohida, T. (2005). The relationship of job type to burnout in social workers at social welfare offices. *Journal of Occupational Health*, 47(2), 119–125.
- Tayfun, A. Ve Çatır, O. (2014). Hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 347-365.
- Uysal, H. T., & Yıldız, M. S. (2014). İşgören performansı açısından çalışma psikolojisinin örgütsel sinizme etkisi. *Journal of International Social Research*, 7(29), 835-849.
- Thakur, M. (2007). Job satisfaction in banking: A study of private and public sector banks. *The Icfai Journal Of Bank Management*, 6 (4), 60-68

- Tınaztepe, C. (2012). Örgüt içi etkin iletişimin örgütsel sinizme etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 53-63.
- Torun, Y. (2016). *Personel güçlendirme ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinimin aracılık rolü: Örgütsel sinizm ölçeği geliştirmeye yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Tutkun, Ö.F. ve M. Koç. (2008). Stereo types towards occupations in turkey. Ankara University, *Journal Of Faculty Of Educational Sciences*, 41(1), 255-273.
- Vice, S. (2011). Cynicism and morality. *Ethical Theory And Moral Practice*. 14. 2, 169-184.
- Wright, P. M., Gardner, T. M., Moynihan, L. M., Allen, &M. R. (2005). The relationship between HR practices and firm performance: Examining causal order. *Personnel Psychology*, 58(2), 409–446.
- Yıldız S., Şaylıkay M. (2014). The effect of organisational cynicism on alienation. *Proc. Soc. Behav. Sci.* 109, 622–627.