



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2019, 3(3):55-72.

DOI: [10.29226/TR1001.2019.128](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.128)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



KAVRAMSAL MAKALE

Sağlık Hizmeti Veren Örgütlerde Sinizm

Arzu BULUT, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, eposta: arzublt80@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7362-5667>

Dr. Öğr. Süreyya YILMAZ, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, e-posta: sureyya.yilmaz@uskudar.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6024-4344>

Dr. Öğr. Üyesi Halil ŞENGÜL, Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, e-posta: halil.sengul@izu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5745-0369>

Öz

Hizmet sektöründe bilginin ve hizmetin kaynağı olan insana özgü her olgu önemini giderek arttırmaktadır. Liderlerin organizasyondaki en iyi insanları elde etmeleri için karşı karşıya kaldıkları en büyük sorun örgütsel sinizmdir. Örgüt yönetimlerinin başarısız yönetim şekli, örgüt içi yaşanan problem, kriz ve skandallar, çalışanların örgütlerine karşı bazı davranış şekilleri geliştirmelerine neden olmuştur. Bu sistematik derlemenin amacı, kavramsal olarak sinizm ortaya çıkışının, özellikleri, nedenleri ve sonuçlarının incelenmesidir. Konuyla ilgili çeşitli yayınlar, kitaplar ve web sitelerinde anahtar kelimelerinden yararlanarak sistematik bir inceleme yapıldı. Örgütsel sinizm alt boyutlarından bilişsel sinizm ile davranışsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, hemşirelerin doktorlara göre daha sinik olduğu, sinizmin iş yabancılaşması üzerinde güçlü ve olumsuz etkisinin olduğunu ve çalışmada davranışsal sinizmin ile örgütsel sinizmin sağlık meslekleri arasında da farklılıklar gösterdiği yapılan çalışmalarla literatür taraması ile ortaya konulmuştur. Sonuç olarak örgütlerde sinizm, yönetsel hataların kabul edilmesi ve uygun düzeltici eylemlerin hızlı bir şekilde yapılmasıyla en aza indirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Sinizm, Örgütsel Sinizm, Sağlık Hizmetleri, Sağlık Çalışanlarında Sinizm

Makale Gönderme Tarihi: 29.03.2019

Makale Kabul Tarihi: 19.04.2019

Önerilen Atıf: Bulut, A., Yılmaz, S., ve Şengül, H. (2019). Sağlık Hizmeti Veren Örgütlerde Sinizm, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(3):55-72.

© 2019 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

*Bu çalışma 22-24 Şubat 2019 tarihli İstanbul Uluslararası İşletme ve Yönetim Bilimleri Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.



Journal of Management, Economic and Marketing
Research

2019, 3(3):55-72.

DOI: [10.29226/TR1001.2019.128](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.128)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



CONCEPTUAL PAPER

Cynicism in Health Care Organizations

Arzu BULUT, Üsküdar University, Institute of Health Sciences, Department of Health Management, İstanbul, e-mail: arzublt80@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7362-5667>

Assoc. Prof. Dr. Süreyya YILMAZ, Üsküdar University,, Faculty of Health Sciences, Department of Health Management, İstanbul, e-posta: sureyya.yilmaz@uskudar.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6024-4344>

Assoc. Prof. Dr. Halil ŞENGÜL, Sabahattin Zaim University, Faculty of Health Sciences, Department of Health Management, İstanbul, e-mail: halil.sengul@izu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5745-0369>

Abstract

Every human-specific phenomenon, which is the source of information and service in the service sector, gradually increases its importance. Organizational cynicism is the biggest problem that leaders face to get the best people in the organization. Unsuccessful management style of organizational administrations, problems experienced within the organization, crisis and scandals caused employees to develop some behavioral styles against their organizations. The aim of this systematic review is to examine the emergence, characteristics, causes and consequences of the emergence of cynicism. A systematic review was made by using the keywords in various publications, books and web sites. A number of aspects of working life have been linked to stress. Aspects of the work itself can be stressful, namely work overload and role-based factors such as lack of power, role ambiguity, and role conflict. Threats to career development and achievement, including threat of redundancy, being undervalued and unclear promotion prospects are stressful. Stress is associated with reduced efficiency, decreased capacity to perform, a lack of concern for the organisation and colleagues. As a result, cynicism in organizations can be minimized by the adoption of managerial errors and rapid implementation of appropriate corrective actions.

Keywords: Cynicism, Organisation Cynicism, Health Service, Cynicism İn Health Workers

Received: 29.03.2019

Accepted: 19.04.2019

Suggested Citation: Bulut, A., Yılmaz, S., and Şengül, H. (2019). Cynicism in Health Care Organizations, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 3(3):55-72.

© 2019 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

1980'li yıllardan sonra hızla gelişen teknolojiyle beraber iletişim ağları vasıtasıyla dünya adeta birbirine yakınlaşmış bir "Global bir köy" haline geldi. İletişim alanındaki bu hızlı değişimle beraber ortaya çıkan yeni duruma küreselleşme ya da globalleşme adı verilmiştir. Şirketlerin dünya pazarlarına daha kolay ulaşabilmelerinin önünü küreselleşme açmıştır. Bununla birlikte şirketler uluslararası yayılım politikalarını ve stratejilerini hızlandırmış ve bunun sonucunda bazı iş alanları ön plana çıkmıştır. Şirketler küresel pazarda rakiplerine karşı üstünlük sağlamak için hizmetin kalitesini artırma yoluna gitmiş ve bu nedenle müşteriyle birebir etkileşim içinde bulunan çalışanların gösterdikleri performansa büyük önem vermeye başlamışlardır. Günümüzde kabul gören önemli husus çalışan davranışının, hizmet kalitesinin bir belirleyicisi olduğu gerçeğidir.

Hizmet sektöründe bilginin ve hizmetin kaynağı olan insana özgü her olgu önemini giderek arttırmaktadır. İnsan kaynağı dünya genelinde rekabet avantajı elde etmek için özel olarak herhangi bir organizasyon için çok önemlidir. Limited Inc'in kurucusu ve CEO'su Leslie Wexner, her organizasyonun stratejik varlığının kendi çalışanları olduğunu söyler. 21. yüzyılda küreselleşme, teknoloji ve iş gücü çeşitliliği nedeniyle işler değişti. Liderler organizasyondaki en iyi insanları elde etmeleri için karşı karşıya kaldıkları en büyük sorun örgütsel sinizmdir (Khan, 2014: 30). İnsana özgü olgulardan birisi olan sinizmin son yıllarda davranış bilimlerinde ki önemi de giderek artmaktadır (Gül ve Ağıröz, 2011: 28). Sinizm kavramı ile ilgili birçok tanım yapılmakla beraber Webster sinizm "İnsan davranışının tamamen kişisel çıkarları tarafından değerlendirildiğine inanan biri ve insan davranışlarının en kötüsünden başka bir şey beklemeyen bir insan" olarak tanımlar (Eisinger, 2000: 55).

Örgüt yönetimlerinin başarısız yönetim şekli, örgüt içi yaşanan problem, kriz ve skandallar, çalışanların örgütlerine karşı bazı davranış şekilleri geliştirmelerine neden olmuştur. Bunların yanında artan gelir eşitsizlikleri, iş güvencesinin olmaması ve işten çıkarma olaylarının yoğun yaşanması, aşırı stres ve rol yükü, kişisel ve örgütsel beklentilerin karşılanmaması, yetersiz sosyal destek, yetersiz terfi, amaç çatışması, artan örgütsel karmaşıklık, kararlara katılamama, iletişimsizlik gibi nedenler de sinizm davranışını arttırmaktadır. Bu davranış şekilleri güvensizlik, umutsuzluk, tükenme, yılma, monotonluk, tedirginlik, kuşku, yabancılaşma ve benzeri olumsuz duygu, düşünce, davranış ve tutumlar ile kendini belli eder. Olumsuz duygu ve düşüncelerin başında en yaygın olarak görüleni sinizm olgusudur. Bu bağlamda, sonuçları itibariyle bireysel ve örgütsel anlamda yıkıcı etkiler söz konusudur. Tüm bunların bir sonucu olarak çalışan performansı düşmekte, örgütsel vatandaşlık davranışı, güven, işe bağlılık ve motivasyonda azalma, kişilerarası çatışma, şikayet, devamsızlık ve çalışan devrinde artma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir. Ayrıca örgüte karşı sürekli olumsuz tutum içerisinde olan, örgütü küçük düşüren faaliyetlerde bulunan ve kendi çıkarlarını örgütün çıkarlarından üstün gören "sinik" bireylerin olduğu işletmelerin uzun ömürlü olması beklenemez (Kılıç, 2015: 60).

Sinizm olgusunun değişik işkollarında ve değişik boyutlarda ortaya çıkması olağan bir durumdur. Diğer hizmet işkollarından birtakım farklılıkları ile ayrılan sağlık hizmetlerinde çalışanlar uzun çalışma saatleri, hasta genel durumunun değişmesine bağlı yaşanan moral bozuklukları, ücret dağılımlarının adil olmaması gibi sebeplerle örgütlerine karşı negatif tutumlar geliştirebilmektedir. Bunun sonucu olarak, hastaya verilen hizmet kalitesinin, çalışma veriminin ve iş tatmininin azalması, çalışan performans ve motivasyonunun düşmesi, işe devamsızlığın artması, hatta işten ayrılmalar ortaya çıkmaktadır. Sağlık sektöründe çalışanların buldukları çalışma ortamından memnuniyetsizlik duymaları, çevrelerinde bulunan çalışanlara bu duygularını aktarmaları, buldukları kuruma, hastalara ve çalışma çevrelerine olumsuz olarak yansiyacaktır.

Bu sistematik derlemenin amacı, sinizm tarihsel geçmişi, sinizm çeşitleri, sinizmi ortaya çıkaran faktörler ortaya konularak, sağlık sektöründeki sinizmin kaynaklarının ve sonuçlarının incelenmesidir. Konuyla ilgili çeşitli yayınlar, kitaplar ve web sitelerinde “sinizm, örgütsel sinizm, sağlık hizmetleri, sağlık çalışanlarında sinizm” anahtar kelimelerinden yararlanarak sistematik bir inceleme yapıldı. Çalışmamızda sinizm kavramsal olarak literatür temelinde tartışılmış ve öneriler sunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Örgütlerin gelecekteki başarısında önemli bir rol oynayan sinizm kavramı her geçen gün dünyada önemini artırmaktadır. Sinizm kavramına ilişkin değişik kaynaklardan elde edilen bilgiler bir araya getirilerek, konu kavramsal olarak aşağıda incelenmiş ve öneriler sunulmuştur.

2.1. Sinizm Tarihçesi

Sinizm kavramı felsefi anlamda tarihi oldukça eski bir kavramdır (İçerli ve Yıldırım, 2015: 168). Sinizmin tarihsel geçmişi M.Ö. 4. yy. sinik okula kadar dayanır (Karacaoğlu ve İnce, 2012: 78). Kökeni etimolojik olarak ilk başta “Zynismus” sonra “Kynismus” sözcüklerinden türetilen “sinizm” (kinizm, sinisizm), temelini antik Yunan’a dayandığı bir düşünce okulu ve hayat biçimidir (Dean vd., 1998: 342). Sinizm Yunan dilinde “köpek” anlamına gelen “kyon” sözcüğünden türemektedir. Bu felsefik akımın M.Ö. 500’lü yıllarda oluştuğu düşünülmektedir (Robledo vd., 2018). Akımın bilinen ilk “sinik (kinik)” M.Ö. 444-365 yılları arasında yaşamış olan Sokrates’in öğrencisi Antisthenes olup, tarihteki bilinen en önemli sinik Antisthenes (M.Ö. 444-365) ve Sinop’lu Diogenes (M.Ö.412- 323)’dir. Antisthenes’in benimsemiş olduğu yaşam tarzının temel ilkesi erdemlilik ve erdemde bilgelikle elde edilebilen kendine yeterlilik durumudur (Arslan, 2012: 12).

Sinizm kavramını yaygınlaştıran ise Diogenes’dir. Sinikler bu kavram ile devlet de dahil olmak üzere hiçbir örgütün, insan yaşamında doğal bir form olamayacağını savunurlar. Bu nedenle sinizm kişilerin yaşam tarzını belirleyen bir felsefe olarak ele alınmaktadır (Gökçe, vd., 2017: 82). Büyük İskender’in düşüncelerinden ilham aldığı Sinoplu Diyojen’e günün aydınlığında elinde neden yanan bir fenerle dolaştığı sorulduğunda, “dürüst bir insan arıyorum!” cevabını vermiştir (Erdost vd., 2007: 514; aktaran: Erbil, 2013: 7). Diyojen’in bu cevabı insanların gerçekte dürüst olmadığı yönündeki inancı temsil eden en anlamlı sinizm tanımıdır. Diogenis; Olimpiyat

oyunları dönüşünde, kalabalığın olup olmadığını soran birine “Evet, kalabalık vardı, fakat insanlar çok azdı” diye karşılık verir (Güler, 2014: 32). Bu davranışlar sinik düşüncenin hayata geçirilmiş halidir. Sinik kişiler alışılmış düzenin doğal olmadığına inanmakta ve sosyal yaşam standartlarını reddetmektedir. Öyle ki Diyojen ev yerine bir fıçıda yaşamayı tercih etmiştir (Dean vd., 1998: 342)

2.2. Sinizm Tanımı

Sinizm çok geniş boyutlu bir kavramdır. Kelime kökeninden de anlaşıldığı üzere felsefe temellere dayandığı gibi; sosyoloji, psikoloji, din, politik bilimler ve yönetim gibi sosyal bilimlerin çeşitli disiplinlerinde ele alınmıştır. Sinizm ile ilgili araştırma yapan yazarlar, sinizm kavramının farklı disiplinlerdeki rolünü farklı bakış açıları ile açıklamışlardır (Kalağan ve Güzeller, 2010: 84).

Sinizm ile ilgili yapılan ilk araştırmalarda bu kavram; başkalarından “hoşlanmama” ve “başkalarına güvenmeme” olarak tanımlanmıştır. Ancak geçmişte günümüze yapılan birçok çalışma göstermiştir ki esasında örgütlerin yönetim uygulamalarındaki başarısızlık ve uygulama hataları yüzünden çalışanların beklentilerin karşılanmaması nedeniyle yaşanan hayal kırıklığı ile eşit tutulmuştur.

Sinizm kavramının literatürde oldukça fazla tanımı bulunmaktadır. Ancak bütün bu tanımların temel ortak noktası, kavramın “kuşkuculuk”, “şüphencilik”, “güvensizlik”, “inançsızlık” ve “kötümserlik” gibi olumsuz bir anlama sahip olmasıdır (Erdost vd., 2007: 514; aktaran: Özler vd., 2015: 48). Maslach (2001) sinizmi; işyerinde beceriksizlik, zorbalık ve şiddet dahil olmak üzere bir dizi davranış, verimsiz iş davranışı olarak tanımlar (Fox ve Spector, 2005; aktaran: Naus, 2007). Abraham (2000)’a göre sinizm, insan davranışlarıyla ilgili olumsuz algıları yansıtan, doğuştan gelen ve kararlı bir bireysel özelliktir. Bu kavram küçük görme, öfke, utanç, sıkıntı gibi duygusal unsurları, güçlü negatif duyguları harekete geçiren ve umutsuzluk, engellenme, düş kırıklığı ile karakterize bir tutumdur (Andersson ve Bateman, 1997: 450; aktaran: Erbil, 2013: 6). Literatürde yer alan örgütsel sinizm kavramları Tablo 1.’de görülmektedir (Naus, 2007).

Sinizimde temel inanç dürüstlük, adalet ve hoşgörünün kişisel çıkarlar için feda edileceğidir. Sinizm her ne kadar “septizm, şüphencilik, güvensizlik, pesimizm ve negatiflik” kavramlarına yakın anlamları içerse de aslında kişinin devamlı kusur araması, müşkülpesent ve eleştirici oluşu sinik bireylerin temel özellikleridir. Sinizm kişileri zor beğenen, memnuniyetsiz, olaylara sürekli eleştirel yaklaşan, menfaat düşkünü ve diğer insanlara karşı olumsuz düşüncelerle dolu bireyler olarak nitelendiren bir düşünce akımıdır. Sinizm, insanların her davranışında mutlaka bir çıkar bulunduğuna inandığını ve iyiliğin olmadığı yönünde açıklamada bulunan düşüncedir Sinizm her davranışında mutlaka bir çıkar bulunduğuna inandığını ve iyiliğin olmadığı yönünde açıklamada bulunan bir felsefedir. Bu felsefe insanların yaşam tarzını belirler ve insanların tamamen kişisel çıkarları doğrultusunda motive olduklarını savunmaktadır (Gökçe vd., 2017: 82; Erdost vd., 2007: 514; aktaran: Kılıç, 2015: 61).

Günümüzde sinizm, örgütün yönetim uygulamalarındaki hatalar ve başarısızlıklar neticesinde ortaya çıkan örgütsel problemler çalışanların örgütlerine karşı şüpheli, tedirgin, güvensiz ve yabancılaşma gibi birçok olumsuz tutum ve davranışlar sergilemelerine neden olur. Genel olarak, insan doğasına karşı olan güvensizlik sinizmin temelinde vardır. Örgütsel güven, ise çalışanların güvende olduklarını ve desteklendiklerini hissetmeleri olarak tanımlanmaktadır. Örgütlerde güven ortamının olması bireylerin bir arada bulunmalarını, birbirlerine güven duymalarını ve birbirlerine karşı açık davranmalarını sağlamaktadır. Güven ortamının oluşumu için uzun bir zaman gerekirken, yok edilmesi anlık denilebilecek kadar az bir sürede gerçekleşmektedir (Gilberth ve Tang, 1998: 322; Mayer vd., 1995: 710; aktaran: Özler vd., 2015: 51). Çalışanlarda sinizmi meydana getiren faktörler kişisel ve örgütsel olmak üzere iki ana başlık altında toplanmıştır. Örgütsel sinizmin temel faktörleri; kişisel olarak yaş, cinsiyet, medeni durum, hizmet süresi, gelir ve eğitim düzeyi iken, örgüt açısından ele alındığında örgütsel adalet, psikolojik sözleşme ihlali, birey-rol çatışmasıdır (Polatcan ve Titrek, 2014: 1292; aktaran: Kılıç, 2015: 62).

2.3. Örgütsel Sinizm Boyutları

Dean ve arkadaşlarına (1998) göre örgütsel sinizm, bilişsel (inanç), duygusal ve davranışsal olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Dean vd., 1998: 345). Bu boyutlar; bilişsel (inanç) boyut olan örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair inanç, duygusal (duygu) boyut olarak örgüte yönelik olumsuz bir duygu ve bunlara bağlı olarak ve sonuncu boyut olan davranışsal (davranış) boyut örgüte yönelik aşağılayıcı ve eleştirel davranışları içermektedir (Efeoğlu ve İplik, 2013: 348). Geçmiş yıllarda çoğu araştırmacının bilişsel boyut üzerinde odaklandıkları ve diğer iki boyutla ilgili görüşlerin çok yavaş olmadığı görülmektedir. Bu doğrultuda Dean ve arkadaşları (1998), üç boyutu kapsayan örgütsel sinizm kavramları ön plana çıkmıştır. Bu üç boyuta ilişkin kavramlar aşağıda açıklanmıştır.

2.3.1. Bilişsel Boyut

Örgütsel sinizmin bilişsel boyutunda, kişi, çalıştığı örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna inanç duymaktadır. Çalıştığı kurum ile ilgili inanç eksikliği taşıyan birey, örgütündeki uygulamaların ilkelere dayalı olmadığını düşünmektedir. İnsan davranışlarına güvenilmeyeceği, ilişkilerin çıkara dayandığını düşüncesi hakimdir. Örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair inanca sahip bilişsel boyut öfke, hor görme ve kınama gibi olumsuz duygularla ortaya çıkmaktadır. İnsan davranışlarının kötü ve samimiyetsiz olduğuna dair inanca olan eğilimdir (Özler vd., 2010: 49; aktaran: Uzuntarla, 2015: 549-50). Bilişsel boyutta örgütsel olarak sinik bir çalışan, çalıştığı kurumun uygulamalarının bütünlük içermediğine inanırken, çalışanların kişisel değerlerinin ve hedeflerinin kurumunkine benzer olup olmadığına inanmakla ilgilenmektedir. Bu nedenle sinikler; örgütsel ilkelerden yoksun, ilişkilerin kişisel çıkarlara bağlı ve örgütlerdeki bireylerin tutarsız ve güvenilmez olduğunu düşündükleri örgütlerinin uygulamalarıyla kendilerine "ihane" ettiklerine inanmaktadırlar (Özler vd., 2010: 49).

2.3.2. Duyuşsal Boyut

Bu boyutta sinik çalışanlar örgütlerini bırakma düşüncelerini aklında bulundurabilir, oysa bağlılığın davranışsal bileşeni, bir çalışanın işverenle kalma niyetini içermektedir (Dean vd., 1998: 346). Çalışanlar, sinik davranışları ifade edebilmek için mizahı kullanırlar. Böylece örgüt içerisinde sinik tutuma sahip bireyler örgütlerinin amaçlarıyla alay edebilir, şikayette bulunabilir, sürekli alaycı yorum ve eleştiride bulunma gibi davranışlar sergileyebilirler (Brandes, 1997: 4-35; aktaran: Kalağan, 2009: 48). Aynı zamanda duyuşsal boyutta birey, çalıştığı kurum içinde olup bitenlere duygusal tepkiler gösterme eğiliminde ve objektif bir yargı içermeyen hor görme, öfke gibi güçlü duygusal tepkiler oluşturmaktadır. Bu duygusal eğilimler; öfke, endişe, saygısızlık, kırgınlık, şüphe, gibi tepkilerdir (Akbolat vd., 2014: 86). Örgüte yönelik bu tür olumsuz tutumlar gösteren bireyler, örgüt temelli seçimlerin çıkarlara dayandığına, insanların davranışlarında güvenilmez ve tutarsız olduklarına inanmaktadırlar (Brandes, 1997: 33; aktaran: Kalağan, 2009: 35).

2.3.3 Davranışsal Boyut

Örgütsel sinizmin son boyutu olan davranış boyutunda örgütte sinik davranışlar sergileyen birey, bu durumu sadece içsel olarak yaşamamakta, aynı zamanda içinde bulunduğu örgütü eleştirerek, karamsar eğilimleri de gösterirler. Sinik bireylerin genel olarak örgüt içi ilişkileri olumsuz olup, örgüt içinde gelecekte gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik kötümser ve umutsuz eğilimdedirler. Aynı zamanda çoğu zaman insanı küçük düşürmeye yönelik davranışlarda sergilerler (Dean vd., 1998: 346). Örgütlerde, sinik davranışlar sadece sözel davranışlarla sınırlı kalmaz. Çalışanların birbirleriyle anlamlı bakışmaları, alaycı ve aşağılar tarzda gülümsemeleri sinik davranışlara örnek olarak verilebilir (Brandes ve Das, 2006: 240; aktaran: Kalağan, 2009:48).

2.4. Siniklerin temel özellikleri

Brandes ve arkadaşları (1999) tarafından yapılan çalışmada, sinik özellikler taşıyan bireylerin temel özellikleri aşağıda sıralanmıştır.

- Sinikler insanların temel karakteristik özelliklerinin yalan söyleme, başkalarını istismar etme olduğunu varsayarlar,
- Sinikler, insanların bencil olduklarını, davranışlarında tutarsız ve güvenilir olmadıklarını düşünürler,
- Sıklıkla eylemlerin arkasında güdülerin saklı olduğuna inanırlar,
- Kişi, örgüt, grup, toplum ile ilgili bir şey düşündüklerinde sıkıntı, tiksinti hissederler ve hatta utanç duyarlar,
- Dürüstlük ve samimiyetten yoksun olduğuna dair inanca sahiptirler ve sıklıkla eleştirilerde bulunabilirler,
- Olayları çoğunlukla kendi yorumlarıyla anlatırlar ve alaycı bir mizah kullanırlar.

2.5. Örgütsel Sinizm Türleri

Sinizm kavramına yönelik birçok görüş olduğu gibi örgütsel sinizm türlerine yönelik de birçok farklı algı ve görüş bulunmaktadır. Bunlar; kişilik sinizm, çalışan sinizmi, mesleki sinizm, toplumsal sinizm, örgütsel sinizm ve örgütsel değişim sinizmi gibi farklı sinizm türleridir. Bu

doğrultuda örgütsel sinizm türlerine ilişkin kavramlar Tablo 2’de gösterilerek, aşağıda açıklanmıştır (Delken, 2004: 15).

2.5.1. Kişilik Sinizmi

Kişilik sinizmi, genel olarak olumsuz bir insan davranışı algısını yansıtan doğal ve istikrarlı bir özellik olan tek sinizm biçimidir. İnsan davranışlarının negatif olarak algılandığı, değişmeyen ve doğuştan gelen sinizm çeşididir. Kişilik sinizminde birey hor görme ve zayıf kişilerarası ilişkiler ile karakterizedir. Dünyanın sosyal ilişkilerde iyi davranamayan, dürüst olmayan, umursamaz ve bencil insanlarla dolu olduğu genellemesine dayanan ve başkalarına karşı derin güvensiz duyguları içeren sinizm türüdür. Kişilik sinizminde tutumlar öfke, acı, kızgınlık ve manipülasyonla sonuçlanır, ancak dışarıya karşı saldırgan davranışlara sahip değildir (Abraham, 2000: 270-71).

Temel düşünde; sosyal etkileşiminden hoşlanmayan, dürüst olmayan, suça göz yuman, başkalarını önemsemeyen ve bencil insanlarla dolu bir dünya olduğu inancıdır. Bu nedenle güvensizlik, kişilik sinizminde en belirgin özelliktir. Mevcut güvensizlik sonucunda, duygu ve davranışlar kendisini öfke, kızgınlık, üzüntü ve hile yapma ile belli eder (Abraham, 2000: 270-271). Kişilik sinizmini belirlemek için genellikle Cook ve Medley (1954)“in “Minnesota Çoklu Kişilik Envanteri” ve Wrigtsman’ın (1974, 1992) “İnsan Doğasının Felsefesi Ölçeği”nin sıkça alanda kullanıldığı görülmektedir (Dean vd., 1998: 342; Delken, 2004: 12).

2.5.2. Çalışan Sinizmi

Çalışan sinizmi, Andersson (1996) tarafından önerilen tanımlanmıştır (Delken, 2004: 16). Çalışan sinizmi, işyerinde büyük işletmelere, üst düzey yöneticilere ve “diğer” bölümlere yöneliktir (Andersson ve Bateman, 1997; aktaran: Abraham, 2000: 272).Haksızlığa uğrama hissi sinik çalışanları diğerlerinden eşitsizlik nedeniyle ayırır. İşveren ile çalışan arasında eşitlik, adalet ve tarafsızlık vaat eden psikolojik sözleşme ihlal edilmektedir. Usul niteliğindeki sözleşme ihlalleri, bir örgütün resmi kuralların ihlali (haksız terfi), resmi sözleşmelerin ihlali (maaş ve terfi ile ilgili sözleşmesiz sözleşmelerin ihlali) gibi ihlalleri kullanması gibi durumunda meydana gelir (Bies ve Tripp, 1996; aktaran: Abraham, 2000: 272).

Psikolojik sözleşme yükümlülükleri karşılandığında, örgüt tarafından kendisine değer verildiğini hisseden kişi, olumlu tutumlar sergilemeye başlar. Aksi durumda ise kişi örgüte olan bağlılığını sorgulamakta, ilişkilerinin geçici olduğunu düşünmektedir Çalışan sinizmi daha iyi faydalar, çalışma saatleri, çalışma koşulları ve yönetim ile açık iletişim yoluyla eşitliği teşvik ederek kontrol edilebilir (Abraham, 2000: 272).

2.5.3. İş (Meslek) Sinizmi

Bazı hizmet mesleklerinde, tüketicilerle olan stresli etkileşimler, çalışanları duygusal ve fiziksel olarak kendilerini yorgun hissetmelerini sağlar. Hemşire, çocuk bakıcılığı, sosyal hizmet çalışanı,

polislik, hosteslik ve sekreterlik gibi mesleklerde çalışanlar gerçek duygularından uzaklaşabilirler.

Örneğin, bu mesleklerde etkileşimler sorunlara odaklanır, geri bildirimlerin çoğu olumsuzdur, başarısızlıklar abartılır ve hastalar sıklıkla iş birliği yapmaz. Polis memurları, yoksulluk, yoksunluk ve kötü yaşam koşulları nedeniyle ortaya çıkan insani sefalet koşullarında, düşman bir vatandaşla stresli çatışmalar yaşamaktadır (Abraham, 2000: 273). Etkileyici ve arkadaş canlısı oldukları öne sürülen uçuş görevlileri, kaba ve zor yolculardan öfke duyarlar. Bu tür meslekler engellenen sosyal yeterliliğe ya Abraham da yetkinliğe erişememeyi tecrübe ederler. Mesleki sinizmin sebebi çoğunlukla rol belirsizliği ve rol çatışması ile kişi-rol çatışması olarak sıralanmaktadır. Meslek sinizmin olumsuz unsurları; duygularda hissizlik, ayırım, vurdumduymazlık, dikkatsizlik, bakımsızlık olumsuz unsurlardır. Kişinin çabalarının boşuna olduğunu sürekli olarak kendisine hatırlatıldığında, onu anlamaya çalışıldığında mahrumdur. Zamanla hakaret, başarısızlık ve reddedilme yükü kişisel olarak tükenmişliğe neden olur (Delken, 2004: 16).

Bir başka iş sinizim kaynağı da insan rolü çatışmasıdır. Kişisel rol çatışması, kişisel değerler ile örgütün değerleri arasındaki çatışmadır. Örneğin, Hochschild'in (1983) çalışmasında uçuş görevlileri, sık sık geciken, kalabalık ve fiziksel olarak konforsuz uçuşlarda, havayolunca ilan edilen yolcu beklentilerini artıran, stressiz seyahat görüntüsünü yansıtmak zorunda kaldıklarını hissetmişlerdir (Shibutani, 1985).

2.5.4. Toplumsal / Kurumsal Sinizim

Toplumsal sinizim, birey ile toplum arasındaki sosyal sözleşmenin ihlalinin ürünü olarak görülebilir. Psikolojik bir sözleşme, bir bireyin başka bir tarafla yapılan karşılıklı değişim anlaşmasının şart ve koşullarının yerine getirildiğine olan inancı olarak tanımlanmaktadır. Toplumsal sinizim aynı zamanda vatandaşların ülkelerine ve kurumlarına duyduğu güvensizliktir. Vatandaş ile devlet arasındaki sosyal sözleşme; iş güvencesi, sağlık, barınma, artan refah ve eğitim alma hakkına sahip olduğu bir dizi beklentiyi somutlaştırmaktadır (Abraham, 2000: 271). Sosyal sözleşmenin ihlali bir inanç ihlali olarak kabul edilebilir. Bu durumda birey, kendisini haksız hisseder, sisteme duyulan güveni azalır ve diğerlerine inanması zorlaşır. Birey beklentilerinin karşılanmadığı düşüncesini taşıyorsa, o kişi toplumsal sinizim yaşıyor demektir. Toplumsal sinizmin özelliği, kaderi için suçladıkları sosyal ve ekonomik kurumlardan ayrılmadır. Gelecekleri konusundaki umutsuzlukları kısa vadeli çıkarılara yol açar. Bireyler akranlarını kıskanır, başarılarıyla alay ederler ve başarılarını bağlantılara ve servete bağlarlar (Abraham, 2000: 271).

2.5.5. Örgütsel Değişim Sinizmi

Örgütsel değişim sinizmi, gelecekteki çabaların başarısı konusundaki karamsarlıktan ve değişimi gerçekleştireceklerin tembel ve yetersiz olduğuna dair inançtan oluşan, başarısız değişim

çabalarına karşı oluşan bir tepkidir. Buna göre örgütsel değişim sinizminde, sinik bireylerin değişimi desteklememesi durumunda, kişiler kendi yargılarını oluşturabilmektedir. Bireylerin destek vermemesi, başarısızlık ya da bir miktar başarı ile sonuçlanabilmektedir (Rousseau, 1989; aktaran: Abraham, 2000).

Çalışanlar, toplam kalite yönetimi, yeniden mühendislik ve stratejideki iddia edilen değişiklikler arasında acil iş sorumluluklarındaki değişikliğin eksikliği nedeniyle şaşkınlığa uğrayabilirler. Değişikliklerin zor olduğunu tahmin edebilirler. Buna göre, sinizm, olayları inançlar ve gerçeklik arasındaki tutarlılığı koruyacak şekilde yorumlamak için algısal bir ekran görevi görür. Değişim sinizmi, çalışanların gelecekteki değişim çabalarına gönülden katılmalarını engelleyerek, kendi başarısızlıklarını güvence altına almalarıyla kendini tatmin eder hale gelir (Abraham, 2000: 272-273).

Örgütsel değişim sinizmi, iş yaşamının diğer yönlerine de yansiyabilmektedir. Bireyler işine karşı bağlılıklarını ya da motivasyonlarını kaybetmektedir. Bunun sonucu olarak, bireylerin işe devamsızlıkları ve işe karşı olan şikâyetleri artabilmektedir (Erbil ve Seval, 2013: 18). Psikolojik sözleşme ihlali çerçevesinde, yönetimin sürekli olarak kurumsal performansı artırmanın yollarını bulma zorunluluğunu ihlal ettiği düşünülmektedir. Bir dizi değişim çabası başarısız olduğunda çalışanlar başlangıçta hayal kırıklığına uğradığını ve ihanet ettiğini hissederler. Gelecekteki çabalarının başarısına yönelik karamsarlık, çalışanları hayal kırıklığına uğratmayacak şekilde koruyan bir savunma mekanizması olarak hizmet eder (Andersson, 1996; Andersson ve Bateman, 1997; Dean vd., 1998; Reichers, Wanous ve Austin, 1997; aktran: Sheel ve Vohra, 2016: 1375).

2.6. Sağlık Sektöründe Örgütsel Sinizm

Sağlık sektörü hizmet verdiği kitle açısından ele alındığında, diğer tüm sektörlerden ayrı bir konuma ve öneme sahiptir. Sağlık hizmetlerinin temel amacı, kişilerin bozulan sağlık statülerinin tekrar eski haline getirilmesidir. Diğer hizmet sektörlerinden farklı olarak sağlık kurumlarında sunulan hizmetlerin acil, ertelenemez, ikame edilemez, üretilirken tüketilmesi, nakledilemez ve stoklanamaz özellikleri göz önüne alındığında sağlık çalışanları yoğun, uzun ve stresli çalışma şartları ile karşı karşıya kalabilmektedir (Şantaş vd., 2016: 869). Sağlık hizmetlerinde çalışan memnuniyetinin yüksek olması, sağlık çalışanlarının kendileri ve onlardan hizmet almak için bekleyen hasta ya da yakınları için en temel ve vazgeçilmez bir unsurdur.

Sağlık hizmetlerini kendine özgü olan özellikleri, çalışanların kurumlarına karşı olumsuz düşünce geliştirmelerine, sundukları hizmetin nicelik ve niteliğinde düşüşe neden olabilmektedir (Şantaş vd., 2016: 869). Bunun yanı sıra Türkiye’de sağlık sektöründe son yıllarda yapılan reformların ve köklü değişikliklerin, özellikle sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli role sahip sağlık çalışanlarını etkilediği gözlenmektedir. Bu reformlar ve sürekli değişimler nedeniyle sağlıktaki insan kaynağının çalıştıkları kuruma karşı giderek artan oranda olumsuz duygu, düşünce ve sinik tutumlar gösterme eğilimine sahip oldukları söylenebilir (James, 2005: 39). Bu eğilimler sonucunda sağlık çalışanlarının, çalıştıkları kuruma yönelik olumsuz duygular

beslemeleri, sunulan sağlık hizmetinin kalitesini de etkileyebilecek güçtedir. Dolayısıyla, sağlık işletmeleri örgütsel sinizm tehlikesi ile karşı karşıyadır (Akbolat vd., 2014: 85).

Örgütsel sinizm, bireyin iş tatmininde ve işe bağlılığında azalmaya, iş performansında düşmeye ve işe devamsızlıkta artışa neden olabilmektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma ortamlarından kaynaklanan sorunlarının çözüme kavuşturulması, sürekli yüksek performans sergilemelerinin ve motivasyonlarının artırılmasının önünü açacaktır. Bunun aksine, sağlık çalışanlarının çalışma ortamından memnuniyetsizlik duymaları, buldukları kuruma, hastalara, hasta yakınlarına ve çevrelerinde bulunan çalışanlara olumsuz olarak yansiyacaktır (Şantaş vd., 2016: 873).

Sağlık sektörü, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye ekonomisinde büyüyen sektörlerden biridir ve bu hızlı büyüme ile sağlık çalışanları arasında özellikle de ödeme, ikramiye vb. konulara ilişkin bazı şikayetler ortaya çıkmaya başlamıştır. Ortaya çıkan bu sorunlar nedeni ile çalışanların kaybedilmesi masraflı olabilir ve bir hastanenin etkin işleyişini engelleyebilir. Bu bakımdan, sağlık hizmetlerinin başarılı bir şekilde işletilmesi için çalışanların hastaneye bağlılıklarını sağlamak önemlidir. Bu nedenle, pek çok profesyonel bu sektörde var olan sorunları çözmeye çalışırken, sektördeki başarının artırılmasının yollarını da araştırmaktadır (Sulu vd., 2010: 28).

Sağlık hizmetlerinde çok önemli bir role sahip olan ve sağlık mesleklerinden birinin sahibi olan hemşireler kurumları, hasta ve hasta yakınları da dahil olmak üzere çok çeşitli insanlarla iletişim kurarlar. Ülkemiz de hala yeterli sayıya ulaşmayan hemşireler tipik olarak kötü çalışma koşullarına ve ağır iş yüklerine maruz kalmaktadırlar. Bu durum hemşirelerde iş stresine ve tükenmişliğe yol açmaktadır. Çalışma ortamı, mesleki stresin en önemli kaynaklarından biridir. Mesleki stres yönetiminin önemi, iş sağlığı ve güvenliğinin yanı sıra, yalnızca verimlilik ve çalışma saatlerinin kaybı ile değil aynı zamanda hastalıkların ve iş kazalarının sebebiyle de yakından ilgilidir. Hemşirelerin iş yaşamlarında fiziksel ve zihinsel sorunlara neden olan iş stresi yaşadıklarına dair kanıtlar her geçen gün artmaktadır. İş stresi, sinizm ve işe yabancılaşma gibi konularda artışa neden olabilir. Başka bir deyişle, sinizm ve işlerde yabancılaşma, çalışanların olumsuz tutumlarını ve davranış sonuçlarını içerdiğinden, iş stresi nedeniyle artabilir. İş stresinin yalnızca işteki hemşireleri değil, aileleri ve arkadaşları da içeren sosyal yaşamlarını da etkilediği görülmektedir. Bu aynı zamanda yazılı ve görsel basındaki kamuoyu veya haberlerin incelemeleri ile ortaya çıkmaktadır. Hemşirelerin iş stresi düzeyi çalışma başarısını etkilemektedir (Moustaka ve Constantinidis, 2010; aktaran: Koçoğlu, 2014: 25). Bu durumlar hemşirelerin işlerine, yöneticilerine ve istihdam yerlerine karşı olumsuz tutum ve davranış geliştirmelerine neden olur. Başka bir deyişle, örgütsel sinizm ortaya çıkmakta ve bu da hemşirelerin işlerini bırakmalarını düşüncelerini sağlamaktadır. Hemşireler ayrıca sinik düşüncelerini, duygularını ve tutumlarını iş arkadaşlarına ve hastalarına ileterek bu grupları olumsuz yönde etkilemektedir (Çaylak ve Altuntas, 2017: 91).

Son yıllarda sağlık alanında yapılan çalışmalarla sinizm ve örgütsel sinizm kavramlarının kullanılmaya başlandığı görülmektedir (Akyüz ve Yurduseven, 2016: 62). Her ne kadar sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm ile ilgili çalışmalar yapılsa da genel (kişilik) ve örgütsel sinizm ile

ilgili daha çok araştırma yapılmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Literatür incelendiğinde mevcut araştırmaların genellikle; işletme, öğretmenlik ve otel çalışanları üzerinde yapıldığı görülmektedir.

Özler vd. (2011), yaptıkları çalışmalarında örgütsel sinizm alt boyutlarından bilişsel sinizm ile davranışsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve örgütsel sinizm ile tükenmişlik arasında ilişki olduğunu saptamışlardır. Hemşire ve doktorlar üzerinde örgütsel sinizm ve bağlılık düzeyleri ile ilgili Volpe tarafından yapılan bir çalışma sonucunda; hemşirelerin doktorlara göre daha sinik olduğu, her iki meslek grubunun agresif davranışlar sergilemelerine karşın, aralarında bir ayrımın olmadığını, doktorlar kadar hemşirelerin de anlamlı bir şekilde iş bağlılığının olduğunu saptamıştır (Akman, 2013: 54).

Koçoğlu, (2014) çalışmasında sinizmin iş yabancılaşması üzerinde güçlü ve olumsuz etkisinin olduğunu, sinizm arttıkça işe yabancılaşmanın arttığını, iş stresi ile sinizm arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu, bu da hemşire için iş stresi seviyesi arttıkça sinizmin arttığı sonucunu saptamıştır (Koçoğlu, 2014: 28).

Akyüz ve ark. (2016), bir Eğitim Araştırma Hastanesinde yaptıkları çalışmada davranışsal sinizmin ve örgütsel sinizmin sağlık meslekleri arasında da farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur. Çalışmalarında ilk grup olan eczacı, doktor ve güvenlik çalışanlarında davranışsal sinizm boyutunda diğer çalışanlara karşın daha düşük sinizm puanına sahip oldukları, ikinci grupta yer alan çeken hizmetli ve sekreteryaya çalışanlarında davranışsal sinizm puanlarının yüksek olduğu, son grup olan üçüncü grupta bulunan teknisyen, hemşire ve diğer çalışan (biyolog, psikolog, diyetisyen, memur ve sosyal çalışmacı) grubunun ise orta seviyelerde bir sinizm puanına sahip olduklarını saptamışlardır (Akyüz ve Yurduseven, 2016: 73).

3.SONUÇ ve ÖNERİLER

Sıkıntı, hayal kırıklığı, umutsuzluk, hor görme, karamsarlık vb. duyguları içinde barındıran sinizm kavramının gelişmesinde en önemli unsurlar çalışanların örgüte, iş arkadaşlarına, işveren ve yöneticilerine duydukları güven eksikliğidir demek çok yerinde olacaktır. Tüm negatif duyguların temelinde ve gelişmesinde güvensizliğin birçoğumuz tarafından yaşanmış bir gerçekliktir. Öncelikle örgüt liderlerinin, örgütte güven ortamının inşası için üstün bir çaba göstermesi, örgüt içerisinde sinik duyguların gelişmesini engelleme üzerinde oldukça olumlu etkisi olacaktır. Bunun yanında örgüt lider ve işletme yöneticilerinin örgütlerde yaşanan sinizmin sadece güvensizlikten kaynaklanmadığını da göz ardı etmemeleri gerekir.

Örgütlerde Sinizm, ortaya çıktığında yönetsel hataların kabul edilmesi ve uygun düzeltici eylemlerin hızlı bir şekilde yapılmasıyla en aza indirilebilir. Yöneticilerin çalışanın algılarını ve duygularını bildiği iki yönlü iletişim, örgütsel başarı için kritik öneme sahiptir. Sinizm, örgütsel bağlılık ve davranış biçimlerine dikkat çekici oranda zarar verdiği bilinmektedir. Örgüt içerisinde sinizmi en aza indirmek için uzun vadeli adımlar atmak yönetimin en birincil vazifesidir. Çünkü yöneticinin gerek endi itibarı gerekse de kurum itibarı ve güvenilirliği çoğu zaman tehlikededir. Yöneticiler, kötü yönetim süreçleri ile sinizminin kaynağı olmak yerine, çalışanları nezhinde dürüstlük ve güvenilirlik konusunda bir üne sahip olduklarında kişisel etkinliklerini ve memnuniyetlerini artırır.

Dean ve ark. (1998), sinizmi öncül sürecin bir sonucu olduğunu belirtmişler ve en genelden en özeline kategorilendikleri sinizmden kaynaklanan bazı olası sonuçların olduğunu belirtmişlerdir. Sinizim ortaya çıktığında: (1) işle ilgili tutumlar ve davranışlar; örneğin, işçi şikayetleri, düşük bağlılık, az örgütsel vatandaşlık davranışı, (2) sosyal davranışlar; örneğin, az sayıda güvenilir arkadaş, (3) genel topluluk davranışları; örneğin seçimlerde düşük oy kullanma oranı şeklinde kendini gösterir (Dean vd., 1998).

Diğer tüm sektörlerde olduğu gibi emek yoğun sektörlerden önemli bir yere sahip olan sağlık sektörü çalışanlarında örgütsel sinizmin en aza indirilmesi önlenme bir konudur. Beecroft, Dorey ve Wenten (2008) hemşirelerin karar alma sürecine katılmalarına izin vermenin, onlara özerk ve güçlendirilmiş davranışlar sağlamanın, iletişim, işbirliği ve diğer çalışanlarla ilişkilerde açıklık sağlamanın iş tatminini, bakım kalitesini artırdığını ve kolaylaştırdığını belirtmiştir (Sulu vd., 2010: 33). Siu'nun (2002) çalışmasında belirttiği gibi hemşire yöneticileri personel ile iyi sosyal ilişkileri sürdürmeli, onlara destek vermeli ve iş tatmini geliştirmek ve işe devamsızlıklarını azaltmak için çalışma ortamındaki etkin iletişimi kolaylaştırmalıdır. Tüm bunların bir sonucu olarak, kuruma olan bağlılıkları artabilir (Siu, 2002: 4).

Reichers ve arkadaşları (1997), örgüt içerisinde sinizmi azaltmak ve yönetmek için bir dizi strateji niteliğinde tavsiyede bulunmuştur (Reichers vd., 1997: 53):

- İnsanları, kendilerini etkileyen kararlar almaya dahil edin.
- Amirler için ilişki odaklı davranışları vurgulayın (ve ödüllendirin),
- Çalışanları devam eden değişikliklerden haberdar edin (ne zaman? neden? nasıl?)
- Zamanlamanın etkinliğini arttırın,
- Süpriz değişiklikleri minimumda tutun,
- Güvenilirliği arttırın,
 - Sevilen, güvenilen ve güvenilir sözcüleri kullanın,
 - Mantık ve tutarlılığa hitap eden pozitif mesajlar kullanın,
 - Birden fazla kanal kullanın,
- Geçmişle ilgilenin (hataları kabul edin, özür dileyin, düzeltin),
- Başarılı değişiklikleri duyurun,
- Değişimi çalışanların bakış açısından görmek için iki yönlü iletişimi kullanın,
- Çalışanlara duygularını ifade etme, onaylama ve güvence alma fırsatını verin.

KAYNAKÇA

Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, social, and general psychology monographs*, 126(3), 269-269.

- Akbolat, M., Işık, O., & Kahraman, G. (2014). Sağlık çalışanlarının sinik davranışlar gösterme eğilimi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 84-95.
- Akman, G. (2013). Sağlık çalışanlarının örgütsel ve genel sinizm düzeylerinin karşılaştırılması, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı. *Yükseklisans Tezi*.
- Akyüz, İ., & Yurduseven, N. (2016). Sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (16), 61-76.
- Andersson, L.M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(5), 449-469.
- Arslan, E. T. (2012). Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi akademik personelinin genel ve örgütsel sinizm düzeyi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(1), 12-27.
- Çaylak, E., & Altuntas, S. (2017). Organizational silence among nurses: The impact on organizational cynicism and intention to leave work. *Journal of Nursing Research*, 25(2), 90-98.
- Dean Jr, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management review*, 23(2), 341-352.
- Delken, M. (2004). Organizational cynicism: A study among call centers. *Unpublished master thesis, University of Maastricht*.
- Efeoğlu, İ. E., & İplik, A.G. E. (2011). Algılanan örgütsel adaletin örgütsel sinizm üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik ilaç sektöründe bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3), 343-360.
- Eisinger, R. M. (2000). Questioning cynicism. *Society*, 37(5), 55-60.
- Erbil, S. (2013). Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisi (Master's thesis, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Güler, S. (2014). Örgütlerde güven algılamasının örgütsel sinizm üzerine etkisi ve bir araştırma (Tez). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Denizli
- Gökçe, S. G., Emhan, A., Zülfünaz, Özer., & Ayşegül, KAYA. Sinizm, kişilerarası çatışma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin analizi: sağlık sektöründe bir uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(1), 93-108.
- Hasan, Gül., & Ağıröz, A. (2011). Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: hemşireler üzerinde bir uygulama *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 27-47.

- İçerli, L., & Yıldırım, M. H. (2012). Örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: sağlık sektöründe bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 167-176.
- James, M. S. (2005). Antecedents And Consequences Of Cynicism In Organizations: An Examination Of The Potential Positive And Negative Effects On School Systems (Doctoral dissertation, Florida State University).
- Kalağan, G. (2009). Araştırma görevlilerinin örgütsel destek algıları ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki. *Akdeniz Üniversitesi, Antalya*.
- Kalağan, G., & Güzeller, C. O. (2010). Öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27), 83-97.
- Karacaoğlu, K., & İnce, F. (2012). Brandes, Dharwadkar ve Dean'in (1999) örgütsel sinizm ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği. *Business & Economics Research Journal*, 3(3).
- Khan, M. A. (2014). Organizational cynicism and employee turnover intention: Evidence from banking sector in Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(1), 30-41.
- Kılıç, R. (2015) İşgörenlerin duygusal zekâları ile örgütsel sinizm algıları arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 59-73.
- Kocoglu, M. (2014). Cynicism as a mediator of relations between job stress and work alienation: a study from a developing country-Turkey. *Global Business and Management Research*, 6(1), 24.
- Moustaka, E., & Constantinidis, T.C. (2010). Sources and effects of work-related stress in nursing. *Health science journal*, 4(4), 210.
- Naus, A. J. A. M. (2007). Organizational cynicism: on the nature, antecedents, and consequences of employee cynicism toward the employing organization (Doctoral dissertation, Maastricht University).
- Özler, D. E., & Atalay, C. G. (2011). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and management review*, 1(4), 26-38.
- Özler, D.E., Atalay, C.G., & Şahin, M.D. (2010). Örgütlerde sinizm güvensizlikle mi bulaşır?. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 47-57.
- Reichers, A. E., Wanous, J. P., & Austin, J. T. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of management perspectives*, 11(1), 48-59.

- Robledo, J. C., Martinez, O. C., & Merlano, A. F. (2018). Organizational cynicism-An exploration analysis-case: Workers in the city of Cartagena de Indias. *Revista ESPACIOS*, 39(26).
- Sheel RC, Vohra N. (2016). Relationship between perceptions of corporate social responsibility and organizational cynicism: the role of employee volunteering. *Int J Hum Resour Manag.* 27(13):1373-92.
- Shibutani T. The Managed heart: commercialization of human feeling. *Symb Interact.* Kasım 1985;8(2):317-9.
- Siu, O. L. (2002). Predictors of job satisfaction and absenteeism in two samples of Hong Kong nurses. *Journal of advanced nursing*, 40(2), 218-229.
- Sulu, S., Ceylan, A., & Kaynak, R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: implications for healthcare professionals. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 27.
- Şantaş F, Uğurluoğlu Ö, Kandemir A, Çelik Y. (2016), Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi*, 18(3):867-86.
- Uzuntarla, Y., Abdulkadir, T.E.K.E., Cihangiroğlu, N., & Uğrak, U. (2015). Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Görev Yapan Yönetici Sekreterlerin Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 545-564.

Tablo 1. Çeşitli Sinizm Tanımları

Yazar(lar)	Tanım
Goldner, Ritti and Ference (1977).	Sinik bilgi, örgütsel faaliyetler, kararlar ve yöntemlerdeki özgecilik davranışındaki iyiliğin reddedilmesidir.
Kanter ve Mirvis (1989-1991)	Sinizm, bencilliğin insanın doğasında olduğu inancını yansıtan bir kişilik özelliğidir
Bateman, Sakano ve Fujita (1992)	Sinizm, otoriteye ve örgütlere karşı olumsuz ve güvensiz bir tutumdur.
Guastello, Rieke, Guastello ve Billings (1992)	Sinizm, sadece bir iş tutumu değil; bir bütün olarak yaşam üzerine bir bakış açısıdır.
Wanous, Reichers ve Austin (1994)	Sinizm, gelecekte düzenlenecek örgütsel değişikliklere karşı başarılı olunamayacağı; değişikliği gerçekleştiren yöneticilerin ise yetersiz olduğu inancını kapsamaktadır.
Andersson (1996)	Sinizm, bir kişiye, bir gruba, ideolojiye, sosyal geleneğe ya da örgütlere karşı hüsrana, hayal kırıklığı ve olumsuz duygularla ya da bütün bunların (kişinin, grubun...) güvensizliği ile şekillenen genel ve özel bir tutumdur. Örgütsel

Reichers, Wanous ve Austin (1997)	Örgütsel değişim ile ilgili sinizm, değişikliği gerçekleştiren liderlere olan güven kaybı, onları tembel ve yetersiz olarak nitelendirme ve değişiklik çabaları ile ilgili başarı olasılığı hakkındaki kötümserlik kavramlarını kapsamaktadır.
Dean, Brandes ve Dharwadkar (1998)	Örgütsel sinizm, örgütün bütünlükten yoksun olduğu inancını kapsayan bir tutumdur. Örgüte karşı olumsuz duygular ve küçük düşürücü, eleştirel davranışları kapsamaktadır.
Turner ve Valentine (2001)	Sinizm, güvensizliğin güçlü düzeylerini, düşmanca bir şekilde kuşku duymayı ve başka insanların dürtülerini karalamayı kapsayan ahlaki karar vermenin hem genel hem de özel boyutu olarak tanımlanmaktadır.
O'Leary (2003)	Sinizm, adaletsizlik kavramının bir anlatımıdır. Sinizm ile ilgili anlatımlarda, yönetimin uygulamalarına olan derin hayal kırıklığı mevcuttur
Johnson ve O'Leary-Kelley O'Brien, (2003)	Çalışanların, örgütlerinin bütünlükten yoksun olduğu inancını taşıdıkları zaman ortaya çıkan kavramıdır.
O'Brien, Halsam, Jetten, Humphrey, O'Sullivan Postmes (2004)	Sinizm, psikolojik kaçışın ve serbestliğin bir çeşididir.
Stanley, Meyer ve Topolnytsky (2005)	Sinizm, bir karar ya da eylem için başkalarının belirtilen ya da işaret edilen güdülerine inanmama olarak tanımlanmaktadır.
Urbany (2005)	Sinizm, olumlu şeyler hakkında olumsuz yorumları ve duyguları, özellikle de asıl karar verme aşamasında örgütün değerli ifadelerinin olumlu etkisinin reddedilmesini yansıtmaktadır.
Valentine ve Elias Cole, (2005)	Sinizm, iş örgütlerinin ya da diğer toplumsal örgütlerin, ahlaki değerleri hiçe saydığına ve sadece kendilerine hizmet ettiklerine ilişkin inançtır.
Cole, Bruch ve Vogel (2006)	Sinizm, işveren örgütün değerlerinin, eylemlerinin ve güdülerinin eleştirilmesinden kaynaklanan bir tutumdur.

Tablo 2: Örgütsel Sinizm Türleri

Sinizm türleri	Eylem	Hedef	Bağlam	Zaman
Kişilik Sinizmi	Acımasızlık, Öfke	İnsan Doğası		Değişmez
Çalışan Sinizmi	Acımasızlık, Hayal kırıklığı	Her şey	Olası değişim ihtimali	Değişken
Mesleki Sinizm	Uzaklaşma Kınama	Müşteriler	Hizmet organizasyonları	Değişken

Toplumsal Sinizm	Yabancılaşma Çaresizlik	Kurumlar		Değişken
Örgütsel Değişim Sinizmi	Hayal kırıklığı Karamsarlık	Değişim	Başarısız değişim	Değişken