



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Programı

**YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN  
AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNDE SERİ ARACILIK ETKİLERİ:  
ÖRGÜTLERDE ENGELLİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA**

Tezcan Zeynep Özkan Tilki

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Semra Güney

Ankara, 2017



YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ  
İLİŞKİLERİNDE SERİ ARACILIK ETKİLERİ: ÖRGÜTLERDE ENGELLİ  
ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Tezcan Zeynep Özkan Tilki

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
İşletme Anabilim Dalı  
Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Programı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2017

## KABUL ve ONAY

Tezcan Zeynep Özkan Tilki tarafından hazırlanan "Yıldırma, Örgütsel Sinizm, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkilerinde Seri Aracılık Etkileri: Örgütlerde Engelli Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma" başlıklı bu çalışma 19.01.2016 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

İ m z a

Prof. Dr. Mustafa Kılıç (Başkan)

İ m z a

Prof. Dr. Sema Güney (Danışman)

İ m z a

Doç. Dr. Selin Metin Camgöz (Üye)

İ m z a

Doç. Dr. Güler Sağlam Arı (Üye)

İ m z a

Yrd. Doç. Dr. Öznur Azizoglu (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

İ m z a

Prof. Dr. Sibel BOZBEYOĞLU

Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.



19.01.2017

---

Tezcan Zeynep ÖZKAN TİLKİ

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır. Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

o **Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.**

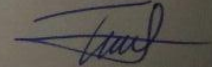
(Bu seçenkle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etmeniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

• **Tezimin/Raporumun 19/01/2019 tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.**

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

o **Tezimin/Raporumun.....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.**

o **Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi**



19/01/2017

Tezcan Zeynep ÖZKAN TILKI



## ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, Prof. Dr. Semra GÜNEY danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.



Tezcan Zeynep ÖZKAN TILKI

## TEŞEKKÜR

Öncelikle tez dönemi boyunca mesleki tecrübesi, güler yüzlülüğü ve sabırla tezime yön veren tez danışmanım ve değerli hocam Prof. Dr. Semra Güney'e içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Ayrıca uzmanlık eğitimim boyunca en doğru ve güncel bilgileri aktaran değerli hocalarıma, tez analizim ile ilgili çok değerli zamanından ödün veren ve tezimle ilgili her konuda yardım ve katkılarından dolayı Doç. Dr. Selin Metin Camgöz hocama çok teşekkür ederim.

Tezimin içeriğinin, daha zengin ve doğru olmasına yardımcı olan değerli jüri üyeleri Prof. Dr. Mustafa Kılıç'a, Doç. Dr. Güler Sağlam Arı'ya ve Yrd. Doç. Dr. Öznur Azizoğlu'na katkıları için çok teşekkür ederim.

Veri toplamamda ve tez düzeltmelerimde yardımcı olan arkadaşlarım Reyhan Arslan'a ve Elif Üzümcü'ye çalışmama katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Eğitim süresince beni maddi ve manevi her yönden destekleyen aileme, veri toplamamda yardımcı olan bana ablalık duygusunun en güzelini tattıran kardeşime, aldığım tüm kararlarda ve her anımda en büyük destekçim olan sevgili eşim İsmail Tilki'ye tüm kalbimle teşekkür ederim.



## ÖZET

ÖZKAN TILKI, Tezcan Zeynep. *Yıldırma, Örgütsel Sinizm, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkilerinde Seri Aracılık Etkileri: Örgütlerde Engelli Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2016.

Bu çalışmanın amacı özel ve devlet sektörlerinde çalışan engelli bireyler üzerinde yıldırma, örgütsel sinizm, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinde seri aracılık etkilerini incelemektir. Bu kapsamda, çalışmanın örneklemini kamu ve özel sektörde çeşitli meslek gruplarında çalışan 184 engelli birey oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde kolayda örnekleme ve kartopu yöntemi kullanılmış ve anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. İlk olarak, doğrulayıcı faktör analizi ile modelin uygunluğu test edilmiştir. Uyum indeksleri sonucunda modelin örnekleme için uygun olduğu sonucuna ulaşılmış ve tüm faktörler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ölçeklerin iç tutarlılık katsayıları sırasıyla Olumsuz Davranışlar Ölçeği için  $\alpha=.84$ , Örgütsel Sinizm Ölçeği için  $\alpha=.86$ , Minnesota İş Doyumu Ölçeği için  $\alpha=.93$  ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği için  $\alpha=.87$ 'dir. Ek olarak, seri çoklu aracılık analizi sonucunda, yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin ve iş doyumunun seri aracılık etkisi anlamlı bulunmuştur. Aynı ayrı dolaylı etkilere bakıldığında yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin anlamlı bir aracılık sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer anlamlı dolaylı etki ise iş doyumu aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisidir. Buradan hareketle, engelli çalışanların yıldırma yaşamaları arttıkça, örgütsel sinizm düzeylerinin arttığı ve akabinde iş tatminlerinin azaldığı ve buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetlerinde bir artış meydana geldiği söylenebilir. Bu çalışma, hali hazırda istihdam sorunlarıyla boğuşan engellilerin istihdam edildikten sonra da problemlerinin katlanarak devam ettiği konusuna ışık tutmakta ve bu alanda gereken önlemleri vurgulaması açısından önemlidir.

### Anahtar Sözcükler

Yıldırma, Örgütsel Sinizm, İş Doyumu, İşten Ayrılma Niyeti, Engellilik

## ABSTRACT

ÖZKAN TİLKİ, Tezcan Zeynep. *Serial Mediation Effects on Relationships among Mobbing, Organizational cynicism, Job Satisfaction and Turnover Intention: Research on Disabled Individuals in Organizations*, Master Thesis, Ankara, 2016.

The aim of this study is to examine the effects of serial mediation on the relationships among mobbing, organizational cynicism, job satisfaction and turnover intention on disabled individuals working in the private and state sectors. Within this context, the sample of the study was composed of 184 individuals with disabilities working in various professional groups in the public and private sectors. Convenience sampling and snow ball sampling methods were used in the selection of the sample and the data were collected by the survey method. Firstly, the suitability of the model was tested by confirmatory factor analysis. As a result of the fit measures, the model was found to be suitable for the sampling and all the factors were found to be statistically significant. Internal consistency coefficients of the scales respectively were  $\alpha = .84$  for the Negative Acts Questionnaire,  $\alpha = .86$  for the Organizational Cynicism Scale,  $\alpha = .93$  for the Minnesota Job Satisfaction Scale, and  $\alpha = .87$  for the Turnover Intention Scale. In addition, as a result of serial multiple mediation analysis, the serial mediation effect of organizational cynicism and job satisfaction between mobbing and turnover intention was found to be significant. When indirect effects were examined, it was found that organizational cynicism is a significant mediator between mobbing and turnover intention. The other significant indirect effect is the effect of mobbing on turnover intention by mediator of job satisfaction. From this point of view, it can be said that as the mobbing towards the disabled workers increases, the level of organizational cynicism increases and then the job satisfaction decreases and accordingly the turnover intention increases. This study sheds light on the fact that while the employment problems of the disabled people have continued, also the problems after employment have continued incrementally. The study is important to emphasize the necessary precautions.

### Key Words

Mobbing, Organizational Cynicism, Job Satisfaction, Turnover Intention, Disability

## İÇİNDEKİLER DİZİNİ

<b>KABUL ve ONAY .....</b>	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM .....</b>	<b>ii</b>
<b>YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ETİK BEYAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>TEŞEKKÜR .....</b>	<b>v</b>
<b>ÖZET.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>İÇİNDEKİLER DİZİNİ .....</b>	<b>viii</b>
<b>TABLolar DİZİNİ .....</b>	<b>xi</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ .....</b>	<b>xii</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>BÖLÜM I: YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK TEMEL KAVRAMLAR.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.YILDIRMA ve BOYUTLARI.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.SİNİZM KAVRAMI ve TARİHÇESİ .....</b>	<b>8</b>
1.2.1.Sinizmin Tanımı .....	9
1.2.2.Sinizm Türleri .....	10
1.2.3.Örgütsel Sinizmin Boyutları .....	13
1.2.4.Örgütsel Sinizmi Oluşturan Bireysel Faktörler .....	15
1.2.4.1.Yaş .....	15
1.2.4.2.Cinsiyet .....	16
1.2.4.3.Eğitim Durumu .....	17
1.2.4.4.Gelir .....	18
1.2.4.5.Hizmet Süresi .....	18
1.2.4.6.Kıdem.....	18
<b>1.3.İŞ DOYUMU .....</b>	<b>19</b>
1.3.1.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	21
1.3.2.İş Doyumunu Kavramının Kuramsal Temelleri .....	24

1.3.3.İş Doyumunun Sonuçları .....	29
<b>1.4.İŞTEN AYRILMA NİYETİ .....</b>	<b>30</b>
<b>1.5.İŞ YERİNDE YILDIRMA VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ .....</b>	<b>32</b>
<b>1.6.İŞ YERİNDE YILDIRMA VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ.....</b>	<b>33</b>
<b>1.7.YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ .....</b>	<b>34</b>
<b>BÖLÜM II: YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNDE SERİ ARACILIK ETKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI.....</b>	<b>37</b>
<b>2.1.ARAŞTIRMANIN AMACI ve MODELİ.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....</b>	<b>38</b>
<b>2.3.YÖNTEM .....</b>	<b>38</b>
2.3.1.Örnekleme .....	39
2.3.2.Araştırma Süreci .....	42
<b>2.4.VERİ TOPLAMA ARAÇLARI .....</b>	<b>42</b>
2.4.1.Kişisel Bilgi Formu.....	42
2.4.2.Örgütsel Sinizm Ölçeği.....	42
2.4.3.Olumsuz Davranışlar Ölçeği (Negative Acts Questionnaire).....	43
2.4.4.Minnesota İş Doyumu Ölçeği .....	44
2.4.5.İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği.....	44
<b>2.5.ANALİZLER .....</b>	<b>45</b>
2.5.1.Verilerin Düzenlenmesi .....	45
2.5.2.Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	45
2.4.3.Seri Aracı Değişken Analizi .....	55
<b>2.6.BULGULAR .....</b>	<b>58</b>
2.6.1.Çalışmanın Sınırlılıkları.....	61
2.6.2.Araştırmacılara Öneriler .....	61
2.6.3.Uygulayıcılara Öneriler .....	62
<b>SONUÇ.....</b>	<b>64</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>65</b>

<b>EK 1: GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU .....</b>	<b>83</b>
<b>EK 2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU .....</b>	<b>85</b>
<b>EK 3: İŞYERİ ZORBALIĞI ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>88</b>
<b>EK 4: ÖRGÜTSEL SİNİZM ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>90</b>
<b>EK 5: İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ .....</b>	<b>92</b>
<b>EK 6: İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>95</b>
<b>EK 7: ORJİNALLİK RAPORU.....</b>	<b>96</b>
<b>EK 8: ETİK KURUL İZİNİ .....</b>	<b>97</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>98</b>

## TABLULAR DİZİNİ

Tablo 1. Çalışmaya Katılan Engelli Bireylere Yönelik Bilgiler .....	39
Tablo 2. Olumsuz Davranışlar Ölçeği Maddeler Faktör Yükleri.....	46
Tablo 3. Örgütsel Sinizm Ölçeği Maddeler Faktör Yükleri.....	47
Tablo 4. İş Doyumu Ölçeği Maddeler Faktör Yükleri.....	48
Tablo 5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Maddeler Faktör Yükleri.....	49
Tablo 6. Yapısal Eşitlik Modellemelerinde Uyum İndeksleri .....	49
Tablo 7. Ölçek Maddelerine Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon .....	53
Tablo 8. Amos Programı ile Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizinden Elde Edilen Uyum İndeksi Değerleri .....	54
Tablo 9. Seri Çoklu Aracılık Analizi .....	56

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi .....	25
Şekil 2. İş Özellikleri Modeli .....	27
Şekil 3. Araştırma Modeli .....	37
Şekil 4. Olumsuz Davranışlar Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	50
Şekil 5. Örgütsel Sinizm Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	51
Şekil 6. İş Doyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	52
Şekil 7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	53
Şekil 8. Seri Çoklu Aracılık Modeli.....	56





## GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında örgütlerin başlıca kaygıları arasında nitelikli iş istihdamı ve örgütte sürekliliği sağlama gösterilmektedir. Çalışanların çoğu, çeşitli nedenlerle işlerini değiştirmekte ve daha iyi koşullarda çalışabilecekleri işletmelerde istihdam edilmeyi istemektedirler. İşletmeler, işten ayrılma niyetine sebep olan örgütsel etmenleri örgütün başarısını olumsuz yönde etkileyen bir neden olarak görmektedirler. Bundan dolayı, işten ayrılma niyetine yol açabilecek olan örgütsel faktörler çözülmesi gereken önemli problemler olarak görülmektedir (Bedeian, 2007). Yöneticilerin ayrımcı tutumları, yerine getirilmeyen sözler, saygı duyulmama, kişilerin kararlarının önemsenmemesi, destek eksikliği gibi nedenlerden dolayı çalışanlar, işlerine yönelik yıldırma ve örgütsel sinizm yaşayabilmektedirler (Pugh, Skarlicki, ve Passell, 2003; O'Brien, Haslam, Jetten, Humphrey ve O'Sullivan, 2004). Özellikle bu tutumların engelli bireylerde daha fazla görülmesi beklenmektedir.

Engellilik kavramı, bireyin başlıca hayati faaliyetleri yapmasını engelleyen, zihinsel, fiziksel ya da psikolojik hastalığa sahip olan ve bundan dolayı diğer çalışanlara göre ayrımcılık gösterilen kişiler için kullanılır (Lo ve Kleiner, 1998). Engellilik durumu, kalıtsal olarak bireye taşınacağı gibi sonradan bir kazaya maruz kalarak ya da hastalık sonucunda da meydana gelebilmektedir. Engelli Haklarını içeren Birleşmiş Milletlerin Bildirgesi'nde engellilik, "Bireyin toplumsal ve bireysel yaşamında kendisine yeterli olması gereken işleri, fiziksel ve sonradan olma gibi nedenlerle kendilerindeki bir eksiklik sonucu yapamayanlar" şeklinde ifade edilmektedir (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2002).

Ülkemizde toplumun önemli bir kesimini engelli bireyler oluşturmaktadır. Elde edilen son veriler, Türkiye'de 8,5 milyon civarı engelli bireyin yaşadığını ortaya koymaktadır. Bu verilere dayanarak Türkiye'de yaklaşık her 9 bireyden biri engelliliği nedeniyle kısıtlanmaktadır (Öztürk, 2009). Avrupa Birliği ülkelerinde de engelliler çalışma yaşamında çok az yer almaktadır (AB Komisyonu, 2010). Engelliler, çalışma yönünden herhangi bir kısıtlılığa sahip olmasalar bile engellilerin çok az bir kısmı çalışabilmektedir. Bu konu ile ilgili bulgular incelendiğinde, görme, işitme ve bedensel engeli olan bireylerin sadece %16'sının çalışabildiği belirtilmiştir. Engelli istihdamına yönelik 1960 yılından itibaren çıkarılan yasalarla engellilere öncelik verilmesine rağmen Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖZİDA)'nın yaptığı araştırmaya göre 2000'li

yıllarda istihdam konusunda çok az ilerleme gösterildiği ve engellilerinin büyük çoğunluğunun üretim dışı bırakıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun nedenlerinden en önemlileri, iş verenlerin, engellilerin iş yapabileceğine dair yetersiz olduklarını düşünmeleri, verimli ve üretken olmadıkları, kişilerarası iletişimde uyumsuz olduklarına yönelik inançlardır (Baybora, 2006).

Toplumda önemli bir yere sahip olan engelli bireyler de tüm diğer bireyler gibi eşit haklara sahip olmalıdırlar. Engelli bireylerin iş yaşamında yer almasının sağlanması ve engelli bireylerin iş istihdamına yönelik çalışmaların artırılması bu sebeple önemlidir. Engelli bireylerin, engeli olmayan bireylere göre ekonomik, psikolojik ve sosyal nedenlerden dolayı çalışmaya daha çok gereksinimleri vardır. Çalışmak, engelli bireylerin toplumla iç içe olmasını sağlamakta, olumlu hislerini arttırmakta ve psikolojik sorunlarıyla ilgili tedavi edici bulunmaktadır (Demir, 2011).

1970’li yıllardan itibaren pek çok ülke engellilerin iş alımıyla ilgili düzenlemeleri konu edinmiş ve bununla ilgili işe alım politikaları yeniden ele alınmıştır. Türkiye de bu düzenlemelere ilgisiz kalmamış hem engelli bireylerin işe alım sınırlamalarını hem de 2005 senesinde gündeme gelen “Engelliler Kanunu” aracılığıyla engelli bireylerin işe alım süreci hızlanmıştır. 5378 Sayılı Kanun, engellilerin haklarına dikkat çekme konusunda önemli noktaları içermektedir. Bu düzenleme ile engellilerin iş yaşamına girişi ve iş yaşamında yaşayacakları ayrımcılıklar önlenmeye çalışılmıştır. Bu kanunun 14. maddesi çalışma koşullarını, sürelerini, işe giriş süreçlerini ve kariyer açısından gelişim olanaklarını içermektedir. Bu düzenlemelerle engelli bireylerin iş yaşamında ve istihdamında karşılaşacakları ayrımcılıklar önlenmeye çalışılmıştır (Engelliler Hakkında Kanun, 2005).

Bu düzenlemelere rağmen Türkiye’de engelli kontenjanları hala boş kalmakta ve özellikle özel sektörde engelliler birçok psikolojik problemle baş etmek zorunda bırakılmaktadırlar. Engelli bireyler çalıştıkları yerlerde çalışma arkadaşları ve yöneticileri tarafından olumsuz davranışlarla karşı karşıya kalabilmektedirler. İşyerinde arkadaşları veya yöneticileri tarafından yıldırma yaşayan engelli bireyler çalıştıkları ortamdan uzaklaşma eğiliminde olabilmektedirler (Tezcan, 2013). Bu bağlamda, engelli vatandaşlarımızın iş yaşamına uyum sağlamaları için ilgili kurumların bu konuyla ilgili çalışmalar yapması ve sorunların çözümlerine dair alternatifler geliştirmesi önem taşımaktadır. Engelli bireylerin işgücüne katılmalarını ve devamını teşvik edici

düzenlemeler, onların da üretimde bir pay sahibi olmalarını sağlayacak yapıcı bir katkıda bulunacaktır.

Yukarıda sıralanan bilgiler ışığında, çalışmada, engelli bireylerin iş hayatında yaşadıkları problemlerin daha iyi anlaşılabilmesi için, bu bireylerin iş doyumunu ve işteki devamlılığını etkileyen yıldırma ve örgütsel sinizm şeklindeki iki kavrama değinilmiştir. Bu kapsamda özel ve devlet sektörlerinde çalışan engelli bireyler üzerinde yıldırma, örgütsel sinizm, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinde seri aracılık etkileri incelemiştir. Çalışmanın bağımsız değişkeni yıldırma, bağımlı değişkeni işten ayrılma niyeti, aracı değişkenler ise sırasıyla örgütsel sinizm ve iş doyumudur. Bu çalışma ile engelli bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları bir takım olumsuz tutum ve davranışları belirlemek ve bulgular çerçevesinde gerekli önlemlerin alınması ve uygulamaların düzenlenmesi ile ilgili topluma, yöneticilere ve çalışanlara ışık tutmak hedeflenmiştir.

Bu araştırma doğrultusunda, birinci kısım yıldırma, örgütsel sinizm, iş doyumunu, ve işten ayrılma niyeti ile bu değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerine yönelik alan yazınına kapsamaktadır. İkinci kısımda, araştırmanın hipotezlerine, yöntemine ve analizlere yer verilmiştir. Son kısımda ise çalışmanın sonuçları, kısıtlılıkları ve pratik uygulamaları belirtilmiştir.

## BÖLÜM I

# YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK TEMEL KAVRAMLAR

### 1.1.YILDIRMA ve BOYUTLARI

Mob kelimesi Latince’de “kararsız kalabalık” olarak ifade edilen, “mobile vulgus” ifadesinden oluşmuş bir kelimedir. “Mob” kelimesinin Latince karşılıkları ortalıkta buluşmak, saldırmak ve rahatlık vermek olarak tanımlanır. Yıldırma kelimesi 1960’lı yıllarda ilk kullanan kişi Avsturyalı bilimadamı Konrad Lorenz’dır. Lorenz bu ifadeyi açıklarken hayvanların davranışlarını incelemiş ve hayvanların yabancılardan kaçınmak için sergiledikleri davranışları isimlendirmek için bu ifadeye yer vermiştir. (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003). Sonraki yıllarda, İsveç’te güçlü öğrencilerin daha güçsüz öğrencilere uyguladıkları saldırı için bu kelime kullanılmıştır. 1980’lerde ise Leymann (1996) tarafından işyerinde taciz ismiyle tanımlanmıştır (Leymann, 1996).

İşyerinde düşmanca tutumları içine alan bu kavramı tanımlamada birçok ifade kullanılmaktadır. Bu kavramlar arasında en sık kullanılanı “bullying” ve “mobbing” terimleridir. Leymann, bu konuda yaptığı çalışmalarda ‘mobbing’ terimini kullanmayı tercih etmiştir. Leymann, “mobbing”i psikolojik şiddet olarak, “bullying” terimini ise fiziksel saldırı olarak tanımlayarak bu iki kavram arasındaki ayrıma dikkat çekmiştir. Bu bağlamda, “bullying” kavramının okul örgütlerinde kullanılması uygun görülürken, “mobbing” kavramının ise işyerleri için kullanılması Leymann tarafından önerilmiştir (Bedük, 2014).

Yerli alan yazınında yer alan (duygusal taciz, taciz, yıldırma, bezdirme, duygusal baskı, psikolojik terör, iş yeri sendromu, vb.) bir çok kavram mobbing kavramıyla ilgili kullanılmıştır. Yıldırmanın özellikleri aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Kaymakçı, 2008:24).

- Yıldırma yaşayanlar ve yıldırma uygulayanlar arasında bir güç dengesizliğinin mevcut olması,
- Mağdura karşı sergilenen olumsuz davranışların olması,

- Yıldırma davranışlarının süreklilik ve sıklık bakımından sistemli bir şekilde devam etmesi,
- Bu davranışların belirli bir süreyi kapsamaması (en az haftada bir kez veya 6 ay)
- Uzaklaştırma, yıldırma ve tahrik etmenin görülmesi,
- Yıldırma uygulayan kişilerin bilinçli/kasti hareket etmesi,

Yıldırma sözcüğü, “kuşatma”, “grupça saldırma”, “rahatsızlık verme” “psikolojik şiddet”, gibi eylemsel anlamları da içermektedir (Kök, 2006:435).

Leymann (1990; 1996)’a göre yıldırma, düzenli bir şekilde ahlak içermeyen ve saldırgan (düşmanca) bir biçimde iletişim tarzı ile bir veya birden fazla kişi ile diğer bir bireye karşı uygulanan psikolojik terördür. Yıldırma uygulanan kişi, yıldırma sonucunda savunmasız kalır ve çaresiz olarak bir kenara itilir. Yıldırma davranışları, düzenli olarak kişinin üzerinde uygulanır. Yıldırma davranışlarının süresi haftada bir ve 6 aydan daha fazla bir zaman dilimini kapsamaktadır.

Olumsuz davranışların süreklilik arz etmesi ve aylarca devam etmesi bu davranışları yıldırma olarak değerlendirmeyi gerekli kıldığı gibi, bir defaya mahsus olmak üzere yapılan kişiye yönelik olumsuz davranışlar ve ayrımcılık süresinin uzaması da yıldırma olarak kabul edilir. Vurgulanması gereken nokta, davranışların mağdura fiziksel ve psikolojik yönden rahatsızlık verecek nitelikte olması ve bilinçli olarak yapılmasıdır (Leymann, 1996).

Yıldırma bireye yapabileceğinin daha altında işler verilerek itibarının sarsılması ve saldırganca, zorbaca ve istemediği bir şekilde kişiye davranılarak sosyal ortamlardan bireyi uzaklaştırmak amaçlanır (Zapf, 1999).

Yıldırma saldırganlığı da içinde barındıran karmaşık olarak ifade edilen bir davranış şeklidir. Bu nedenle farklı yönlerden incelemek ve açıklamak gerekmektedir. Yıldırma davranışlarında değişmeyen tek faktör ise mağdur olarak seçilen kişinin başlangıçta pozisyonunu, saygınlığını, karar verme yetisini, özgüvenini, arkadaşlarını, onurunu ve sağlığını kaybetmesidir (Akgeyik, Delen, Uşen ve Omay, 2009:127).

Leymann (1990), geliştirdiği Leymann’ın Psikolojik Terör Envanteri’nde yıldırma davranışını beş boyutta incelemiştir.

***Kendini gösterme ve iletişim oluşumuna yönelik saldırılar:*** Bu boyutta mağdur; uzaklaştırma, küçümseme, aşağılama mesajlarını içeren jest ve mimikler kullanılarak, kasten tutulmayan sözler, ileilmeyen bilgiler, işle ilgili yanıltıcı bilgiler verilerek iletişimi engelleyici davranışlarla sindirilmek istenmektedir. Asıl hedeflenen ise; mağduru çevresinden soyutlamak ve dışlamaktır (Leymann, 1996; Akgeyik vd., 2009: 130, Arslan, 2008).

Leymann (2012), birinci boyutu oluşturan 11 ifadeyi şu şekilde sıralamaktadır; daha alt düzeyde çalışanların kendini ifade etme çabalarına daha üst düzeyde çalışanlar tarafından engellenmesi, mağdurun devamlı olarak sözlerinin kesilmesi ve düşüncelerinin göz ardı edilmesi, iş arkadaşlarıyla diyaloglarına sınır getirilmesi, yüksek sesle arkadaşları tarafından azarlanması, yürüttüğü işlerle ilgili devamlı eleştiri alması, özel hayatına yönelik devamlı eleştiriler, telefonla aracılığıyla taciz edilmesi, sözlü ya da yazılı şekilde tehdit alması, imalar yoluyla mağdurla iletişimin reddedilmesidir.

***Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar:*** Çalıştıkları yerde bireylerin yaşadıkları problemleri konuşabilmesi, sorunları için yardım görmesi, güveneceği, desteğini üzerinde hissettiği birilerinin olduğunu bilmesi sosyal destek olarak isimlendirilmektedir. Bu boyutta genellikle kişiyi dışlama ve yalnızlaştırma söz konusudur. Sosyal ilişkileri engellemek amacıyla bireyin iletişimi engellenerek, sosyal ağlarından kişi uzaklaştırılarak; sosyalleşme, aidiyet, onaylanma, sevgi ve saygı görme ihtiyaçlarından mahrum bırakılarak kişi yalnızlığa sevk edilmektedir (Leymann, 2012).

Sosyal ilişkilerin kısıtlandığı ikinci boyutta yıldırma mağdurunun maruz kaldığı davranışlar Leymann (2012) tarafından şu şekilde belirtilmiştir; mağdur ile konuşulmaz, diğer çalışanlarla iletişimi engellenir, çevreden soyutlanarak, farklı bir çevrede çalışmaya yöneltilir, diğer çalışanların mağdur ile iletişim kurması engellenir, kişi önemsenmez ve kişiye saygı duyulmaz.

***Kişinin İtibarına Yönelik Saldırılar:*** Yıldırma uygulayan kişi hedef aldığı bireyin sosyal imajına zarar vermeyi amaç edinmektedir. Gerçek dışı söylentiler, iftiralar, özel yaşamla ilgili tenkitler, fiziksel görünüşle ilgili alaycı tavırlar (De Falco, Messineo ve



Messineo, 2003:30) hatta etnik kökenle ilgili yapılan yıldırma eylemleriyle mağdurun sosyal ortamdaki itibarına zarar verilmek istenmektedir (Hoel ve Cooper, 2000:3).

Bireyin iş arkadaşlarının sebep olduğu yatay yıldırma eylemleri genellikle mağdurun iş arkadaşları kaynaklıdır. Kişinin arkasından kötü bir şekilde konuşulur, hakkında gerçek dışı söylentiler yayılır, kişiye akıl hastasıymış gibi davranılır, kişiye psikolojik tedavi alması yönünde baskı uygulanır, birey gülünç duruma düşürülmek istenmekte ve bu doğrultuda yürüyüşü, jestleri ve sesi taklit edilir, sahip olduğu herhangi bir özrü ile alay edilir, dini veya sisyasi bakış açısı küçümsenir, milliyetiyle alay edilir. Dikey olarak uygulanan yıldırma bağlamında mağdurun; mesleki yetersizliği vurgulanır ve mağdurla alay edilir, kararları devamlı sorgulanır, özel hayatına dair imalar söz konusudur, mağdura küçük düşürücü isimler verilir, cinsel imalarda bulunulur, özgüvenini düşürecek işler verilir, kişinin çabaları ve başarıları adil olarak değerlendirilmeyerek kişi yöneticileri ve iş arkadaşlarına karşı küçük düşürülmek istenmektedir (De Falco vd., 2003:31).

***Kişinin Yaşam Niteliğine ve Mesleki Durumuna Yapılan Saldırıları:*** Bu boyuttaki temel amaç bireyin mesleki kariyerine doğrudan ya da dolaylı olarak zarar vermektir ve bu doğrultuda yıldırma uygulanan kişiye çok fazla veya çok az iş yükü verilerek stres yaşaması amaçlanmaktadır ( Arslan, 2008:25; Akgeyik vd., 2009:132).

Mesleki itibara yönelik saldırıları içeren bu sınıflamada; mağdura kayda değer görevler verilmez, görevleri engellenir ya da aşırı derecede iş yükü verilir, işi devamlı değiştirilir, daha önce verilen işler geri alınır, anlamsız işler yüklenir, itibarını zedeleyecek şekilde, nitelik ve yeteneklerinin dışında, özgüvenini düşürecek, işler verilir. Bu eylemlere ek olarak, yıldırma mağduruna mali konuda da zarar verecek eylemler sergilenilir. Oluşan zararların faturası mağdura çıkarılır, ileri boyutta evine ya da iş yerine zarar verilir (Davenport vd., 2003:19; Leymann, 2012).

***Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları:*** Uzun süre yıldırmaya maruz kalan mağdurda sağlığına yönelik saldırıların gerçekleşmesi sonucunda psikolojik, ruhsal ve duygusal yönden yıpranmalar meydana gelebilir ve mağdurda psikosomatik şikayetler ortaya çıkabilir. Tüm bunlar kişinin sağlığı açısından biyolojik ve fizyolojik boyutta kayıplara da yol açmaktadır (Davenport vd., 2003; Leymann, 2012). Durum yönetime

bildirilmesine rağmen yönetim gerekli önlemleri almaz ise ve yanlış değerlendirmelerde bulunursa bunun sonucunda yıldırma tüm çalışanlar tarafından öğrenilebilmektedir. İş ortamında huzuru bulamayan ve iş arkadaşları tarafından sürekli yıldırma maruz kalan, tükenen mağdur psikosomatik belirtiler göstererek sağlığı olumsuz yönde etkilenebilir ve bu durumun sonucu olarak mağdur işinden istifa edebilir veya erken emekliliğe yönlendirilebilir. Daha da ileri boyutta mağdur psikolojik bunalım nedeniyle kendini veya başkasını öldürme gibi yolları deneyebilir (Riguzzi, 2001:26)

Mağdura sağlık yönünden uygulanan yıldırma içerikli davranışlar şu şekilde ifade edilebilir; mağdura fiziksel olarak ağır, sağlığa zararlı görevler verilir, mağdur fiziksel şiddet tehditleri alır. Mağdurun gözünü korkutmak için fiziksel şiddete, cinsel tacize başvurulabilir. Genellikle yıldırma sürecinin son aşamalarında fiziksel şiddet ve tehdit kullanılmaktadır (Leymann, 2012).

Yıldırmaya ek olarak çalışanların yaşadığı olumsuz tutumlardan biri de örgütsel sinizmdir. Örgütsel sinizm kavramına değinmeden önce sinizm kavramının tarihçesinden bahsetmek de fayda vardır.

## **1.2.SİNİZM KAVRAMI ve TARİHÇESİ**

Bir düşünce ve yaşam tarzı anlamına gelen sinizmin kelime kökeni M.Ö 500'lü yıllara kadar uzanmaktadır. Felsefi bir akım olan sinizmin önde gelen temsilcileri Antistenes ve onun öğrencisi Sinoplu Diyojen'dir. Diyojen'in gündüzleri sokaklarda gezerek dürüst insan aradığını söylemesi konunun özüne dikkat çekmektedir. Antistenes ve Diyojen "en yüksek nihai sonun erdemli yaşamak olduğunu ve yaşamdan keyif almanın şeytani bir amaç olduğunu" dile getirmişler ve sinik okulunu; "dünya hayatı içinde özgürce yaşamayı amaçlayan idealist görüşe sahip olan kişilerin cenneti" olarak görmüşlerdir (Andersson, 1996:450). Sinikler sade ve erdemli bir şekilde yaşamının gerekliliğine inanmışlar ve iktidar, güç ve iktidar peşinde koşan materyalistleri tenkit etmişlerdir (Gül ve Ağıröz, 2011:35). Sinik (Cynic) kelimesi Yunanca köpek anlamına gelen "kyon" sözcüğünden ya da Atina yakınlarındaki "Cynosarges" kasabasından gelmektedir. Yüzyıllardan beri "cynic", "cynical" gibi farklı ifade tarzları olsa da İngilizce'de ve yabancı literatürde "cynicism" olarak ele alınmıştır (Dean vd., 1998:342).

Temsili bir okulu ve yaşam tarzını kabul eden sinikler, toplumsal kurallara saygı duymamış ve bu kuralları mizahla eleştiri yoluna gitmişlerdir. Özellikle hiyerarşi, hakimiyet ve adalet gibi kavramları eleştirmişlerdir (Dean, vd., 1998). İlgili alan yazınında siniklerin özellikleri şu şekildedir (Cevizci, 2002; Gökberk, 2000; Ulaş, 2002):

- Dünyaya ait olan her şeyden uzaklaşma ve kendi kendine yetebilme görüşünü benimsemişlerdir.
- Mutluluğa ulaşmanın en temel yolunun erdem olduğunu ileri sürmüşlerdir.
- Erdem yolu bilgeliğe çıkarsa kişi mutlu olmaktadır. Bu doğrultuda, yaşama dair zevk verecek şeyleri reddetmekte; hedeflerine hazdan uzaklaşarak erişebileceklerini düşünmektedirler.
- Hiçbir şey için endişe duymamaktadırlar.
- Bilgiye değer vermemektedirler. Bu yolla anlatılmak istenen, ahlaki hedefi olmayan bir bilginin veya bilimin küçümsenmesidir.
- Geleneksel kültür kalıplarının ve yönetim şekillerinin ahlaki açıdan en büyük engel olduğunu ve mutlu olmayı önlediklerini vurgularlar.
- Bireysel görüşü kabul ederler ve fikirlerinin toplumda özgür olduğunu varsaymaktadırlar.
- Doğa ile iç içe olmak ve doğal yaşantıyı benimsemek onlar için en önemli düşüncedir.

Antik Yunan dönemindeki sinikler etik ve ahlaka önem vermişler ve bu değerleri kabul etmeyenleri eleştirmişlerdir. Modern dönemdeki sinikler ise, etik ve ahlaka bağlılıktan yarar görmemişler kötülüklerden kendilerini soyutlamayı denemişlerdir. Her iki dönemdeki siniklerin ortak özelliği umutsuz olmalarıdır (Delken, 2004:12). Sinizm eskiden beri varolan sistemi eleştirip bireye vurgu yapmış ve bu anlamıyla olumlu bir kavram olarak ele alınmıştır. Fakat günümüzde olumsuzluk ifade eden bir kavram haline gelmiştir (Helvacı, 2000:384).

### **1.2.1.Sinizmin Tanımı**

Türkiye’de sinizm kavramının alan yazınında henüz gelişmekte olması ve sinizmin disiplinler arası bir çalışma alanı olması nedeniyle Türkiye’de sinizm ile ilgili yapılan araştırmalarda net bir kavram tanımlanamamıştır. Bundan dolayı yerli alan yazınında

“sinizm”, “sinisizm” ve “kinizm” gibi birçok farklı kullanım mevcuttur (Gül ve Ağıröz, 2011:35). Yabancı alan yazını incelendiğinde ise sinizm yerine şüphencilik kelimesinin kullanıldığı görülmektedir. Oxford İngilizce Sözlüğü (1989) sinik sözcüğünü, “kişinin iyilikten ve samimiyetten uzak olmasının yanısıra küçümseme, hor görme gibi mimiklerle karşısındakine belli eden kişiler” olarak tanımlamıştır (Dean vd., 1998). TDK (2012) da ise bireyi erdeme ulaştırmanın mutluluk sırrının hiçbir şeye bağlı kalmadan ve tüm ihtiyaçlarını tek başına giderebileceğini düşünen Antisthenes’in öğretisi (kinizm) olarak ifade edilmiştir. Sinizm kavramı, köken olarak, insanları güvenilmez ve çıkarıcı olarak kabul eder. Bu bağlamda dilimizde karşı tarafa belli etmeden ve arkadan kötülükle uğraşan ve toplumda ikiyüzlü olarak tanımlanan, güven duyulmayan ve başkalarına güvenmeyen bireyler için tanımlanan “sinsi” kelimesinden “örgütsel sinsilik” kelimesi meydana gelmiştir. Örgütüne güvenmeyen, inanmayan kişilerin örgütlerine yönelik sinir, kızgınlık, kaygı vb. gibi olumsuz duygularla birlikte gizli düşmanlık besledikleri fakat pozisyonlarını kaybetmemek için sinsice davrandıkları öngörülmektedir (Pelit ve Pelit, 2014). Sinizm geçmişten günümüze düzenle ilgili sistemi yargılayıp bireyi ön planda olmasını hedef edinmiştir. Bundan dolayı eskiden olumlu bir anlam taşıırken günümüzde olumsuzluk ifade eden bir kavrama dönüşmüştür. Yerli ve yabancı alan yazınında sinizmle ilgili birçok tanım yer almaktadır. Sinizm Brandes vd. (2007:235) tarafından “başkalarından hoşnut olmama ve başkalarına güven duymama” şeklinde tanımlanmıştır. Ayrıca, Bateman vd. (1992) sinizmi “yönetenlere ve kurumlara yönelik olumsuzluk ve güven içermeyen tutumlar” olarak ifade etmiştir. Genel anlamda sinizm, kişilere, topluluklara, görüşlere ve kurumlara karşı güven içermeyen, aşağılayıcı, gelecek hakkında sürekli olumsuz düşünen, hayal kırıklığını içeren tutumları kapsamaktadır (Andersson, 1996:154). Scharmer (2007) sinizmin, çalışanları yaratıcı olmaktan uzaklaştıran tüm duygusal eylemler olarak ifade etmiş ve gelişmeyi engelleyen bir faktör olması sebebiyle iş görenleri etkisizleştirdiğini öne sürmektedir.

Sinizmin alan yazınında ele alınan bir çok türü vardır.

### **1.2.2.Sinizm Türleri**

Sinizmin alan yazınında birçok farklı türü vardır. Sinizm türlerini kişilik sinizmi, toplumsal veya kurumsal sinizm, iş gören sinizmi, örgütsel değişim sinizmi, iş veya

meslek sinizmi, örgütsel sinizm olarak ifade etmek mümkündür. Aşağıda sinizm türlerine ilişkin açıklamalar yer almaktadır:

**Kişilik Sinizmi:** Kişilik sinizmi, kişinin eylemlerinin genellikle olumsuz biçimde algılanmasına neden olan, kişinin doğuştan sahip olduğu sağlam bir özellik olarak tanımlanır (Kabataş, 2010). Genel sinizm olarak da ifade edilen kişilik sinizminin doğuştan geldiği ve istikrarlı bir kişilik özelliği olduğu belirtilir (Abraham, 2000; Tokgöz ve Yılmaz, 2008). Kişilik sinizminde, dünyanın adil olmayan bir yapısının olduğu, sosyal yönden doyumsuz, başkalarına duyarsız, suçu görmezlikten gelen, düzmece işlerle uğraşan, ilgisiz ve kendisinden başkasını düşünmeyen insanların olduğu inancı söz konusudur (Abraham, 2000:270). İlgili alan yazını incelendiğinde, ‘‘Minnesota Çoklu Kişilik Ölçeği’’ (Cook ve Medley, 1954) ve ‘‘İnsan Doğasının Felsefesi’’ (Wrightsman, 1974) ölçeklerinin kişilik sinizmini değerlendirmeden kullanıldıkları görülür (Dean vd., 1998:342).

**Toplumsal veya Kurumsal Sinizm:** Toplumsal sinizm, bir ülkenin vatandaşlarının devlete karşı güvensizliklerinden meydana gelir. Bu sinizm türünün psikolojik sözleşme ihlallerinden kaynaklandığı düşünülür (Kanter ve Mirvis, 1989:36). Beklentileri karşılanmamış bireyin toplumsal sinizm yaşaması beklenilir. Abraham (2000)’e göre örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ile toplumsal sinizm arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Toplumsal sinizm, bireyleri daha mutlu yapmakta ve örgütlerine olan bağlılıklarını çalışanların arttırmaktadır. Bu tür sinizm çeşidini yaşayan kişilerin beklentileri daha gerçekçi bulunur. Ulaşılması güç hayaller ve beklentilere sahip olmayan bireyler daha az hayal kırıklığı yaşamaktadırlar. Kalağan (2009:56) şüpheciliğin yüksek derecede olduğu örgütlerde toplumsal sinizm yaşayan bireylerin zarar göreceğini belirtmiştir.

**İş gören Sinizmi:** Sinizmin bu türü kurumları, üst düzey yetkilileri ve çalışma ortamı ile ilgili diğer konuları kapsamaktadır (Andersson ve Bateman, 1997). İş gören sinizminde küçümseme, hayal kırıklığı ve umutsuzluk duyguları hâkimdir (Dean, vd., 1998). İş gören sinizmi, aynı toplumsal sinizmde olduğu gibi psikolojik sözleşme ihlallerinden kaynaklanır. Psikolojik sözleşme iş gören ile iş veren arasında yerine getirilmesi beklenen vaatlerdir ve bu sözleşmeye düşük örgüt performansı ve yönetimin

sorumluluklarını yerine getirmemesi sebebiyle zarar verilmektedir (Abraham, 2000:272; Özgener vd., 2008:59).

**Örgütsel Değişim Sinizmi:** Örgütlerin gösterdikleri çaba ve emekler sonucu elde ettikleri başarı çalışanlar tarafından karamsar bir bakış açısıyla değerlendirilir (Wanous vd., 1994). Örgütsel değişim iyi niyet amacıyla gerçekleşse dahi örgütsel değişim sinizmi görülebilir. Çalışanların örgütsel değişime destek vermemeleri, değişimi yapmak isteyenlerin heveslerini kırarak tekrar denemelerini engelleyebilir (Reichers vd., 1997). İş görenlerin kendilerine bilgi verilmediğini düşünmeleri, üstlerinin olumsuz iletişim becerileri ve saygısız davranışları, olumsuz kişisel özellikler ve iş görenlerin alınan kararlarda söz sahibi olmamaları, sendika temsilcilerinin iletişim ve saygı eksikliği, örgütsel sinizmin olası nedenleridir (Reichers vd., 1997:48; Helvacı, 2010:394).

**İş veya Meslek Sinizmi:** İş sinizmi otoriteye ve örgütlere yönelik güvensiz tutumlar olarak ifade edilmektedir (Bateman vd., 1992). Bu sinizm türü, işin can sıkıcı olması, ödüllendirme sisteminin olmaması ve iş için çaba göstermenin gereksizliğine yönelik tutumları içerir. İş sinizminde, kişiyi bunaltan bir ortam olduğu, ödül sisteminin olmadığı ve işle ilgili çabaların önemsenmediğine yönelik bir tutum söz konusudur (Andersson, 1996). Bu tutum sonucunda çalışanlarda işe yönelik duygusuzluk ve önem vermeme görülür (Abraham, 2000). Mesleki sinizmde, iş gören, ilk önce müşteriye daha sonra ise halka karşı olumsuz tutuma sahip olmaktadır. Çalışanların kendi yetersizliklerini yönetime ya da uygulamalara yüklemeleri sinizmin örgütsel anlamda daha geniş bir alana yayılmasına neden olmaktadır (Naus, 2007). Rol belirsizliği mesleki sinizmin nedenlerinden biri olarak ifade edilir (Delken, 2004). Müşterilerle stresli bir etkileşim, duygusal ve fiziksel olarak tükenmeye ve işten ayrılmalara neden olabilmektedir (Abraham, 2000). Örneğin; hava yollarında yolculara kaliteli hizmet sunmak isteyen hostesler ve kabin görevlileri yolcuların kaba söz ve davranışlarına maruz kalabilirler. Başarısızlık, reddedilme gibi durumlar sosyal yetenekleri engelleyebilmekte ve bireyi tükenmişlik boyutuna getirmektedir (Özgener, vd., 2008 ve Çağ, 2011). Polislik ve hemşirelik gibi mesleklerde bu sinizm türüne oldukça sık rastlanır (Çağ, 2011).

**Örgütsel Sinizm:** Sinizmin örgütlerde sıklıkla karşılaşılan diğer türü ise örgütsel sinizmdir. 1940'lı yıllarda bu türde ortaya çıkan ilk ölçekler ‘‘Minnesota Çok Yönlü Kişilik Ölçeği’’, Cook ve Medley (1954)'in ‘‘Sinik Düşmanlık’’ ölçekleridir. Bu alanda bilinen ilk çalışma Niederhoffer'ın 1967 yılında emniyet örgütlerinde polis memurları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmadır (akt., Candan, 2013). Sinizmin felsefi açıdan tarihi oldukça eskilere dayanmasına rağmen örgütsel sinizm alan yazınında son yıllarda gelişen bir kavramdır. Örgütsel sinizm birçok araştırmacı ve yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bundan dolayı alan yazınında çok fazla tanım mevcuttur. Dean vd. (1998) örgütsel sinizmi, iş görenin çalıştığı yerle ilgili olumsuz duyguları ve inançları, çalıştığı yerin bütünlüğünün olmadığına dair inancı, örgütüne yönelik sürekli olarak küçümseyici ve eleştirel eğilimlerini içeren tutumu olarak tanımlamıştır. Örgütsel sinizmin öğrenilmiş bir inancı temsil ettiğine dair görüşler de vardır. Bununla ilgili James (2005:7)' de inanç, duygu ve davranışlarda olumsuzluğa değinmiş, aynı zamanda örgütsel sinizmin çevreden etkilendiğini, sosyal ve kişisel tecrübelerle bağlantılı olduğunu ifade etmiştir. Başka bir tanımda örgütsel sinizm yaşayan bireylerin örgütlerinin ahlaki bütünlüklerine inanmadıkları ve dürüstlük, samimiyetin çıkarlar uğruna değiştiğine inandıkları vurgulanır (Bernerth vd., 2007). Abraham (2000:270), sinik iş görenlerin en dikkat çekici özelliklerini; memnuniyetsiz oluşları, örgüte ve arkadaşlara yönelik aşağılayıcı tavırlar, devamlı karamsar ve kötümser sözleri, başarısız olduklarında hemen yıkılmaları, örgütlerinin kendilerini aldattığını düşünmeleri şeklinde özetlemiştir.

### 1.2.3.Örgütsel Sinizmin Boyutları

Tutum, bireyin herhangi bir olay veya duruma karşı muhtemel bir hal ya da davranış şeklini oluşturma eğilimi şeklinde tanımlanmaktadır (İnceoğlu, 2010:5). Örgütsel sinizm de bir tutum olarak kavramsallaştırılmakta ve tutum için geçerli olan tanım örgütsel sinizme de uygulanabilmektedir. Dolayısıyla tutumu oluşturan duygusal, zihinsel ve davranışsal öğeler örgütsel sinizm için de geçerlidir (Delken, 2014:11 ve Kalağan, 2009:46). Bu bağlamda, örgütsel sinizmin biliş, duyuş ve davranış boyutlarını kapsamaktadır (Dean, vd. 1998).

**Bilişsel (İnanç) Boyutu:** Bilmeyi içeren bu nedenle bir tutumun bilişsel ögesi olan bu boyut inançlara ve bilgiye vurgu yapmaktadır. Örgütün bütünlüğünün olmadığına dair



inanç bu boyutta yer almaktadır. Örgütsel sinizm yaşayan bireyler örgütlerinin dürüstlük ve samimiyet konusunda eksik olduğuna dair inanç geliştirmişlerdir. Bu bağlamda sinikler bu ilkelerin çoğu zaman önemsenmediğini ve ahlaksız davranışların kabul edilebilir hale geldiğini ve insanların davranışlarının tutarsız ve güvenilmez olduğunu düşünmektedirler. Sinikler genellikle davranışların arkasında gizlenmiş güdüler olduğunu savunurlar. Bu yüzden onlar samimiyetten çok aldatılmayla karşılaşacaklarını zannederler (Dean vd., 1998:345-346). Sinizm kavramı psikolojik açıdan da incelenmiştir ve bu yönde inceleme yapan araştırmacılar inançlara yoğunlaşmışlardır. Örgütün, iş görenlerin ve diğerlerinin yalancı, samimiyetsiz, güvenilmez ve tembel, dengesiz, hilekar ve bencil olduğuna dair geliştirilen bir inanç söz konusudur (Cook ve Medley, 1954). Özetle, başkalarına karşı güvensizlik duyma, acımasız olma ve bireylerin kendileriyle ilgili isteklerini sadece kendilerinin bilmesi gerektiğine inanılır (O'Hair ve Cody, 1987:282).

**Duygu (Duyuşsal) Boyut:** Tutumu meydana getiren bu boyut hisle ilgili unsurları ve bireyin herhangi bir olaya ya da duruma yönelik heyecanlarını kapmaktadır. Bu boyutun önemi tutuma devamlılık vermesi ve onu şekillendirmesidir (Erdoğan, 1994). Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutunda dokuz temel duygu ön plana çıkar. Bu duygular heyecan, neşe, şaşkınlık, acı, öfke, nefret, küçümseme, korku gibi duyguları içermenin yanında iş görenlerin hissettiği olumsuz duyguların tamamı örgütsel sinizmle bağlantılı görülmektedir (Dean, vd., 1998:346).

Tutumlar göz önüne alındığında içerik olarak duyuşsal öğeler basit gibi algılansa da, duyuşsal boyutu güçlü olan tutumların daha zor değiştiği belirtilmektedir (Göksu, 2012). Bir iş gören, zor bir görevi başarıyla yerine getirirse gururlanabilmekte ya da hoş gitmeyen bir görev verildiğinde ise kaygı duyabilmektedir. Çalışanın hissettiği duygular, işle ilgili fikirlerin oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Özkalp ve Kirel, 2005). İşletmelerine karşı endişe, sinir, kızgınlık gibi olumsuz hisler taşıyan örgütsel sinikler, işletmeleri hakkında olumsuz bir haber işittiklerinde üzüntü, nefret ve utanç gibi hisler besleyebilir (Dean vd., 1998).

**Davranış Boyutu:** Örgütsel sinizmin son aşaması davranışsal boyuttur. Örgütsel sinizmin bu seviyesinde, örgütlerinde sinik davranışlar gösteren çalışanlar, örgütle ilgili gelecek durumlar ve olaylara yönelik karamsar çıkarımlarda bulunma eğilimi

gösterebilmektedirler. Bu bağlamda, olumsuz ve insanı aşağılamaya yönelik davranışlar sergileyebilirler (Dean vd., 1998:346). Kurumlarını şikayet etme, alay etme ve eleştirme gibi sözel ifadeler ek olarak çalışanların imalı gülümseme gibi beden dilleri sinik davranış örnekleri arasında gösterilebilir (Brandes vd., 2006).

Bireyin olumsuz davranışlara yönelme eğilimi hırsızlık, sabotaj ve lidere güvensizlik gibi daha ciddi sonuçlara neden olabilmektedir (Pelit ve Ayduğan, 2011). Bu doğrultuda örgütsel sinizmin işletmelere verebileceği zarar göz önünde bulundurularak, işletmeye etkilerinin ortaya çıkarılması ve bununla ilgili çözüm yöntemlerinin belirlenmesi önemli hale gelmektedir.

#### **1.2.4.Örgütsel Sinizmi Oluşturan Bireysel Faktörler**

Örgütsel sinizmi oluşturan bireysel faktörlere alan yazınında yer verilmiş ve bu çerçevede, yaş, eğitim seviyesi, cinsiyet, gelir, hizmet süresi ve kıdem gibi bireysel unsurların örgütsel sinizm tutumlarını etkileyen önemli değişkenler olduğu sonucuna varılmıştır.

##### **1.2.4.1.Yaş**

Örgütsel sinizmi araştıran çalışmalarda yaş değişkeninin anlamlı farklılıklar yaratmadığı (Kalağan ve Güzeller, 2010; Bommer, Rich ve Rubin, 2005; Çağ, 2011; Tokgöz ve Yılmaz, 2008; Tayfun ve Çatır, 2014; Andersson ve Bateman, 1997) sonucuna ulaşılsa da alan yazınında yaş değişkeninin örgütsel sinizm üzerinde anlamlı etkileri olduğunu bulan araştırmalar da bulunmaktadır. Ögüt, Özgener ve Kaplan (2008) Kapadokya'da 132 yönetici ve işgörenle yaptıkları çalışmada, katılımcıların yaşları küçüldükçe daha fazla sinik tutum sergilemeye meyilli oldukları bulunmuştur.

Aslan ve Boylu (2014) beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada 20-29 yaş grubunun genel sinizm düzeyinin yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Yabancı alan yazınında da bu bulgular desteklenmiştir. Mirvis ve Kanter (1991) 18 ile 25 yaş aralığını kapsayan iş görenlerin, 55 yaş ve üzerinelere kıyasla sinik tutumlarının fazla olduğunu tespit etmişlerdir. Pelit (2008) yıllar arttıkça çalışılan işte tecrübe kazanılmasının beraberinde beklentileri de düşüreceğini belirtmiştir. Fakat genç yaşta iş hayatına atılan çalışanlar eğitim ve özellikleri doğrultusunda daha yüksek beklenti içerisine girebilmektedirler (Çakır, 2006). Bu bağlamda çalıştıkları işyerinden

beklediklerini bulamayan genç çalışanlar daha fazla sinik tutum sergileme eğiliminde olabilirler.

#### **1.2.4.2.Cinsiyet**

Kadın ve erkek çalışanlar, toplumun kendilerine yüklediği rollerden dolayı iş koşullarını farklı yorumlayabilmekte ve bu cinsiyet grubunun iş hayatından beklentileri de farklı olabilmektedir (Kalağan, 2009:69). Bu bağlamda, kadın ve erkeğin iş yaşamında benzer tutumlara sahip olduğunu gösteren çalışmalar olmakla birlikte, farklı tutumlar sergilediklerini bulan çalışmalar da vardır. Lambert (1991) kadınların çalışma yaşamındaki rolünün daha çok ilişki odaklı, erkeklerinkinin ise başarı odaklı olduğunu belirtmiştir. Cinsiyet çoğu yazar tarafından çalışanların sinik tutumlarını etkileyen bir değişken olarak ifade edilmemiştir.

Tokgöz ve Yılmaz (2008), Eskişehir ve Alanya ilinde 17 otelde 346 çalışanla yaptıkları çalışmada, iş görenlerin genel ve örgütsel sinizm düzeylerini analiz etmişler ve cinsiyet değişkeninin bu değişkenler üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. İlköğretim okullarında yapılan bir diğer araştırmada, cinsiyete göre örgütsel sinizm düzeylerinin ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerde farklılaşmadığı tespit edilmiştir (Helvacı ve Çetin, 2012). Öğretmenler üzerinde yapılan diğer bazı çalışmalarda cinsiyet değişkeni ve örgütsel sinizm arasında anlamlı derecede bir farklılığa rastlanmamıştır (Nartgün ve Kartal, 2013; Altinkurt, Yılmaz, Erol ve Salalı, 2014). Bernerth ve diğerleri (2007), 117 çalışan ile gerçekleştirdikleri ve örgütsel değişim sinizmi, bağlılık ve adalet arasındaki ilişkileri araştırdıkları çalışmalarında, cinsiyet ile örgütsel sinizm arasında herhangi bir ilişki bulamamışlardır.

Belirtilen çalışmaların yanı sıra alan yazınında örgütsel sinizm ve cinsiyet değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulan araştırmalar da mevcuttur. Altınöz, Çöp ve Sığındı (2011) çalışmalarında kadın çalışanların sinik algılarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Öte yandan Mirvis ve Kanter (1989), kadınlarda örgütsel sinizm seviyelerini erkeklere kıyasla daha fazla bulmuşlardır. Lobnika ve Pagon (2014) ise kadın iş görenlerin erkeklerden daha yüksek örgütsel sinizm düzeyine sahip olduğunu belirlemişlerdir.

### 1.2.4.3.Eğitim Durumu

Alan yazınındaki çalışmalar incelendiğinde örgütsel sinizm ile eğitim seviyesi ile ilgili değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların eğitim seviyesinin artmasına bağlı olarak sinik tutumlarında artış göstereceği alan yazınında elde edilen bulgular arasındadır.

Kalağan ve Güzeller (2010) ğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerini incelemişler ve bu doğrultuda Antalya'da ilköğretim ve ortaöğretimde çalışan 325 ğretmen ile araştırmalarını gerçekleştirmişlerdir. Araştırmalarının sonucunda eğitim düzeyi ve örgütsel sinizm arasında anlamlı derecede bir farklılık tespit edilmiştir. Lisansüstü mezunlarının lisans ve ön lisans mezunlarına kıyasla örgütsel sinizm seviyelerinin daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır.

Helvacı ve etin (2012), ğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalarında eğitim durumu ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir farklılık saptamışlardır.

Tokgöz ve Yılmaz (2008), genel sinizm ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında mevsimlik turizm çalışanlarının devamlı çalışan (kadrolu) turizm çalışanlarına kıyasla genel sinizm düzeylerinin daha fazla olduğu sonucuna varmışlardır. Aynı çalışmada, örgütsel sinizm ile ilköğretim, lisans ve lisansüstü eğitim düzeylerini içeren eğitim düzeyleri arasında farklılık olduğu sonucuna varılmış ve eğitim seviyesinin artışına bağlı olarak örgütsel sinizmde arttığı saptanmıştır.

Bu çalışmalara ek olarak hemşireler üzerinde yapılan bir diğer çalışmada örgütsel sinizmin bilişsel ve duyuşsal boyutlarının eğitim seviyelerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve bilişsel ve duyuşsal alt boyutlarda lise, ön lisans ve lisans mezunu olanların düşüncelerinin lisansstn bitirenlerden anlamlı derecede farklılaştığı bulunmuştur (Tayfun ve atır, 2014). Eğitim düzeyi arttığı örgütsel sinizmin arttığı çalışmalarda belirtilmiştir. Ancak alan yazınında, çalışanların eğitim seviyesinin, örgütsel sinizme ilişkin tutumları üzerinde etkiye sahip olmadığına yönelik çalışmalar da mevcuttur (Bommer vd., 2005; James, 2005; Andersson ve Bateman, 1997).

#### **1.2.4.4.Gelir**

İşletmelerde örgütsel sinizmin yaşanmasında etkili olan bir diğer motivasyon ve tatmin faktörü gelirdir. Mirvis ve Kanter (1991), örgütsel sinizm ve gelir durumları arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Düşük gelire sahip olan çalışanların yüksek gelirli çalışanlara göre daha sinik tutumlar sergiledikleri belirtilmiştir. Bunun yanı sıra söz konusu alan yazınında yüksek gelirli çalışanların daha çok kazanmasına paralel olarak daha çok harcama yaptıkları ve bunun sonucunda gelirlerini kaybederek hayal kırıklığı yaşayabilecekleri belirlenmiştir (Pelit ve Pelit, 2014). Delken (2004), çalışanların gelir düzeylerini parça başı, saat başı ve sabit maaş şeklinde ifade etmiş ve sabit maaş alan iş görenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin daha yüksek oldukları tespit edilmiştir.

#### **1.2.4.5.Hizmet Süresi**

Hizmet süresi ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi araştıran çoğu araştırmacı hizmet süresi ve örgütsel sinizm arasında anlamlı ilişki bulmuştur. Hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada 21 ile 30 yıl arası bir işte çalışanların 1 ile 10 yıl arası çalışanlara kıyasla örgütsel sinizm tutumlarının daha ileri derecede olduğu sonucuna varılmıştır. Aynı hastanede çalışma süresi arttıkça, hemşireler hastanelerine yönelik daha fazla olumsuz fikre sahip olmaktadır (Tayfun ve Çatır, 2014).

Helvacı ve Çetin (2012) ilköğretim öğretmenleri ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında 6 ile 10 yıl arası çalışma süresin olanların, 1 ile 5 yıl çalışma süresi olanlara kıyasla daha fazla sinizm tutumu sergiledikleri sonucuna varılmıştır. Uzun süre aynı pozisyonda çalışanların, daha kısa mesleki deneyime sahip iş görenlere kıyasla daha sinik oldukları tespit edilmiştir (Lobnika ve Pagon, 2004). Tokgöz vd. (2008) otellerde yürüttükleri çalışma neticesinde; aynı iş yerinde sekiz yıl ve daha fazla yıl çalışanların kişilik sinizm düzeyleri fazla bulunmuş; ancak örgütsel sinizm seviyeleri ile ilgili anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır (Tokgöz vd., 2008).

#### **1.2.4.6.Kıdem**

Örgütsel sinizmi konu alan çalışmalar incelendiğinde kıdem değişkeniyle örgütsel sinizm değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Tınaztepe (2012), kurumlarda etkin bir iletişimin örgütsel sinizm üzerindeki etkisini incelediği

araştırmasında, kıdem değişkeni ile örgütsel sinizm düzeyi arasında anlamlı bir farklılık saptamıştır. Delken (2004) yüksek düzeyde sorumluluk sahibi olan kişilerin daha az örgütsel sinizm tutumu sergilediğini belirtmiştir.

Yıldırma ve örgütsel sinizm gibi olumsuz tutumların yanı sıra alan yazınında sıklıkla araştırılan diğer bir kavram iş doyumudur.

### 1.3.İŞ DOYUMU

İş doyumunu alan yazınında oldukça sık araştırılan bir konudur. Birçok yazar organizasyonlarda iş doyumunun önemine vurgu yapmıştır. İş doyumunu çalışanın işinden duyduğu hoşnutluğun bir derecesini ifade etmektedir. Ayrıca, örgütsel çalışmalar, iş doyumunun işgörenlerin işlerine yönelik tepkilerini belirlemede önemli olduğunu belirtmektedir. İş doyumunu ile ilgili ilk çalışmalar 1930’larda başlamıştır (Agho, Mueller ve Price, 1993, s.1007). Çalışanların iş doyumları ile ilgili düzenlemeler örgütlerin sosyal görevi olarak görülmüştür (Akıncı, 2002).

İşinden yeterince doyum alamayan kişinin, işin yapılması, kişinin işte kullandığı araç gereçler, maddi konuda, takdir görme ve sosyal itibar eksikliği gibi birçok farklı şikâyet ve tatminsizlikleri söz konusu olabilir (Eren, 2001). Tatminsizlik yaratan unsurlardan dolayı çalışan sadece işinden tatminsizlik duymaz ayrıca işi bırakıp yeni işler arama ihtiyacı da duyar (Delfgaauw, 2005). Bu sebeple kurumların çalışanlar için iş doyumuna etki eden unsurları belirlemeleri ve bu unsurların üzerinde düşünüp gerekli önlemleri almaları önemlidir.

İşin toplum tarafından gerekli bir ihtiyaç olarak görülmesinin yanında, bireyin kişiliğini etkileyen bir güç olması iş doyumunu kavramını, örgütsel araştırmalarda oldukça sık işlenen bir konu haline getirmiştir (Lukowski, 2004). Alan yazınında iş doyumunu farklı yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Çalışanın işinden doyumunu sağlayan birçok unsur vardır. Bundan dolayı iş doyumunu ile ilgili tanımlamalar bu unsurlar çerçevesinde yapılmıştır. İş doyumunu kişinin işine yönelik olumlu duygusal davranımları olarak açıklanır (Baş ve Ardiç, 2002:73). Hackman ve Oldham (1975) iş doyumunu, “işgörenlerin işlerine yönelik hissettiği mutluluk”, olarak isimlendirmiştir. İş doyumunu Vroom (1964) tarafından, bireyin işiyle ilgili değerlendirmesinden doğan hoşnut olunan veya olumlu duyguları içeren durumlar olarak ele alınmıştır. İş doyumunu konusunda diğer bir tanım ise, işgörenin sosyal ve fiziksel koşulların yanı sıra işine

yönelik duygusal bir davranım ve işgörenin psikolojik sözleşmesinde yer alan beklentilerinin giderilme derecesidir (Schemerhorn, Hunt ve Osborn, 1994:126).

Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001) de, iş doyumunu işgörenin işine dair değerlerinin karşılanması olarak ifade etmiştir. İş doyumunu, işin kendisi, yöneticilerin tutumu ile ilgili iş koşullarının ya da iş güvenliği ve maaş gibi çıktıların kişisel bir değerlendirmesidir. Bu değerlendirme sürecinde bireyin normlarının, değerlerinin, beklentilerinin etkisiyle işine ve iş şartlarıyla ilgili algılamalarına yönelik oluşturduğu içsel tepkilerden meydana gelmektedir (Çekmecelioğlu, 2005).

Bu kapsamda iş doyumunu, bireyin iş ortamına yönelik reaksiyonu olarak da tanımlanmaktadır (Berry, 1997). Keith Davis, iş doyumunu kişilerin işleri hakkındaki hoşnutlukları veya hoşnutsuzlukları şeklinde ifade etmekte, işin koşullarıyla işgörenlerin istekleri birbirine uyumlu olduğunda iş doyumunun meydana geleceğini savunmaktadır (Davis, 1984). Duygusal değerlendirmeleri içeren ruhsal bir durum olarak görülen iş doyumunu ayrıca zihinsel değerlendirmeleri de içermektedir ve farklı zamanlarda iş doyumunun kalıcılığı ve geçiciliği değişkenlik göstermektedir (Veenhoven, 1996). Kişinin işinde beklediği niteliklerin olması iş doyumunu için önemlidir ve bu kavram örgütsel davranışın temel taşıdır. Alan yazınında iş doyumunu örgütsel bağlılık, iş performansı, iş devamlılığı ve yaşam doyumunu içeren değişkenlerle ilişkilidir (Heller, 2002; Yenihan, 2014; Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013; Hoş ve Oksay, 2015; Dikmen, 1995). Bu tanımlamalardan iş doyumunun işgörenin kurumunda ne derece mutlu olduğunu ifade ettiği çıkarımında bulunulabilir. İş doyumunu olmayan birey psikolojik yeterliliğe erişmekte güçlük çeker ve bu duygusal süreç bireyin düş kırıklığı yaşamasına sebep olur. İş doyumunu çalışanın daha verimli çalışmasını sağlarken iş doyumsuzluğu ise çalışanın verimliliğini ve performansını üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. Bu psikoloji içinde olan çalışanın işini sabote etme ve hatta işten ayrılma olasılığı yükselir. İş doyumunu kişiyi üretken ve mutlu yapar bundan dolayı kişi işiyle ilgili doyum sağlamanın yanı sıra sosyal yaşamında da doyum düzeyi artar. İşletmelerde çalışanların iş doyumunun düşük olması bireysel sonuçlarla birlikte, örgütsel sonuçlara da neden olmaktadır. Bu bağlamda, çalışanda işe gitmeme durumu, örgütünden istifa etme, yetersizlik hissi, çalışma ortaklığı sağlayamama, işiyle ilgili yanlışların artması, kalitesiz iş yapma, uygun düşmeyen kararların verilmesi görülmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).



İş doyumunu, alan yazınında içsel ve dışsal doyum olarak ikiye ayırır. **İçsel doyum**; iş özerkliği, topluma hizmet, iş devamlılığı, uygulama olanağı, iş çeşitliliği, sorumluluk duygusu, sosyal itibar örneklerini içeren işin kendisinden kaynaklanan doyumun derecesini belirtir. **Dışsal doyum** işin doğası ile ilgili olmayan, çalışma olanakları, yöntemler, beğenilme ve övgü gibi unsurları içerir (Chen ve Chiu, 2005).

Bu faktörlere ek olarak, iş doyumunun örgüt performansını ve etkili iş yapmayı etkilemesi nedeniyle, iş doyumunu ve iş doyumuna etki eden unsurlarla ilgili birçok çalışma vardır (Schneider ve Snyder, 1975; Khaleque ve Rahman, 1987; Graham ve Messner, 1998; Dole ve Schroeder, 2001; Tuten ve Neidermeyer, 2004; Oshagbemi, 2000; Lee ve Wilbur, 1985; Locke ve Whiting, 1974).

İş doyumunu iş gören hisleri ve deneyimleri ile doğrudan ilgilidir. Bu nedenle, iş görenlerin işiyle ilgili fikirlerine etki eden unsurların belirlenmesi ve işlerine yönelik farklı duyguları beslemelerinin nedenleri hakkında araştırmalar yapılmıştır. Bu kapsamda yapılan araştırmalarla, iş doyumunun, iş görenlerin ihtiyaçlarının karşılanmasının yanında iş görenin kendisiyle ilgili neleri, ne kadar fazla istediğiyle alakalı olduğu bulunmuştur (İmamoğlu vd., 2004). İş arkadaşlar, çalışma şartları, maaş, işin güvenli olup olmaması, terfi olanakları, sosyal imkanlar, yöneticiler, iletişim becerileri, işin niteliği ve verimlilik gibi faktörlerin çalışanın işi hakkındaki düşüncelerini etkilediği bulunmuş ve iş doyumunun bu unsurlardan farklı şekillerde etkilendiği belirlenmiştir (Friday ve Friday, 2003:430; Savery, 1996:26; Luthans, 1992:114; Crossman ve Abou-Zaki, 2003:368; Lam, 1995:73). İş doyumunu bir tutumdur bu nedenle davranışı konu alan motivasyondan farklıdır fakat iş doyumunu, ilk başta motivasyon kuramlarıyla sistemli bir biçimde ele alınmıştır (Yüksel, 2005). Ancak, insanın karmaşık davranışlar sergilemesi nedeniyle, iş doyumunun ve motivasyonun motivasyon kuramları tarafından tam olarak açıklanabildiğini söylemek zordur (Can, Akgün ve Kavuncubaşı, 2001: 308).

### 1.3.1.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu kişinin işine yönelik olumlu tutumlarının sonucu meydana gelmektedir. Bu tutumları içeren iş doyumuna etki eden unsurlar aşağıdaki gibidir: (Duman, 2000:14-15):

**Örgütsel Unsurlar:** İşgörenlerin iş doyumunu sağlamasında onlara sunulan ekonomik ve sosyal koşullar önemli olmaktadır (Baysal, 1981; Aşık, 2010). Bu unsurların içinde yükselme fırsatları, maaş, kurumların politika ve yöntemleri, işin doğası ve vasfı ve çalışma koşulları gibi unsurlar tutumların şekillenmesinde örgütün beş temel unsuru olarak ifade edilmektedir. Unsurların herbiri birey üzerinde farklı doyum derecesi oluşturabilir. Örneğin; maaşı konusunda doyumsuzluk hissedenden bireyin diğer unsurlarla ilgili doyumunu olabilir. Çalışanlara verilen ücretin örgüt içinde dengeli dağılımı kişilerin doyum düzeyini olumlu yönde etkiler.

Çalışanın işiyle ilgili doyumsuz olması performansını ve işte kalmayı isteme oranını düşürür (Saal ve Knight, 1988). Bu bağlamda, ücretlendirmenin yöneticiler tarafından adil bir sistemle yapılması önem taşımaktadır (Kolasa, 1969). Bu çerçevede yönetim iş doyumunu etkileyen unsurların başında gelmektedir. Çalışanların maaşları düşük olsa bile yönetim tarzının iyi olması iş doyumunu önemli derecede etkilemektedir. Çalışanlara işle ilgili alınacak kararlarda söz verilmesi ve kararlarının önemsendiğinin hissettirilmesi iş doyumunu açısından önemlidir (Feldman ve Hugh, 1986; Luthans, 1973). Ek olarak, çalışanların iş arkadaşlarının hem sosyal hem de iş yönünden destekleyici olmaları kişilerarası ilişkileri arttırarak iş doyumunu da yükseltmektedir (Ergeneli ve Eryiğit, 2001). Benzer şekilde çalışanların iş arkadaşlarıyla hayat görüşlerinin aynı olması ve uyum sağlamaları işten duyulan doyumunu arttırmaktadır (Luthans, 1973). Bu bağlamda iyi bir yönetim ve arkadaşlık ilişkilerini iyileştirme ve çalışanların takdir hislerini geliştirme iş doyumuna olumlu biçimde etki eder (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004). Mesleğin toplum tarafından saygın bir şekilde algılanıyor olması iş doyumunu arttıran bir diğer faktördür (Davis, 1988). Daha üst düzeyde çalışanların daha alt düzeyde çalışanlara göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Hickson ve Oshagbemi, 1999). Örgütlerde ödül sistemlerinin olması ve performans değerlendirme sisteminin olması, hak edenlere ödülleri verilmesi işlerinde başarı gösterenlerin iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir (Erkmen ve Şencan, 1994).

**Çevresel Unsurlar:** Bu faktörlerin yanısıra havanın sıcaklık oranı, işin tehlikelere açıklığı, gürültü seviyesi, dinlenme zamanı, işyerinin yeri ve temizliği gibi işyerinin fiziki koşulları da çalışanların işle ilgili doyum sağlayamamalarına neden olmaktadır (Erdoğan, 1996; Bozkurt ve Turgut, 1999). Ek olarak, örgütün büyüklüğü de iş

doyumunu etkileyebilmektedir. Büyük örgütlerde küçük örgütlere nazaran çalışanların iş doyumunu daha fazla bulunmuştur (Solmuş, 2004). Kamuda ve özel sektörde çalışanlarla gerçekleştirilen araştırmalar, kamuda çalışanların işleriyle ilgili kararlarda yer alamaması, iş saatlerindeki katılık ve düşük ücret gibi nedenler ve özel sektörün sunduğu olanakların daha fazla olması, kamuda çalışanların iş doyumlarının özel sektörde çalışanlara göre olumsuz şekilde etkilendiğini belirtmiştir (Thakur, 2007; Buelens ve Broeck, 2007).

Bireyin görüşleri, değerleri ve tutumları kültürel faktörlerin içinde yer alır. Örneğin, işinde hemen yükseleceğini düşünen biri bu hedefini gerçekleştiremediğinde bu kişinin iş doyumunu düşecek ve kurumuna karşı işin yavaş yapılması ve işe geç gitme gibi olumsuz tutumlar besleyecektir.

Bireye etki eden sosyal, maddi ve devletle ilgili unsurların hepsi çevresel kategorinin içinde yer alır. Örneğin, işinin yoğun olması sebebiyle ailesiyle yeterince vakit geçiremeyen kişi bu durumu işine yansıtabilir ve bundan dolayı iş doyumunu etkilenebilir (Örücü, Yumuşak, ve Bozkır, 2006).

**Bireysel Unsurlar:** Bireyin kalıtsal olarak elde ettiği özellikler iş doyumunun meydana gelmesinde etkin bir rol oynamaktadır. Çalışanların cinsiyetine, yaşına ve eğitimine göre işyerindeki fırsatların değerlendirilmesi ve koşulların bu özellikler çerçevesinde algılanması değişebilir (Ataklı, Dikmentaş ve Altınışik, 2004). Yaşla ilgili araştırmalar incelendiğinde, daha yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre işlerinden daha fazla doyum sağladıklarına ulaşılmıştır. Bu durumun sebepleri arasında işgörenlerin yaşlarının artmasına bağlı olarak işlerinden beklentilerinin de yüksek olması gösterilmiştir (Glenn, Tylor, ve Weaver, 1977). Ek olarak, genç çalışanların içsel motivasyonları, yaşlı çalışanların ise dışsal motivasyonları daha yüksek bulunmuştur. Yaşı daha büyük olan çalışanların işleriyle ilgili olmak istedikleri yere erişmeleri ve beklentilerini karşılamış olmaları iş doyumunu da beraberinde getirmektedir (Mottaz, 1987). Diğer bir kişisel değişken olan cinsiyetle ilgili yapılan çalışmalar, kadınların iş doyumunun daha yüksek olduğunu vurgulamışlardır (Groot ve Brink, 1999). Çalışma yerindeki sosyal unsurlar kadınların iş doyumunu etkilemektedir (Centres ve Bugental, 1966). Erkekler de ise iş doyumunu işte ilerleme ve kendilerini ifade etme ile ilgili bulunmuştur (Okpara, 2006). İş doyumunu etkileyen bir diğer bireysel unsur kişinin eğitim durumudur. Eğitim

durumunun artmasına bağlı olarak iş doyumunun da arttığı tespit edilmiştir (Oshagbemi, 2003). Ayrıca, kişinin işini değerli ve önemli görmesi, işinde kendini geliştirebileceğine inanması, iş doyumunu iyi yönde etkileyen bir faktördür. Bu anlamda bireyin işi hakkındaki duygu ve düşünceleri önemlidir (Aşık, 2010). Kişinin ihtiyaçları, beklentileri ve işle ilgili çıkarları iş doyumunu etkilemektedir. Örneğin, birey yüksek statü içeren bir pozisyon isterse ve bu isteğine ulaşırsa iş doyum yüzeyi artacaktır. Bireysel çıkarları doğrultusunda da eğer masrafları için geçici bir işte çalışmak zorunda kalan birey, amaçlarının gerçekleştiği ölçüde doyum hisseder. Fakat, okul bittikten sonra bu işte devamlı çalışmak zorunluluğu doğduğunda işiyle ilgili tatmin derecesi düşebilmektedir.

Alan yazınında iş doyumunu ile ilgili bir çok kuram ve model vardır. Bazıları iş doyumunu doğrudan ele alırken bazıları iş doyumuna dolaylı olarak vurgu yapmaktadır. Bu çalışmada iş doyumunu ile ilgili kuramların birkaçına yer verilmiştir.

### **1.3.2. İş Doyumu Kavramının Kuramsal Temelleri**

**Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi:** Maslow'a (1943) göre, insanın ihtiyaçları önemlerine göre belli bir hiyerarşik düzen oluşturmakta ve performansı sağlayacak motivasyonu sağlamaktadır. İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramında beş temel ihtiyaçtan söz edilmektedir (Şekil 1). Bunlardan öncelikle karşılanması gerekenler yiyecek, içecek ve cinsellikle ilgili en temel ihtiyaçlarını içeren fizyolojik ihtiyaçları, bireyin fiziksel ve duygusal olarak zarar görmesini engelleme amacı güden güvenlik ihtiyaçları ve temelde sosyal bir ihtiyaç olan sevilme, kabul görmek ve arkadaşlık etmeyi içeren ait olma ihtiyaçlarıdır. İlk üç ihtiyaç bireyin eksikliğini hissettiği ihtiyaçlardır. Saygı görme ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı ise bireyin gelişimi ile ilgilidir. Alt düzeydeki ihtiyaçlar tatmin edilmediğinde daha üst düzeydeki ihtiyaçlar önemli bir role sahip değildir. Bu yaklaşım, doğrudan iş doyumunu incelememiştir. İhtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımı, bireyin gereksinimlerini tatmin etmek için davranış gösterileceğini savunur. Bu teorinin vurguladığı nokta, en alt düzeydeki ihtiyaçlar karşılanmadan bir üst düzeydeki ihtiyaçların gündeme gelmesinin mümkün olmayacağıdır. İhtiyaçları karşılanan birey, bu ihtiyaçlarla ilgili motivasyon göstermez. Kendini gerçekleştirme aşamasına ulaşan bireyin motivasyon süreci sonlanır. Toplumda, bu ihtiyaca ulaşan kişiler oldukça azdır (Üçüncü, 2005). Maslow, motivasyon kavramı konusunda genel bir tanımlamada

bulunmuştur. Örgütsel anlamda çalışanların tatmini üzerinde durmamıştır (Onaran, 1981).

### Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



**Herzberg'in Çift Faktör Teorisi:** Motivasyon süreci, Herzberg'in (1966) Çift Faktör Teorisi tarafından aydınlatılmaya çalışılmıştır. Bu teori, işe motive eden durumlar ile tatmin etmeyen durumları belirlemiştir. Herzberg iş doyumunu sağlayan durumları motivatör faktörler olarak tanımlanmıştır. Bu faktörler olduğunda birey tatmin olmuşluk duygusu hisseder ve işine yönelik bir isteklilik söz konusudur. İş tatminsizliğine neden olan faktörler ise hijyen faktörler olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörler bireyde tatminsizlik duygusunu ortadan kaldırmakta fakat bu durum bireyi motive etmeyebilmektedir. Fakat bu faktörler sağlanmadığında birey tatminsizlik duygusu hissedebilir.

İşletmenin amacı, yöntemi ve içeriği, denetimi, maaş konusu, bireyler arası bağlar, iletişim ve çalışma şartları gibi etkenler hijyen faktörleri olarak ifade edilir. Bu faktörler genellikle işin kapsamına girmeyen çevreyle ilgilidir. Güdüleme sağlayan faktörler ise işle ilgilidir. İşgörenin iş başarısı, iş doyumunu ve kendini geliştirme ile doğrudan alakalıdır. Bu faktörler başkaları tarafından tanınma, başarı elde etme, yükselme fırsatı, sorumluluk alma, işin kendisi gibi unsurlardır.

Bu teoride vurgulanan nokta, iş doyumunu ve doyumsuzluğunun farklı unsurlardan oluşmasıdır. Bu iki kavram aynı unsurlara zıt tepkiler değildirler.

Bu yaklaşım, bireyleri davranışa yönlendiren gereksinimlerin belirlenmesine vurgu yapmıştır. İncelediği değişkenlerin niteliği bakımından bu yaklaşım ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımından ayrılır. Çift faktör yaklaşımındaki faktörler işle ilgilidir ve örgütsel ortamdaki faktörleri kapsamaktadır (Yüksel, 2005).

**Eşitlik Teorisi:** Bir motivasyon kuramı olan Eşitlik Kuramı Adams tarafından geliştirilmiştir, Bu kuram iş doyumunu ve doyumsuzluğu hakkında üzerinde durulması gereken noktalara değinmektedir. Kişinin iş ortamında eşitlik veya eşitsizlik olduğuna dair algısı iş başarısını ve işiyle ilgili doyum derecesini etkiler. Adams (1965) iş doyumunun bireyin algıladığı girdi (G)-çıktı (Ç) dengesine göre belirlendiğini söylemektedir. Kişi kendisi hakkında değerlendirme yaparken eğitim, çaba, örgüte bağlılık ve tecrübe gibi kendisinin örgütüne verdiklerini ve karşılığında maaş, bireylerarası ilişkiler, tanınma ve işten tat alınması gibi örgütün kendisine sundukları-çıktılarını değerlendirmektedir (Ergeneli, 2006). Birey kendi çabasını ve sonuçlarını iş yerindeki diğer bireylerin çabası ve elde ettikleriyle kıyaslamaktadır (McCormick ve Ilgen, 1980).

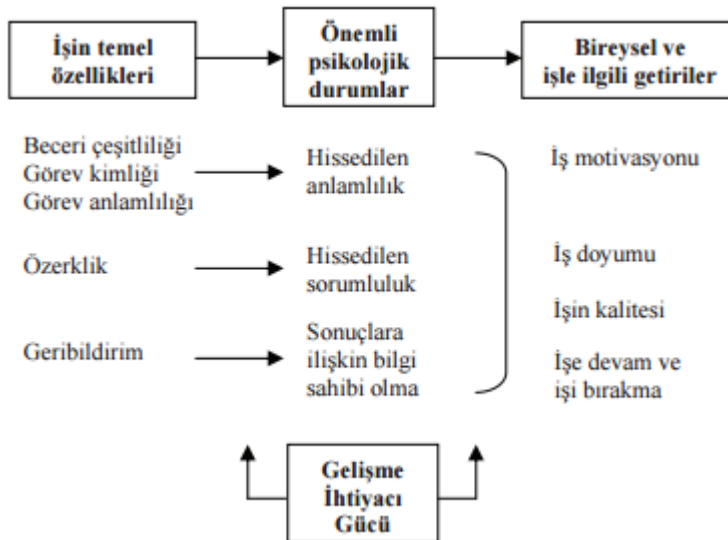
Eğer girdi ile çıktı eşit ise denge durumunun olduğu söylenebilir. Örneğin, bir öğrenci akademisyen olmak için birçok çaba harcar. Öğrenciler, lisans eğitimine ek olarak 6 sene daha yüksek lisans ve doktora eğitimi alırlar (G). Akademisyen olduklarında, onlara belirli olanaklar ve ücret verilir (Ç). Bireyler, olanakların herkes için eşit olmasını isterler. Dolayısıyla, girdi ve çıktıların dengeli olması istenir (Barling ve Michelle, 1993). Kişi, işyerine sunduklarının karşılığını alamadığını düşünürse dengesiz bir durum oluşur ( $G > Ç$ ). Bu dengesizlik durumunun bireyin motivasyonunu kırdığı belirtilmektedir (Folger ve Cropanzano, 1998). Çalışanlar, işyerine verdikleri ve karşılığında aldıkları ile ilgili dengesizlik algıladıklarında işlerine yönelik özensiz davranırlar (Koçel, 1995). Teoride  $G/Ç$ 'ye bölünerek denge durumu hesaplanır. Oranın 1 olması denge durumunu gösterir. Bu oranın, 1'den büyük olması bireyin emeğinin karşılığını alamadığını gösterir ( $G > Ç$ ). Bu oran 1'den küçük ise kişi emeklerinin fazlasını alıyordur ( $Ç > G$ ). Kişi, emeklerinin fazlasını aldığında suçluluk duyabilmekte, emeklerinin karşılığını alamadığında ise bu durumu iyileştirmek için işine motive olabilmektedir (Adams, 1963). Bireyin, hak ettiğinin altında ve üzerinde ödüllendirilmesi bireyin doyumsuz olmasına yol açabilmektedir (Çevik Kılıç, 2016).

**İş Özellikleri Modeli:** İş tatminin nedenlerini açıklayan İşin Özellikleri Modeli Hackman ve Oldham tarafından 1975 yılında geliştirilmiştir. Bu kuram, bir işle ilgili beş temel özelliğe dikkat çeker.

Bu temel özelliklerle işinde karşılaşan bir bireyin psikolojik durumu her bir özelliğe göre değişir ve bu durum, insanın işiyle ilgili istek duymasına ve böylece kendisi ve çalıştığı yer için olumlu tepkilerde bulunmasına olanak verir. Fakat bu durum yalnızca zenginleştirilmiş (çeşitlendirilmiş) işleri isteyen veya bu tarz işlere gereksinimi olan bireyler için geçerlidir. Bu iş özelliklerinde, işin kişinin farklı becerileri sergilemesine izin verip vermediği, görevlerin bir bütünlük içermesi diğer bir deyişle bir işin başlangıcından sonuna kadar bir kişi tarafından yürütülmesi ve bir işin kendisinde başka kişilerin hayatında kayda değer değişiklikler sağlayıp sağlamadığı yani mühim bir iş yapılması ve işin anlamlı olduğu duygusunun oluşması, işin bireye bağımsızlık kazandırması, kişide sorumluluk bilinci yaratması, geri dönüt sağlanarak bireyin işin sonuçlarına dair bilgi edinmesidir (Bilgiç, 2008).

## Şekil 2. İş Özellikleri Modeli

(Hackman ve Oldham, 1975:161)



**Cornell Modeli:** Cornell modeli 1969'da Smith, Kendall ve Hulin tarafından geliştirilmiştir. Bu model, iş doyumunu, bireyin çalıştığı yer hakkındaki hisleri ya da işin farklı yönlerine karşı oluşturduğu duygusal tepkiler şeklinde tanımlamaktadır. Araştırmacılar, bu duyguların, bireyin varolan durumdaki seçeneklerle ilişkili olarak mantıklı ve adaletli bir karşılık bulmayı bekleme ile yaptıkları arasında farklılık algısından ortaya çıktığını ifade etmektedirler. Cornell çalışmalarının temeli olan referans çerçevesi (frame of reference) ifadesini ilk öne süren Smith ve arkadaşlarıdır. Bireyin bir değerlendirmede bulunurken kullandığı iç standartlara **referans çerçevesi** denir. Bireyin beklentileri, yaşadıkları ve varolan bir uyarıcı karşısındaki değişim eşiği bu standardın belirlenmesinde önemlidir. Referans çerçevesi kavramından ilham alarak Smith ve arkadaşları, İş Tanımlama Ölçeğini (Job Descriptive Index)'de geliştirmişlerdir. Bu ölçekte iş doyumunun değerlendirmesinde kullanılan boyutlar; maaş, yükselme fırsatları, çalışma arkadaşları, işin kendisi ve denetimdir (Sun, 2002:20-21).

**Beklenti Teorileri:** Bu teoriler motivasyonu açıklarken doyum kavramına yer vermişlerdir. Bu teoriler, motivasyonu, bireyin ödüle ulaşmayı isteme derecesi ve bekleme olarak açıklamışlardır. (Eroğlu, 2000:269; Koçel, 2001:517). Beklenti teorisine yönelik iki eleştiri vardır. Bunlardan ilki, karmaşık bir şekilde modelin açıklanması sebebiyle sınırlanmasının zorlaşmasıdır. Bireyin davranış sergilemeden önce mantıklı ve ayrıntılı bir biçimde düşünmesi teoriye yönelik diğer eleştiridir (Koçel, 2001:d522-524). Beklenti teorileri iş doyumundan dolayı olarak bahseden çalışmalarlardır. Fakat, motivasyon teorilerinde olduğu gibi bu teorilerde motivasyonu açıklarken tatmin kavramına yer vermişlerdir.

**Price-Mueller'in Modeli:** Price ve Mueller (1986) iş doyumunu doğrudan ve sistematik olarak incelemişlerdir (akt., Yüksel, 2005). Bu modelde iş doyumunu belirleyen dokuz dış unsur ayrıntılı bir şekilde açıklanmaya çalışılır. Modelde iş doyumunu ile ilgili değişkenler; yükselme olanakları, merkezileşme, bütünleşme, işin rutinliği, iş yükü, iletişim, adalet ve uzmanlaşmadır. İş doyumuna olumsuz bir şekilde etki eden faktörler fazla iş yükü, iş rutinliği ve merkezileşme iken olumlu yönde etki eden faktörler ise iletişim ve diğer faktörlerdir (Agho vd., 1993, s.1009).



**Mc. Clelland'ın İhtiyaçlar Yaklaşımı:** Mc.Clelland'a göre ihtiyaçlar öğrenme yoluyla sonradan kazanılır (Paksoy, 2002:97). Bu teoriye göre aşağıda belirtilen üç grup ihtiyaç bireyin davranışına şekil verir.

1. İlişkiye yönelik ihtiyaçlar; bir gruba ait olma, sosyal ilişkiler.
2. Güç elde etmeye yönelik ihtiyaç; başkalarını etkileme
3. Başarmaya yönelik ihtiyaç; amaçlarına ulaşmak için bireyin bilgi ve yeteneklerini içeren kapasitesini kullanması

**Alderfer'in VİG Kuramı:** ERG Kuramı, Clayton Alderfer tarafından 1970 yıllarda ortaya konulmuştur. Alderfer, Maslow tarafından açıklanan ihtiyaçları üç aşamaya ayırır. Bu ihtiyaçlar; var olma ihtiyacı, ait olma ihtiyacı ve gelişme ihtiyacı olarak isimlendirilir.

Aldeflere göre aynı anda isteklenebileceğimiz birden fazla ihtiyaç olabilir (Paksoy, 2002, s.93). Ayrıca kişi bir üst ihtiyacın giderilmesinde hayal kırıklığına uğrarsa, daha alt düzeydeki ihtiyacın tatminine yönelebilmektedir (Ergeneli, 2006).

Bahsedilen kuramların yanı sıra iş doyumunun alan yazınında incelenen bir çok sonucu bulunmaktadır.

### 1.3.3.İş Doyumunun Sonuçları

İş doyumunun üzerinde durulması gereken bireysel ve örgütsel yönden birçok sonucu vardır. Bu sebeple, iş doyumunu alan yazınında örgütsel psikolojisiyle ilgili en çok çalışma yapılan konulardan biridir.

İş doyumunu olan bireylerin işlerine yönelik motivasyonları artar. İşine motive olan bireyler görevlerini daha dikkatli ve istekle yerine getirirler. İşlerine yönelik heyecan ve enerjileri yüksektir. Bu özellikleri gösteren çalışanlar işlerini yapmak için daha fazla performans gösterirler. Yöneticilerinin istek ve emirlerini daha özenle yerine getirirler. İş doyumunu sağlanan çalışanların işlerine bağlılıkları artar ve buna bağlı olarak işi terk etme oranları azalır. Bu hem işyerine, hem de çalışanlara maliyet yönünden kazanç getirir (Schoderbek, Cosier ve Aplin, 1991; Şenatarlar, 1978).

İş doyumunu iletişim, görev zenginliği ve sorumluluk gibi çalışma şartları ile ilişkili bulunmuştur. Bunların yanı sıra, iş doyumunu, işe gelmeme, örgütsel etkisizlik, verimliliği

engelleyici davranışlar ve sabote etme ile bağlantılıdır. Bahsedilen örgütsel sorunlar ve bu sorunların doğurduğu sonuçlar doğrudan örgütle ilişkilidir. Bu nedenle, iş doyumunu endüstri ve örgüt psikolojisi alan yazınında araştırmaların merkezinde yer almaktadır (Dormann ve Zapf, 2001:483). Alan yazınında, iş doyumunun çalışanların sağlığı, kişilerarası ilişkiler, verimlilik, örgütsel etkililik, devamsızlık, ve iş gücü devri açısından önem verilmesi gereken bir çok sonucu vardır (Quarstein vd., 1992; Khaleque ve Rahman, 1987). Otomotiv sektöründe gerçekleştirilen bir çalışmada, iş doyumunun artmasıyla birlikte yaşam doyumunda da artış tespit edilmiştir (Keser, 2010). Alan yazınında, iş doyumunu hem örgütsel hem de bireysel anlamda bireyi etkileyen önemli bir kavramdır.

Yıldırma, örgütsel sinizm ve iş doyumunun yanı sıra çalışmanın son değişkenini oluşturan kavram işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyeti çalışmanın bağımlı değişkenini oluşturmada ve seri aracılık etkisinin en sonunda yer almaktadır.

#### **1.4.İŞTEN AYRILMA NİYETİ**

İşten ayrılma niyeti alan yazınında “Bireyin örgütünden ayrılmayı bilinçli bir şekilde istemesi ve bu konuda kararlı olması” şeklinde tanımlanmaktadır (Bartlett, 1999). Bireysel ve örgütsel unsurlar, işten ayrılma niyetine etki eden iki unsur olarak ifade edilebilir.

Bireysel unsurlar arasında, yaşam şartlarındaki değişimler, evlenme ve ölüm gibi aile ilişkilerindeki değişiklikler, emeklilik gibi yaşa bağlı değişimler, eğitim ve öğretim gereksinimleri, sağlık durumunu içeren fiziksel ve psikolojik koşullar, şteki beklentilerin yerine getirilmemesi ve farklı iş fırsatlarının olması yer alabilir (Ökten, 2008). Örgütsel unsurlar arasında ise; iş tanımlarının açık olmayışı, işteki rollerde belirsizlik ve çatışma, iş yükünün fazla oluşu, olumsuz çalışma şartları, maaşın yetersizliği, işe yönelik isteksizlik ve yabancılaşma örnek verilebilir. Kurum içi ilerleme imkanlarının azlığı, kişilerarası ilişkilerin bozulması, sosyal desteğin olmayışı, iletişim engelleri ve çatışmalar, yöneticiler konusundaki tatminsizlik, örgüt uygulamalarında algılanan eşitsizlikler ve adaletsizlik, tükenmişlik gibi unsurlar da kişiyi iş yaşamından soğutan sebepler arasında gösterilebilir (Yapıcı, 2008).

Çalışanların iş olanakları ile ilgili tatminsizlikleri ve bu durumda sergilemiş oldukları aktif ve tahripkar davranışlar işten ayrılma niyeti olarak isimlendirilmektedir

(Rusbelt, Farrell, Rogers ve Mainous, 1988). Diğer bir ifadeye göre, işten ayrılma niyeti, kurumundan ayrılma konusunda istekliliğinin farkında olma ve eğilimde bulunmaktır (Tett ve Meyer, 1993). Ayrıca, işten ayrılma niyeti, iş görenlerin işe alım şartlarından memnun olmamalarını belirten olumsuz bir davranış şekli olarak da ifade edilmektedir (Rusbelt vd., 1988).

Alan yazınındaki çalışmaların çoğu, işyerindeki yıldırmanın çalışanlarda işten ayrılma niyetine neden olduğu tespitinde bulunmuşlardır. Ek olarak, yıldırma eyleminin süresinde ve şiddetindeki artışın, işten ayrılma konusundaki eğilimin gerçek davranışa dönüşüp işi bırakma ile sonuçlanmasına neden olmaktadır (Yapıcı, 2008).

Çalışanın örgütünden sürekli şekilde uzaklaşmasına işten ayrılma denmektedir. İş terki ile iş doyumu arasında ters yönde bir ilişki mevcuttur. Daha fazla iş doyumu olan çalışanlarda iş doyumu az olanlara göre işi bırakma davranışı daha az görülür. Fakat, bazen de iş doyumu düşük olan çalışanlar işlerini terk etme davranışında bulunmamaktadırlar. Bu durumun aksine iş doyumu fazla olan çalışanlar başka bir kurumda çalışmayı tercih edebilmektedirler (George ve Jones, 1996). İş görenlerin işlerinden ayrılma niyetlerini, örgütsel destek önemli oranda etkileyebilmektedir. Algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Hui ve arkadaşları, 2007). İşten ayrılmanın psikolojik yönden ele alınışı ve sıralı süreci aşağıdaki gibidir (Smither, 1994):

1. Bireyin işiyle ilgili değerlendirme yapması ve yaptığı iş hakkında doyumunsuzluk seviyesi,
2. İşinden başka çalışma alanlarının çekiciliğini ve başka yerde çalışma alternatiflerinin değerlendirilmesi,
3. Ayrılma niyetiyle ilgili sözler,
4. İşten ayrılma.

Alan yazınında örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki bağlantı araştırılmış ve örgütsel bağlılığın artışı ile birlikte işten ayrılma niyetinde azalmanın meydana geldiği bulunmuştur. Bu bulgunun yanı sıra, yüksek iş doyumu, kurum içi ödüller, çalışanın işiyle ilgili girdileri ve farklı iş olanaklarının bulunmaması da işten ayrılma niyetini önlemektedir (Gül vd., 2008). Uysaler (2010) örgütsel bağlılık ve iş doyumunu bağımsız değişkenler, işten ayrılma niyetini ise bağımlı değişken olarak ifade ettiği çalışmasında, örgüte bağlılığın arttıkça işten ayrılma eğiliminin azaldığını, iş

doyumun bireylerin yabancılaşma ve örgüte bağlılıklarının düşmesini etkilemesi sebebiyle dolaylı şekilde işten ayrılma niyetini etkilediğini belirtmiştir. İşgörenlerin kendi istekleriyle işlerini terketmelerine neden olan işten ayrılma niyeti, örgütler tarafından gerekli önlemlerin alınmaması sonucunda örgüt için zarar verici olabilir.

Ek olarak, çalışanlar arasındaki iletişim ve sosyal etkileşim düzeyi ve örgüt içi uyum çalışanların işlerini terk etmeleri sonucunda olumsuz olarak etkilenebilir ve örgütte uyumsuzlukların meydana gelmesine neden olur (Cascio, 1991). Sürekli olarak işten ayrılma niyetinin çalışanların işi bırakmalarıyla sonuçlanması, iş yerinin sık sık çalışan alması durumunu gündeme getirmektedir. Personel alım sıklığının artmasıyla birlikte, iş planlarının sekteye uğraması, yetenekli çalışanların kaybedilmesi, firma belleğinin azalması, diğer firmalarla olan rekabetin olumsuz şekilde etkilenmesi, işe alım giderleri, yeni işe alınanlara verilecek eğitim, işe devam eden bireylerin işi bırakan arkadaşlarıyla ilgili üzüntüleri ve yeni gelen kişilerle yaşayacakları belirsizlik ve kaygılar gibi olumsuzluklar da meydana gelmektedir (Bibby, 2008). İşten ayrılma niyeti ve işi bırakma çalışanlar üzerinde yukarı da bahsedilen sonuçlara neden olmanın yanı sıra gelir düzensizlikleri, ruhsal ve ailevi problemler, kişinin işine yönelik çabalarının boşa gitmesi, iş bulma çabası ve yeni işe uyum gösterme ve yeni iş için eğitim gerekliliğine de sebep olmaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009).

### **1.5.İŞ YERİNDE YILDIRMA ve İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ**

Yazılı kurallara sahip olmayan, kapalı iletişim kanallarını içeren ve karlılığa önem veren şirketlerde yıldırma daha sık görülür ve yıldırma ile birlikte doyumsuzluk, çalışan devir hızında artış, örgütsel çatışma, işyerinde verimsizlik, etkin çalışmama gibi birçok yıkıcı durum meydana gelmektedir (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010).

Amerika'da 218 iş gören ile gerçekleşen bir çalışmadaki sonuçlara göre iş doyumunu ve yıldırma arasında ters yönlü bir ilişkinin var olduğu ve işletmelerde yıldırma eylemi dolaylı ya da doğrudan ilişkilere etki ederek iş doyumunu düşürdüğü, karlılık ve verimliliği düşürdüğü vurgulanmıştır (Fisher-Blando, 2008:96).

Farklı ülkelerde yıldırma ve iş doyumunu ile ilgili yapılan çalışmalar mevcuttur. İsveç'te hemşireleri ile yürütülen bir çalışmada, iş doyumundaki düşüş ile yıldırmaya maruz kalma sıklığında artış arasında ters yönde bir orantı bulunmuştur (Vaananen, 2003).

Yine, Güney Afrika'da Sağlık kurumlarında yapılan bir çalışmada, yıldırma yaşayanlarda genel bir mutsuzluk hali gözlenmekte ve yıldırma gerginliğe ve hastalara yönelik ilgisizliğe yol açmaktadır (Steinman, 2008). Norveç'te 745 hemşire ile gerçekleştirilen bir araştırmaya göre hemşirelerin %8,4'ü önceden yıldırma yaşadıklarını, % 4,8 hemşire ise hala yıldırma maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Yıldırma yaşayan hemşirelerde yıldırma yaşamayan hemşirelere kıyasla iş doyumunda azalma, tükenmişlik hissinde ve ruhsal problemlerde artış tespit edilmiştir (Einarsen, Berge ve Anders, 1998).

Einarsen ve Raknes'in (1997), Norveç deniz mühendisliği endüstrisinde 460 katılımcı ile yaptıkları araştırmada, işyerinde sistematik yıldırma ile iş doyumunu (özellikle çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerden duyulan tatmin) arasında önemli bir bağlantının olduğu saptanmıştır.

Karcioğlu ve Akbaş (2010), Erzurum'da özel ve devlet hastanelerinde yaptıkları çalışmalarında, çalışanlarda yıldırmanın artışına bağlı olarak iş doyumunun arttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Çalışkan ve Tepeci (2008), otel işletmelerinde çalışan personel üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında, yıldırma davranışlarının çalışanların iş doyumuna ve işten ayrılma niyetine etki ettiği sonucuna varmışlardır.

## **1.6.İŞ YERİNDE YILDIRMA VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ**

Yapılan araştırmalar sonucunda, işyerinde yıldırma dolayısı ile mağdurlarda büyük ölçüde verimlilik ve motivasyonun düştüğü ve işten ayrılma niyeti meydana geldiği sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak, işyerinde yıldırma süresinde ve düzeyinde artışla birlikte işten ayrılma niyeti, işi terk etmeyle sonuçlanmaktadır (Leymann, 1996; Demirçivi, 2008; Yapıcı, 2008).

Rayner ve Cooper'in (1997), Staffordshire Üniversitesi'nde yarı zamanlı çalışan öğrenciler ile yaptıkları araştırmada, katılımcıların yaklaşık olarak %27'sinin işyerinde yıldırma maruz kalmaları sebebiyle işten ayrıldıkları tespit edilmiştir. Tepper'e (2000)'e göre yıldırma benimseyen yöneticilerin olduğu kurumlarda yüksek oranda işten ayrılma ve yeni eleman alınma oranı görülmektedir.

Zapf ve Gross (2001), işyerinde yıldırma maruz kalan mağdurların en sonunda çareyi işten ayrılmakta bulduklarını ifade ederek, işten ayrılmanın yıldırma ile başa

çıkma stratejisi olarak algılandığına ve %22'lik oranla en fazla tercih edilen yol olduğunu vurgulamışlardır.

Gül, Oktay ve Gökçe (2008) sağlık sektörü çalışanları ile bir çalışma yürütmüş ve iş doyumunu ile iş stresi arasında alan yazınına paralel olarak ters yönlü bir ilişki, aynı şekilde işten ayrılma niyeti ile iş doyumunu arasında negatif yönde bir ilişki bulmuşlardır (Çelik, 2009:57).

Özarallı ve Torun (2007), yıldırma eylemlerini, kişiliğe ve işe yönelik olmak üzere iki kısımda ele almışlar ve çoklu regresyon analizi neticesinde işe yönelik yıldırma eyleminin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, işyerinde olumsuz tutum ve davranışlara maruz kalan iş görenlerin işlerini terketme eğiliminde bulunmaları nedeniyle, işyerinde yıldırma yaşayan iş görenlerin işten ayrılma niyetlerinde artış olacağı vurgulanmıştır (akt.,Yapıcı,2008).

Çalışkan ve Tepeci (2008)'nin Bodrum, Kapadokya ve Antalya illerinde 328 çalışan ile yıldırmanın, iş doyumunu ve işte kalma niyeti üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmalarında regresyon ve korelasyon analizi yapmışlar ve yıldırma eylemlerinin iş görenlerin işlerine devam etmesine olumsuz yönde etki ettiği sonucuna varmışlardır.

Akbolat, Yılmaz ve Tutar (2014) Ankara'da otellerde yürüttükleri çalışmada, çalışanların yıldırma yaşamaları arttıkça iş doyum düzeylerinin azaldığı ve yıldırma düzeyinin artışına bağlı olarak işten ayrılma niyetinin de arttığı sonucuna ulaşmışlardır.

## **1.7.YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU ve İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ**

Çalışanların örgütsel sinizm düzeyi ne kadar yüksek ise iş doyumunsuzluğu da o derece artmaktadır (Abraham, 2000:282). İş görenlerde meydana gelen örgütsel sinizmin sonucunda oluşan iş doyumunsuzluğu durumunda işi bırakma, performans düşüklüğü ve verimsizlik gibi sonuçlarla karşılaşmaktadır (Çağ, 2011). Özellikle hizmet sektöründe çalışanların iş doyumunun düşük olması müşteriye yönelik hizmetin kalitesini sekteye uğratabilir (Üngüren vd., 2010).

Gül ve Ağıröz (2011)'in çalışmasında yıldırma ile örgütsel sinizmin alt boyutlarının ilişkisi incelenmiştir söz konusu çalışmadan elde edilen sonuçlar bağlamında yıldırmanın duyuşsal sinizmle yüksek derecede ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel sinizm ve iş doyumunu arasındaki ilişki incelendiğinde alan yazınında bu iki değişkenle ilgili birçok çalışmaya rastlamak mümkündür. Srivastava ve Adams (2011) çeşitli işletmelerde online anket ile yaptıkları çalışmada sinizmin iş doyumunu negatif yönde etkilediğini bulmuşlardır. Sinizm düzeyi yüksek çalışanlarda daha az iş doyumunu görülmüştür. Bireyin işini daha az çeşitli (zengin) algılaması, daha düşük lider üye etkileşiminin olması ve iş arkadaşlarından daha az destek alması örgütsel sinizm ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi etkilemektedir. Bir başka araştırma Türkiye'deki eğitim müfettişleri üzerinde yapılmıştır. Bu çalışmada duyarsızlaşma ve örgütsel sinizmin iş doyumunu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada duyarsızlaşma ve örgütsel sinizmin eğitim müfettişlerinde iş doyumunu negatif yönde etkilediği bulunmuştur (Arabacı, 2010). Bazı araştırmacılar sinizmin daha geniş boyutunu ele alarak sosyal anlamda bile sinizmin iş doyumuyla anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna varmışlardır. Şangay ve Çin'de yapılan boylamsal çalışmada sosyal sinizmin iş doyumunu üzerindeki nedensel etkisine dikkat çekilmiştir. Bu bağlamda, eş zamanlı ölçümlerle elde edilen sonuçlar sosyal sinizm iş doyumunu ile negatif ilişkili bulunmuştur. Bu çalışmada algılanan iyilik hali önemli bir düzenleyici faktör olarak görülmüştür. Algılanan iyilik hali düşük olduğunda, sosyal sinizm ve iş doyumunu arasındaki negatif ilişkinin anlamlı hale geldiği sonucuna varılmıştır (Leung, Ip ve Leung, 2010). Yapılan çalışmalarla paralel olarak, Dean, Brandes ve Dhanvadkar (1998) sinik iş görenlerin daha düşük iş doyumunu yaşadığına dikkat çekmiş ve bu iş görenlerin örgüte bağlılığının daha az olduğunu belirtmiştir.

Khan (2014) özel sektördeki yerel bankaların çeşitli çalışanlarından topladığı verilerle, örgütsel sinizm ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışmada iş doyumunu ve içsel motivasyon, aracı değişken olarak düşünülmüştür. Yapılan çalışmaya göre, iş görenlerin işten ayrılma niyeti ve örgütsel sinizm arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu, oysa, örgütsel sinizm ve iş doyumunu arasında negatif yönde bir ilişki saptanmıştır. İçsel motivasyon ve iş doyumunu kontrol edildiğinde ise, işten ayrılma niyeti ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin değerinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Polis memurları örneklemini kullanılarak yapılan bir diğer çalışmada ise iş doyumuna yönelik çok boyutlu bir analiz yapılmıştır. Bu çalışmada polis memurlarının demografik özelliklerine (tecrübe, ırk, cinsiyet, eğitim, medeni durum), iş-görev özelliklerine (iş çeşitliliği, iş özerkliği, iş stresi, rol çatışması,

sinizm) ve örgütsel çevrenin özelliklerine (müdürden geribildirim, algılanan örgütsel destek, arkadaş bağlılığı) ek olarak sinizmin iş doyumunu üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu araştırmanın sonucunda iş çeşitliliği ve sinizmin polis memurlarının iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır (Johnson, 2012). Bedeian (2007) sinizm ile iş doyumunu, duygusal bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri 379 fakülte üyesi katılımcı örneklemini kullanarak ölçmüştür. Bu bağlamda, sinizmin örgütsel özdeşleşme, duygusal bağlılık ve iş doyumunu ile negatif yönde bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ile sinizm arasında ise pozitif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Kâhya (2013) iş doyumunu, örgütsel sinizm, ve iş performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemiş ve bu kapsamda iş doyumunun, örgütsel sinizm ve iş performansı arasında aracı bir değişken olup olmadığını araştırmıştır. Araştırmaya, Karadeniz Teknik ve Bayburt üniversitelerinde çalışan 105 akademisyen katılmıştır. Sonuç olarak, örgütsel sinizmin duygusal boyutu ile iş doyumunu ve iş performansı arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler saptanmışken, iş doyumunu ile iş performansı arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş doyumunu ve iş performansı örgütsel sinizm tarafından kısmi olarak negatif yönde etkilenmişken ve ayrıca iş doyumunun da iş performansına tamamen pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Bununla beraber örgütsel sinizm ve iş performansı arasında iş doyumunun tam aracılık etkisinin olduğu bulunmuştur.



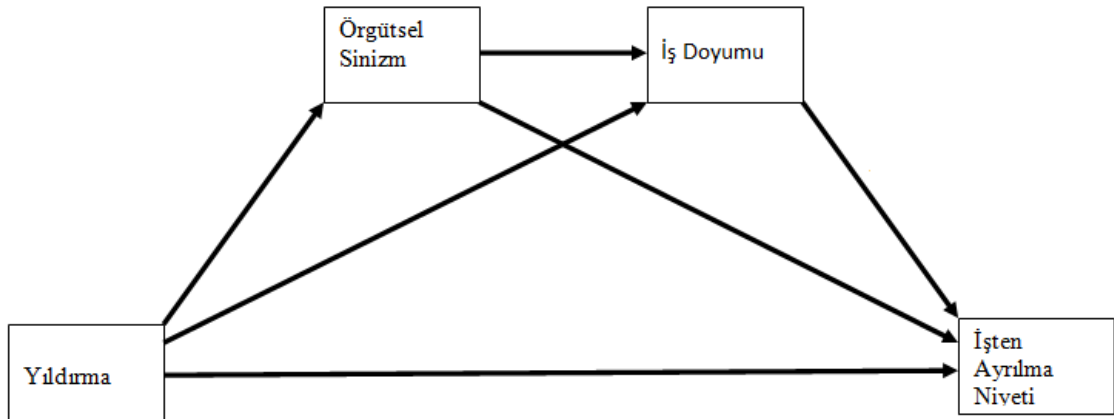
## BÖLÜM II

### YILDIRMA, ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNDE SERİ ARACILIK ETKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI

#### 2.1.ARAŞTIRMANIN AMACI ve MODELİ

Bu çalışmanın amacı özel ve devlet sektörlerinde çalışan engelli bireyler üzerinde yıldırma, örgütsel sinizm, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinde seri aracılık etkilerini incelemektir. Çalışmanın bağımsız değişkeni yıldırma, bağımlı değişkeni işten ayrılma niyeti, aracı değişkenler ise sırasıyla örgütsel sinizm ve iş doyumudur. Araştırma Modeli Şekil 3'te gösterilmiştir. Bu çalışma ile engelli bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları bir takım olumsuz tutum ve davranışları belirlemek ve bulgular çerçevesinde gerekli önlemlerin alınması ve uygulamaların düzenlenmesi ile ilgili topluma, yöneticilere ve çalışanlara ışık tutmak hedeflenmiştir. Ayrıca, bu çalışma, yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinde örgütsel sinizm ve iş doyumunun seri aracılık etkilerinin incelenmesi bakımından alan yazınına katkı sağlayacaktır. Türk alan yazınında iki aracılığın aynı anda incelenmesi nadir rastlanan yöntemlerden ve bulgulardan birisidir.

**Şekil 3. Araştırma Modeli**



Bu çerçevede çalışmanın içerdiği temel ve alt hipotezler aşağıdaki gibidir:

Alt hipotezler:

**H1:** Engelli çalışanlarda, yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

**H2:** Engelli çalışanlarda, yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü vardır.

**H3:** Engelli çalışanlarda, yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde iş doyumunun aracılık rolü vardır.

Temel hipotez:

**H4:** İş doyumunu ve örgütsel sinizm aracılığıyla, yıldırmanın işten ayrılma niyetine etkisi anlamlıdır.

## 2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu çalışmanın alan yazınına en önemli katkısı, yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde, örgütsel sinizm ve iş doyumunun aynı anda incelenmesi ve bu bağlamda seri aracılık analizinin kullanılmasıdır. Ek olarak, alan yazınındaki çalışmaların çoğu herhangi bir engel türüne sahip olmayan bireylerle yapılmış ve çalışmalarda sadece özel ve devlet sektörlerinden birine değinilmiştir. Alan yazınındaki çalışmalardan farklı olarak bu çalışma, zihinsel engelli bireyler hariç tüm engel gruplarını içermiştir. Devlet ve özel sektörde çalışan eşit sayıda engelli grubuyla çalışma yürütülmüştür. Örneklem çeşitliliği ve dezavantajlı bir grup olan engellilere yönelik olması açısından bu çalışma alan yazınına katkı sağlayacaktır. Ayrıca, yıldırma ve örgütsel sinizm gibi olumsuz tutumların eğitim, medya, hukuki ve sosyal destek yoluyla engellenmesine yönelik farkındalık oluşturması açısından bu çalışma önemlidir. İşle ilgili sorunlara, engelli bireylerden kaynaklanan bir eksiklik olarak bakmaktan ziyade sorunların toplumun bakış açısından kaynaklandığını öne süren sosyal model yaklaşımıyla bakmanın önemi bu çalışma ile bir kez daha vurgulanmaktadır.

## 2.3.YÖNTEM

Yöntem bölümünde, çalışmanın örneklemini hakkında demografik özelliklere ve çalışmanın süreci ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

### 2.3.1.Örneklem

Araştırmanın örneklemini özel sektör ve kamu sektöründe çalışan engelli bireyler oluşturmaktadır. Çalışmaya cevapların geçerliliği açısından zihinsel engelli katılımcılar dahil edilmemiştir. Katılımcıların meslekleri çaycılık ve depo görevlisinden memurluğa kadar geniş bir meslek grubunu içermektedir. Verilerin toplanmasında kolayda örnekleme ve kar topu yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmaya 18 yaşını doldurmuş, en az okur-yazar düzeydeki katılımcılar dahil edilmiştir. Çalışmaya katılan katılımcı sayısı 235'tir. Tanımlayıcı istatistikler sonucunda verilerin düzeni sağlanarak soruların çoğunu eksik yanıtlayanların anketleri çalışmadan çıkarılmıştır. Yapılan işlemlerden sonra analizlere 184 veri ile devam edilmiştir. Katılımcıların engellilik düzeyini ve çalıştıkları yerde engelli kontenjanından yararlanıp yararlanmadıklarını belirlemek amacıyla engellilik yüzdelerini belirten kimlik kartlarını veya engellilik raporlarında yazan engellilik yüzdesi kısmını göstermeleri istenmiştir. Çalışmaya katılanların engelli sayılabilmesi için kamu sektöründe kullanılan %40 engellilik oranı kullanılmıştır. Bu oranda ve bu oranın üzerinde engellilik raporuna sahip olan bireyler engelli olarak kabul edilmiştir.

**Tablo 1. Çalışmaya Katılan Engelli Bireylere Yönelik Bilgiler**

	<u>Sayı</u>	<u>Yüzde</u>
<b>Cinsiyet</b>		
1.Kadın	51	27.7
2.Erkek	133	72.3
Toplam	184	100
<b>Yaş</b>		
18-25	30	16.3
26-36	79	42.9
37-56	65	35.3

57-67	8	4.3
Toplam	182	98.9
Tamamlanmamış	2	1.1

---

**Eğitim Durumu**

İlkokul	28	15.2
Ortaokul	36	19.6
Lise	70	38
Üniversite	47	25.5
Yüksek Lisans	2	1.1
Toplam	183	99.5
Tamamlanmamış	1	1.1

---

**Medeni Durum**

Evli	81	44
Bekar	92	50
Boşanmış	11	6
Toplam	184	100

---

**Aylık Gelir**

1000'den az	9	3.6
1000-1500	68	36.8
1501-2000	36	19.4
2001-2500	39	20.9
2501-3000	20	10.7
3001 ve üzeri	9	4.7
Toplam	181	96.1

---

**Engellilik Türü**

Görme	37	20.1
-------	----	------

Fiziksel	98	53.3
İşitme	13	7.1
Konuşma	7	3.8
Öğrenme güçlüğü	2	1.1
Kronik hastalıklar	16	8.7
Diğer	10	5.4
Toplam	184	100

---

#### **Çalışma Süresi**

1 yıl ve daha az	53	28.8
2-4 yıl	60	32.6
5-7 yıl	28	15.2
8-10 yıl	18	9.8
11 yıl ve daha üzeri	25	13.6
Toplam	184	100

---

#### **Çalışılan Kurum Türü**

Devlet	94	51.1
Özel	90	48.9
Toplam	184	100

---

#### **Engellilik Rapor Yüzdesi**

40-50	56	30.4
51-60	29	15.8
61-70	26	14.1
71-80	30	16.3
81-90	26	14.1
91-100	16	8.7
Toplam	184	100

---

### **2.3.2.Araştırma Süreci**

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulu onayı alındıktan sonra, yukarıda belirtilen ölçütleri karşılayan kişiler araştırmaya davet edilmiş ve araştırma hakkında bilgilendirildikten sonra, çalışmaya gönüllü olarak katıldıklarına dair sözlü ve yazılı onamları alınmıştır. Kendileri ile ilgili her türlü kişisel bilginin gizli kalacağı katılımcılara aktarılmış ve istedikleri zaman çalışmayı bırakabilecekleri belirtilmiştir. Anketin çoğu kağıt-kalem formatında dağıtılmıştır. Katılımcılara kişisel bilgi formu ve diğer ölçekler bir arada sunulmuştur. Ulaşılamayan katılımcılar için online anket formu düzenlenmiştir. Ölçeklerin doldurulması yaklaşık olarak 15-20 dakika arasında sürmüştür.

## **2.4.VERİ TOPLAMA ARAÇLARI**

### **2.4.1.Kişisel Bilgi Formu**

Engelli bireylerin demografik özelliklerini öğrenmek amacıyla oluşturulan kişisel bilgi formunda katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumları, medeni durumları, aylık gelir durumları, engellilik türleri (görme, fiziksel, dil ve konuşma, vb), meslekleri, ne kadar süredir aynı yerde çalıştıkları, çalışmakta oldukları sektör, çalıştıkları kurum türü (özel/devlet) ve engellilik yüzdeleri sorulmuştur.

### **2.4.2.Örgütsel Sinizm Ölçeği**

13 maddeden oluşan Örgütsel Sinizm Ölçeği, Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilmiş ve ölçeğin geçerlik ve güvenilirliği açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleriyle test edilmiştir Ölçek Türkçe'ye uyarlanması Kalağan (2009) tarafından yapılmıştır. Daha sonra üç boyutu ele alınarak Karacaoğlu ve İnce (2012) tarafından yeniden ölçeğin geçerlik ve güvenilirli yapılmıştır. Yeniden yapılan düzenleme sonucunda, davranışsal boyutun içindeki bir madde ölçekten çıkarılmıştır. Bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere ölçek üç kısma ayrılmıştır. 1, 2, 3, 4, ve 5. maddeler bilişsel boyutta, 6, 7, 8 ve 9. maddeler duyuşsal boyutta ve 10, 11, 12 ve 13. maddeler davranışsal boyutta yer almaktadır. Ölçeğin boyutları ile ilgili faktör yükleri sırasıyla bilişsel boyut için .63 ile .81; duyuşsal boyut için .75 ile .80 ve davranışsal boyut için .54 ile .80 olarak tespit edilmiştir (Brandes vd., 1999 akt., Karacaoğlu ve İnce, 2012). Ek olarak, boyutların Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları bilişsel boyut

için 0,86; duyuşsal boyut için 0,80; ve davranışsal boyut için .78 şeklinde belirtilmiştir. Karacaoğlu ve İnce (2012)'nin yürütmüş olduğu geçerlik ve güvenirlilik analizlerinde Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ve madde toplam puan korelasyonları kullanılmıştır. Ölçeğin tamamı için Cronbach Alfa katsayısı .91 olarak bulunmuştur. Alt boyutlar incelendiğinde duygusal boyut .94, bilişsel boyut .87 ve davranışsal boyut .82 değerlerini içermektedir. Madde toplam korelasyonları değerlendirildiğinde, bilişsel boyut .64 ile .78 aralığını, duygusal boyut .77 ile .90 aralığını ve davranışsal boyut ise .60 ile .69 aralığını içermektedir. Ölçeğin faktör yapısını değerlendirmek için açımlayıcı faktör analizine bařvurulmuőtur. Bu alıőma kapsamında ölçeğin tamamı için Cronbach Alpha katsayısı .72'dir. Ölçeğin alt boyutları incelendiğinde duygusal boyut .75, bilişsel boyut .76 ve davranışsal boyut ise .71 değerlerini almıőtır.

#### **2.4.3.Olumsuz Davranışlar Ölçeği (Negative Acts Questionnaire)**

Yıldıрма yaşama durumu, Einarsen ve Raknes (1997) tarafından Olumsuz Davranışlar Ölçeği kullanılarak ölçülmüőtur. Einarsen ve Hoel (2001) tarafından düzenlenen İşyeri Zorbalığı Ölçeği, 22 madde içermekte ve ölçek kişisel zorbalık (personal derogation) ve işle ilgili zorbalık (work-related harassment) olmak üzere iki boyuttan meydana gelmektedir. Ölçek Aydın ve Öcel (2009) tarafından Türkçe'ye adapte edilmiştir. Soruların hepsi davranışlarla ilgilidir ve yıldıрма kavramına rastlanmamaktadır. Ölçeği dolduran kişi maruz kaldığı eylemi yıldıрма şeklinde değerlendirmeden davranışı yaşama derecesinin ölçülmesi bu anketin avantajı olarak ifade edilir. Ayrıca anketin içerdıği davranış türleri daha objektif tanımlanır. Bu anket alay, sözlü taciz ve hoş olmayan söylemler gibi doğrudan veya iftira ve sosyal dıőlanma gibi dolaylı maddelerin oluşturduğu soruları içermektedir. Ölçeği yanıtlayanlardan ölçeğin tüm maddeleri için yıldıрма davranışını son altı ayda ne ne derece yaşadıklarını belirtmeleri istenir. Her gün, her hafta, her ay, ara sıra, hiçbir zaman gibi ifadelerle maruz kalma sıklığı ölçülür. Yıldıрма davranışına 6 aydan daha fazla veya haftada maruz kalanların yıldıрма yaşadığı rahatlıkla söylenebilir (Leymann, 1996; Mikkelsen ve Einarsen:2002a). Cemaloğlu (2007) ölçeğin güvenirliliğini .94 olarak bulmuştur. Aydın ve Öcel (2009)'in yaptığı geçerlik ve güvenirlilik çalışmasında ölçek için hesaplanan Cronbach alfa katsayısı .88, test-tekrar test güvenirlilik katsayısı .80 ve iki farklı şekilde hesaplanan iki yarım güvenirlilik katsayıları .83 ve .82 şeklinde

bulunmuştur. Bu sonuçlar çerçevesinde, İşyeri Zorbalığı Ölçeği Türkçe formunun Türkiye’de yapılan araştırmalar için psikometrik özelliklerinin uygun olduğu sonucuna sonucuna ulaşılmıştır.

#### **2.4.4.Minnesota İş Doyumu Ölçeği**

İş doyumunun ölçülmesinde Minnesota İş Doyum Ölçeği’nden yararlanılmıştır. Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından 1967 senesinde geliştirilen bu ölçek alan yazınında en sık kullanılan ölçeklerden biridir. Ölçeği Aslı Baycan 1985 yılında Türkçe’ye çevirmiştir. Minnesota İş Doyum Ölçeği (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) en çok tercih edilen ölçekler arasında yer alır. Ölçek 100 maddelik ve 20 maddelik olmak üzere uzun ve kısa şekilde hazırlanmıştır. Minnesota İş Doyumu Ölçeği, içsel, dışsal ve ikisinin toplamını içeren 20 sorudan oluşan genel doyumunu değerlendirmektedir (Somuncuoğlu, 2013). Ölçek, Oran (1989) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır Ölçeğin ilk halinin güvenirlik katsayısı .83 olarak belirlenmiştir (Moorman, 1993). Yıldırım (1996) ülkemizde ölçeğin güvenirlik çalışmasına yer vermiş ve bu kapsamda ölçeğin test-tekrar test güvenirlik katsayısı .76, iç tutarlılık katsayısı .90 olarak hesaplanmıştır. Anket, 20 madde içermekte, 5 aşamalı cevap çizelgesi ile test edilmekte ve puan artışıyla paralel bir şekilde iş doyumunu da yükselmektedir. 20 ölçekte en düşük puanı 100 ise en yüksek puanı temsil etmektedir.

#### **2.4.5.İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği**

Mevcut çalışmada iş görenlerin işten ayrılma niyetlerinin değerlendirmek için İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Wayne ve arkadaşları (1997) tarafından oluşturulmuş ve Türkçeye uyarlanması Küçükusta (2007) tarafından yapılmıştır. Wayne ve arkadaşlarının (1997) ortaya koyduğu altı maddelik ve tek boyutlu ölçekte bulunan ifadelerden 3’ünün ortak varyans değerleri Küçükusta (2007) tarafından yapılan hesaplamalarda 0,50’nin altında bulunduğu için analizden çıkartılmış ve anket 3 maddeden oluşacak şekilde kullanılmıştır. İşten ayrılma niyetini orijinalindeki gibi tek boyutlu bir yapı altında ele alan ölçek; “Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.”, “Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.” ve “Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.” şeklinde yargı bildiren ters yönlü üç ifadeden oluşmaktadır. Küçükusta (2007) çalışmasında 5’li Likert şeklini kullanmıştır. Katılımcılardan ölçekte yer alan üç



maddeye katılma derecelerini kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (5) arasında değişiklik gösteren işaretlemeleri yapmaları istenir. Küçükusta (2007), işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliğini Cronbach Alfa katsayısı ile ortaya koymuş ve 0,691 değerini elde etmiştir. Turunç ve arkadaşları (2010) da söz konusu ölçek için doğrulayıcı faktör analizi yapmış, tek faktörlü yapıyı doğrulamış ve faktör yüklerini 0,83 ile 0,93 arasında bulmuşlardır. Aynı şekilde Küçükusta (2009) ve Turunç (2011) da işten ayrılma niyeti ölçeği için benzer güvenilir sonuçlara ulaşmıştır.

## **2.5. ANALİZLER**

### **2.5.1.Verilerin Düzenlenmesi**

İstatistik analizlere başlanmadan önce ilk etapta verilerin düzeni sağlanmıştır. Analizleri uygulayabilmek için verilerin dağılımının normal ya da normale yakın olup olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan tanımlayıcı istatistiksel analizler sonucunda verilerin ortalama değerlerinin standart sapmadan büyük olduğu ve normal dağıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Veri seti analiz edilirken uç değer analizi de yapılmıştır. Uç değerler normal sonuçlar elde edilmesini önleyeceği için tespit edilerek veri setinden çıkarılmıştır. Verilerin normalliğinin incelenmesinde dikkat edilen bir diğer konu, eksik verilerin incelenmesi olmuştur. Eksik veriler tespit edilmiş ve serinin ortalaması alınarak, boş olan eksik verilerin yerlerine, bu ortalama konmuştur. Tamamlanan veriler üzerinde tekrar tanımlayıcı istatistikler yapıldığında değerlerin normal olduğu saptanmıştır.

### **2.5.2.Doğrulayıcı Faktör Analizi**

Araştırmaya konu olan değişkenler arası ilişkilere yönelik tespit edilen bir modeli ya da hipotezi sınamak için AMOS 24 Programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır (Büyüköztürk, 2004; Byrne, 1998). Örgütsel Sinizm, Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçekleri'nde yer alan soruların engellileri içeren örnekleme uygun olup olmadığı bu analizle test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizinde temelde dört farklı model test edilebilir (Byrne, 1998; Sümer, 2000). Bu modeller; tek faktörü içeren model, birinci seviye çok faktör içeren model, ikinci seviye çok faktörlü model ve ilişkisiz model olarak isimlendirilebilir. Bu çerçevede gözlenen değişkenlerin tek başlık (faktör) altında toplandığı tek faktörlü model

çizilmiştir. Şekil 4'te, AMOS 24 programı kullanılarak çizilen diyagramda, elde edilen standardize edilmiş değerlerin 1'in altında olması beklenir. Standardize edilmiş regresyon ağırlıkları (faktör yükleri) gözlenen değişken olarak adlandırılan her bir ifadenin kendi gizil değişkenini ne derece iyi yansıttığına dair bilgi verir.

Olumsuz Davranışlar Ölçeği'nde faktör yükleri .43 ve .81 değerleri arasında değişmektedir. En düşük faktör yükü " Anlaşamadığınız insanlar size el şakası yapıyor mu?" ve en yüksek faktör yükü " Kişiliğiniz (alışkanlıklarınız, arkaplanınız gibi), tutumlarınız veya özel yaşamınızla ilgili olarak hakaret ediliyor ve saldırıya uğruyor musunuz?) sorularını kapsamaktadır.

**Tablo 2. Olumsuz Davranışlar Ölçeği Maddeler**

**Faktör Yükleri**

1. Bazı kişiler performansınızı etkileyecek bilgiler saklıyor mu?	.541
2. İşinizle ilgili olarak küçük düşürülüyor veya alay ediliyor musunuz?	.643
3. Becerilerinizin altında yapılacak işler veriliyor mu?	.462
4. Anahtar sorumluluk alanlarınız elinizden alınıyor veya daha gereksiz ve mutsuz edici görevlerle değiştiriliyor mu?	.614
5. Sizinle ilgili dedikodu ve söylentiler yayılıyor mu?	.763
6. Umursanmıyor, dışlanıyor veya arkadaşlık ilişkileriniz engelleniyor mu?	.764
7. Kişiliğiniz (alışkanlıklarınız, arkaplanınız gibi), tutumlarınız veya özel yaşamınızla ilgili olarak hakaret ediliyor ve saldırıya uğruyor musunuz?	.812
8. Size bağırlıyor veya aniden gelişen öfkenin hedefinde oluyor musunuz?	.609
9. Kişisel alanınıza saldırı, itme, yol kesme gibi gözdağı verici davranışlar yaşıyor musunuz?	.532
10. Mesai arkadaşlarınız işten ayrılmanız gerektiği konusunda ima veya uyarılarda bulunuyor mu?	.628
11. Yaptığınız yanlış veya hatalar tekrar tekrar hatırlatılıyor mu?	.465
12. Yakınlık gösterdiğinizde umursanmıyor veya düşmanca karşılanıyor musunuz?	.660
13. İşiniz ve çabalarınız sürekli eleştiriliyor mu?	.677
14. Düşünceleriniz ve görüşleriniz göz ardı ediliyor mu?	.736
15. Anlaşamadığınız insanlar size el şakası yapıyor mu?	.426
16. Makul olmayan, imkansız hedefler veya süreli görevler veriliyor mu?	.483
17. Size yönelik suçlamalar ortaya atılıyor mu?	.541
18. İşinizi yaparken gereğinden fazla izleniyor musunuz?	.433
19. Size tanınmış olan haklarınızı iddia etmeme yönünde	.505

baskı yapılıyor mu? (Örneğin hastalık izni, tatil hakkı, yol harcamaları gibi)	
20. Aşırı alay ve iğneleyici söze maruz kalıyor musunuz?	.729
21. Altından kalkamayacağınız bir iş yüküne maruz kalıyor musunuz?	.534
22. Şiddet tehditleri alıyor veya fiziksel olarak suistimal ediliyor musunuz?	.625

Örgütsel Sinizm Ölçeği'nde faktör yükleri .41 ve .82 değer aralığını içermektedir. En düşük faktör yüküne ait madde “ Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.” iken en yüksek faktör yüküne ait madde ise “ Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplar.” ifadesidir.

**Tablo 3. Örgütsel Sinizm Ölçeği Maddeler Faktör Yükleri**

	Faktör Yükleri
1. Çalıştığım kurumda, söylenenler ile yapılanların farklı olduğuna inanıyorum.	.686
2. Çalıştığım kurumun politikaları, amaçları ve uygulamaları arasında çok az ortak bir yön vardır.	.648
3. Çalıştığım kurumda, bir uygulamanın yapılacağı söyleniyorsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım.	.670
4. Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapması beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.	.477
5. Çalıştığım kurumda, yapılacağı söylenen şeyler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik görüyorum.	.717
6. Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim.	.688
7. Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim.	.803
8. Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşarım.	.775
9. Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplar.	.818
10. Çalıştığım kurum dışındaki arkadaşlarıma, işte olup bitenler konusunda yakınıyorum.	.578
11. Çalıştığım kurumdan ve çalışanlarından bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde bakışırız.	.570
12. Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	.409
13. Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.	.555

İş Doyumu Ölçeği'ne ait faktör yükleri .41 ve .80 değer aralığındadır. “ Şimdiki işimden çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından” ifadesi en düşük faktörü temsil etmekteyken “ Şimdiki işimden kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler

yapabilme şansının olması açısından’’ maddesi en yüksek faktör yükünü temsil etmektedir.

**Tablo 4. İş Doyumu Ölçeği Maddeler**

**Faktör Yükleri**

1. Şimdiki işimden beni her zaman meşgul etmesi bakımından	.557
2. Şimdiki işimden tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	.533
3. Şimdiki işimden ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	.773
4. Şimdiki işimden toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	.787
5. Şimdiki işimden amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	.463
6. Şimdiki işimden amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	.452
7. Şimdiki işimden vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması açısından	.520
8. Şimdiki işimden bana sabit bir iş sağlaması bakımından	.583
9. Şimdiki işimden başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	.734
10. Şimdiki işimden kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	.748
11. Şimdiki işimden kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması açısından	.795
12. Şimdiki işimden iş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından	.687
13. Şimdiki işimden yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	.545
14. Şimdiki işimden iş içinde terfi olanağımın olması açısından	.569
15. Şimdiki işimden kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	.640
16. Şimdiki işimden işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	.712
17. Şimdiki işimden çalışma şartları bakımından	.743
18. Şimdiki işimden çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından	.408
19. Şimdiki işimden yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	.725
20. Şimdiki işimden yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	.766

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'ndeki faktör yükleri .74 ve .95 değerleri arasında değişmektedir. En düşük faktör yükü “ Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.” maddesi iken en yüksek faktör yükü “ Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.” maddesidir.

**Tablo 5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Maddeler Faktör Yükleri**

Maddeler	Faktör Yükleri
1. Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.	.817
2. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.	.736
3. Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	.954

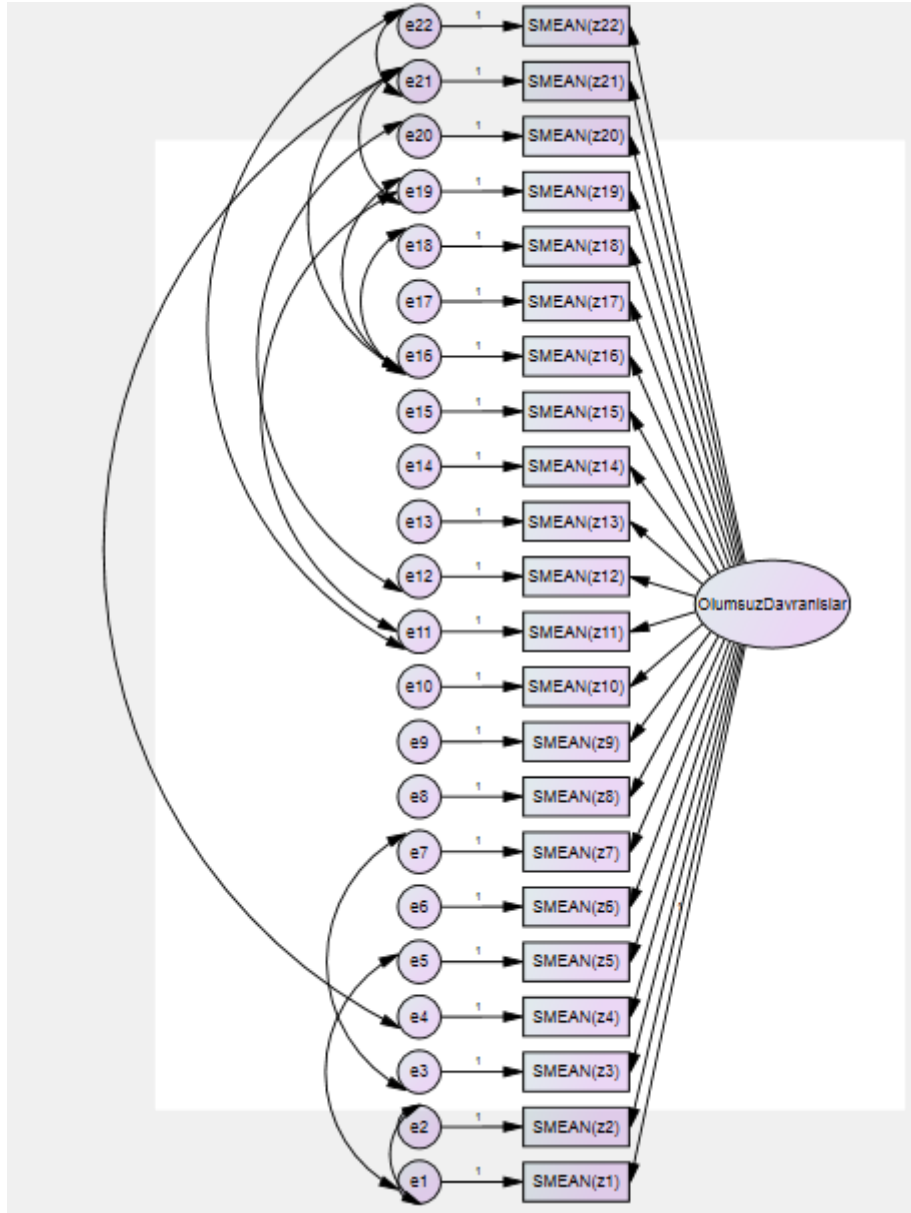
Ölçekleri oluşturan maddelerin aldığı faktör yükleri çeşitli kaynaklarda .30-.40 değerlerinin üzerinde tespit edilmiştir (Tavşancıl, 2002; Büyüköztürk, 2003; Tabachnick ve Fidell, 2001). Bu sebeple hiçbir madde düzeltilmemiş ve ölçeklerden çıkartılmamıştır.

Önerilen model ile verinin uyumunu test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizinde sıklıkla kullanılan uyum değerleri yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSA), iyilik uyum indeksi (GFI), normlandırılmış uyum indeksi (NFI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve standardize edilmiş ortalama hataların karekökü (SRMR)'dir. Çalışmanın içerdiği uyum indeksi ile ilgili ölçütler Tablo 1'de gösterilmiştir (Hu ve Bentler, 1999; Bryne, 2001; Russell, 2002).

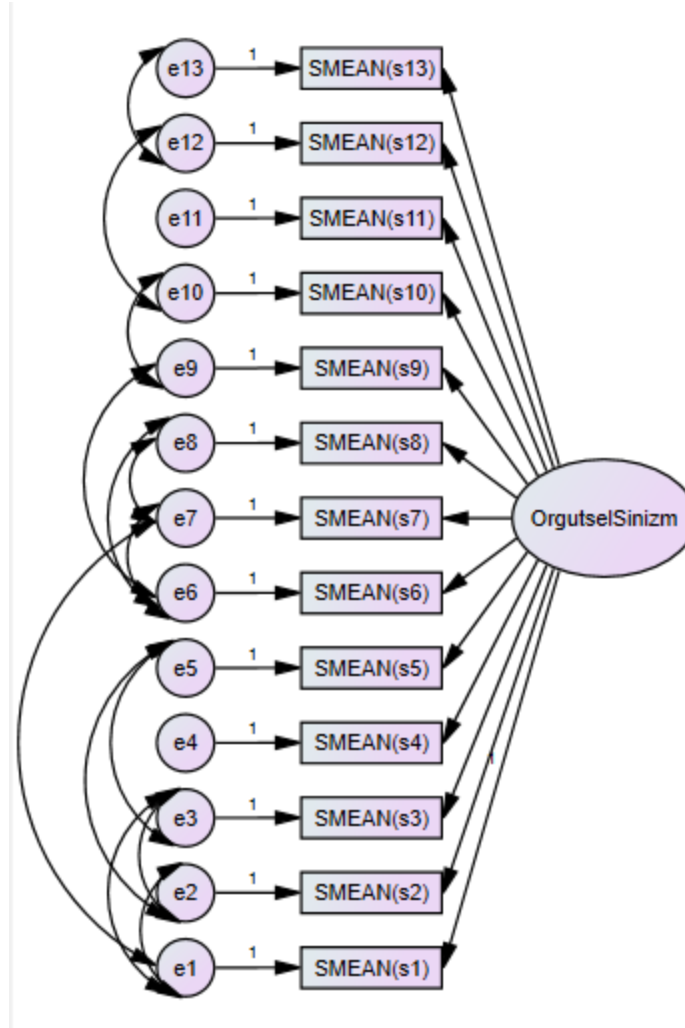
**Tablo 6. Yapısal Eşitlik Modellemelerinde Uyum İndeksleri**

Uyum Ölçütü	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
$\chi^2$	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2df < \chi^2 \leq 3df$
P	$.05 \leq p \leq 1.00$	$.01 \leq p < .05$
$\chi^2 / df$	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 < \chi^2 / df \leq 3$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$
SRMR	$0 \leq SRMR \leq .05$	$.05 < SRMR \leq .10$
TLI	$.97 \leq TLI \leq 1.00$	$.95 \leq TLI < .97$
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI < .97$

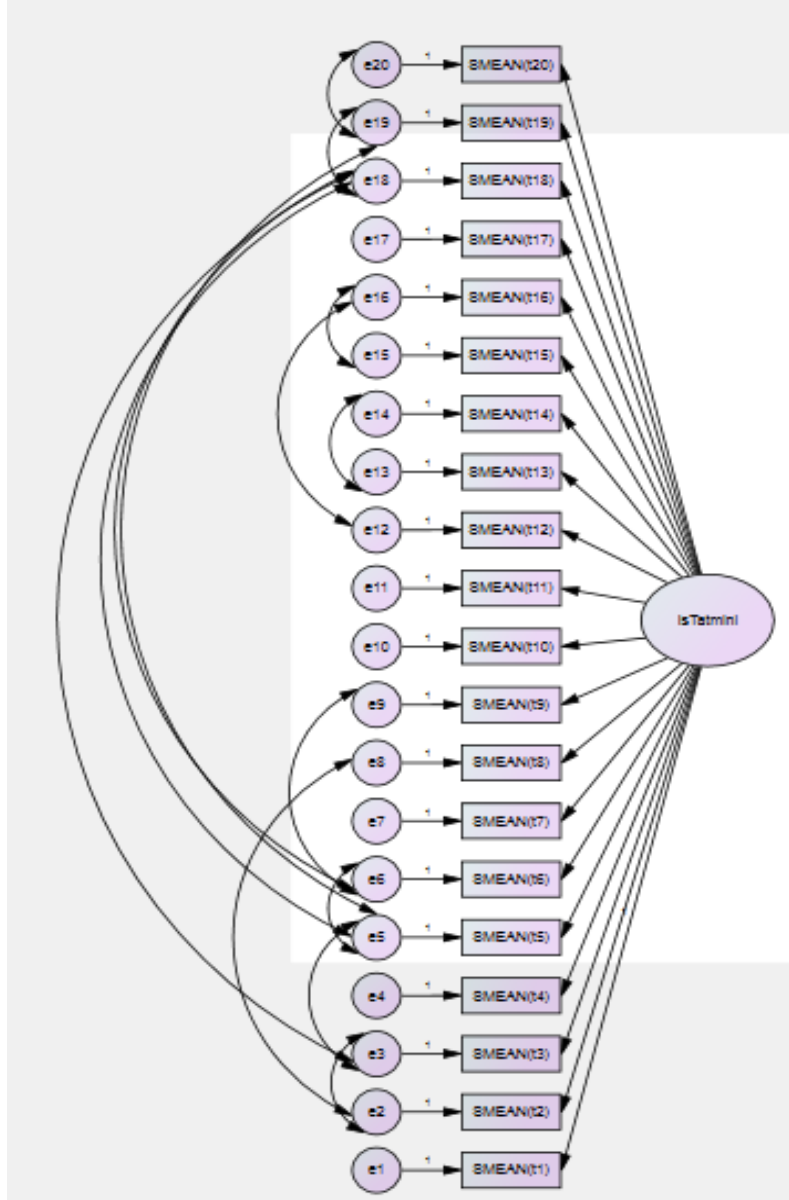
Şekil 4. Olumsuz Davranışlar Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi



Şekil 5. Örgütsel Sinizm Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

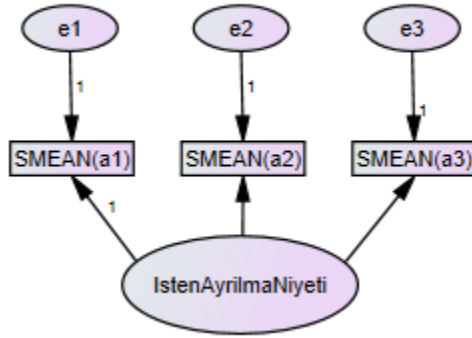


Şekil 6. İş Doyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi





Şekil 7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi



Tablo 7. Amos Programı ile Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizinden Elde Edilen Uyum İndeksi Değerleri

Uyum Ölçütleri	Yıldırma	Örg. Sinizm	İş Doyumu	Ayrılma Niyeti
$\chi^2/df$	2.502	1.502	1.944	
GFI	.81	.94	.86	1
AGFI	.75	.89	.81	
CFI	.85	.98	.93	1
NNFI (TLI)	.83	.97	.91	
RFI	.74	.92	.84	
IFI	.86	.98	.93	1
RMSEA	.09	.05	.07	.73
RMR	.06	.06	.07	.0
FMIN	2.694	.43	1.608	.0
PNFI	.67	.63	.71	.0

PGFI	.63	.54	.64	
AIC	604.945	156.123	411.337	12.000
CAIC	840.981	320.505	638.944	37.290
ECVI	3.306	.853	2.248	.066

Tablo 7’de gösterilen uyum indekslerine bakıldığında  $\chi^2/df$  değerinin 4 ayrı faktör için 3’ün altında olduğu, GFI, CFI ve TLI değerlerinin .90 civarında olduğu, ve RMSEA değerinin genel anlamda 4 faktör için .08’den küçük olduğu sonuçları bulunmuştur. Uyum indeksleri, modelin iyi bir uyum yakaladığını göstermiştir. İlgili araştırmacıların uyum indeksleri değerleri temel alındığında model ve ölçek sorularının örnekleme uygunluğu konusunda kabul edilebilir bir uyum yakalandığı söylenebilir. Sonuç olarak tek faktörlü yapı desteklenmiştir.

Ek olarak bütün soruların katılımcılar tarafından aynı düzeyde algılanıp algılanmadığını belirleyebilmek için ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu bağlamda iç tutarlılık katsayıları (Cronbach Alpha) hesaplanmıştır. Olumsuz Davranışlar Ölçeği’nin tümü için Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı  $\alpha=.84$  olarak bulunmuştur. Diğer ölçekler için sırasıyla iç tutarlılık katsayıları Örgütsel Sinizm Ölçeği için  $\alpha=.86$ , Minnesota İş Doyumu Ölçeği  $\alpha=.93$  ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği  $\alpha=.87$ ’dir.

**Tablo 8. Ölçek Maddelerine Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri**

	Yıldırma	Örg. Sinizm	İş Doyumu	Ayrılma Niyeti
Yıldırma	1.00			
Örg. Sinizm	.513**	1.00		
İş Doyumu	-.469**	-.555**	1.00	
Ayrılma Niyeti	.285**	.392**	-.476**	1.00
Ortalama	1.54	2.14	3.65	1.95
Standart sapma	.58	.78	.75	1.12
Cronbach’s Apha ( $\alpha$ )	.84	.86	.93	.87

\*\* $p < .01$

Tablo 8’de gösterilen ölçeklerin maddeleri arasında korelasyon katsayıları incelenmiştir ve

korelasyon değerlerinin uyum içinde oldukları görülmüştür (Hu ve Bentler, 1999; Bryne, 2001).

### 2.4.3. Seri Aracı Değişken Analizi

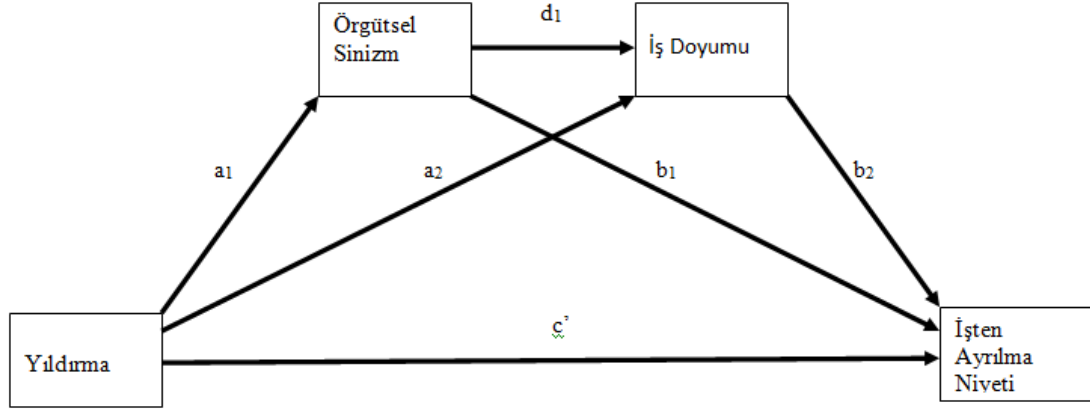
Yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizm ve iş doyumunun aracı rolünün belirlenmesinde Hayes (2009) tarafından önerilen aracı değişken analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu analiz için şekil 8’de de çizildiği gibi seri çoklu aracılık (serial multiple mediation model) modeli kullanılmıştır. İki aracı değişkenin olduğu bu model 3 dolaylı etki ve 1 doğrudan etki içermektedir. Şekil 8’de görüldüğü gibi bu etkiler şöyledir; örgütsel sinizm aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi ( $a_1b_1$ ), iş doyumunu aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi ( $a_2b_2$ ), her iki örgütsel sinizm ve iş doyumunun seri aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisidir ( $a_1d_1b_2$ ). Bu üç dolaylı etkinin toplamı yıldırmanın toplam dolaylı etkisini gösterir ( $X: a_1b_1 + a_2b_2 + a_1d_1b_2$ ). Toplam dolaylı etkilere yıldırmanın işten ayrılma niyetine doğrudan etkisi eklendiğinde bu ifade yıldırmanın toplam etkisini göstermektedir (c).

$$c = c' + a_1b_1 + a_2b_2 + a_1d_1b_2$$

Seri çoklu aracılık modelinde yıldırmanın işten ayrılma niyetine toplam dolaylı etkisi, yıldırmanın işten ayrılma niyetine toplam etkisiyle yıldırmanın işten ayrılma niyeti arasındaki farka eşittir.

$$c - c' = a_1b_1 + a_2b_2 + a_1d_1b_2$$

Şekil 8. Seri Çoklu Aracılık Modeli



Tablo 7. Seri Çoklu Aracılık Analizi

Sonuç												
	M1(Sinizm)			M2(Doyum)			Y(Ayrılma)					
Öncül	Coeff.	SE	p	Coeff.	SE	p	Coeff.	SE	p			
<b>X (Yıldırma)</b>	<b>a1</b>	0.699	0.087	.000	<b>a2</b>	-0.327	0.090	.000	<b>c'</b>	0.042	0.0151	0.781
<b>M1 (Sinizm)</b>	----	-----	----	<b>d1</b>	-0.410	0.067	.000	<b>b1</b>	0.253	0.118	0.033	
<b>M2 (Doyum)</b>	----	-----	----	----	-----	----	<b>b2</b>	-0.546	0.120	.000		
Constant	1.068	0.142	.000	5.028	0.147	.000	3.334	0.646	.000			
	$R^2 = 0.263$			$R^2 = 0.355$			$R^2 = 0.250$					
	$F(1, 182) = 65.013, p = .000$			$F(2, 181) = 49.718, p = .000$			$F(3, 180) = 20.031, p = .000$					

Yıldırmanın işten ayrılma niyetine doğrudan etkisi pozitif çıkmış fakat istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır,  $c' = 0.042$ ,  $t(119) = 0.279$ ,  $p = 0.781$ . Bu seri çoklu

aracılık modeli 3 farklı dolaylı etki içerir. Dolaylı etkiler PROCESS programı kullanılarak 10000 örneklem (bootstrap samples) içerisinde %95 güven aralığı çıktısıyla bulunmuştur. Dolaylı (indirect) aracılık etkilerini açıklayabilmek için ind1, ind2 ve ind3 ifadeleri kullanılmıştır.

İlk dolaylı etki örgütsel sinizm aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti ilişkisinde dolaylı etkisidir (yıldırma → sinizm → ayrılma),  $a_1b_1 = 0.699(0.253) = 0.177$  ‘‘ind1’’. Bu dolaylı etki istatistiksel olarak anlamlı pozitif olarak yorumlanabilir çünkü önyükleme güven aralığı (bootstrap confidence interval) sıfırın üzerindedir (0.013’ ten 0.396’ya). Bu sonuçlar yıldırmaya maruz kalanların daha fazla örgütsel sinizm tutumu gösterdiklerini (çünkü  $a_1$  pozitif) ve bu artan örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetinin artmasında iş doyumundan bağımsız olarak belirleyici bir role sahip olduğunu göstermiştir (çünkü  $b_1$  pozitif).

‘‘Ind2’’ ifadesiyle gösterilen ikinci dolaylı etki yıldırmanın örgütsel sinizm ve iş doyumunu aracılığıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki seri etkisidir (Örn; Yıldırma → sinizm → doyum → ayrılma),  $a_1d_1b_2 = 0.699 (-0.410)-0.546 = 0.156$  eşitliğiyle gösterilen bu dolaylı etki anlamlı derecede pozitifdir çünkü önyükleme güven aralığı (bootstrap confidence interval) sıfırın üzerindedir (0.075’ten 0.275’e). Bu eşitlik bize yıldırmaya maruz kalanlarda örgütsel sinizm tutumunda artış görüldüğü ( $a_1$  pozitif) ve sırasıyla örgütsel sinizm tutumu arttıkça iş doyumunun düştüğü ( $d_1$  negatif) ve buna bağlı olarak iş doyumunun düşmesiyle, işten ayrılma niyetinin arttığını gösterir. ( $b_2$  negatif).

‘‘Ind3’’ ifadesiyle gösterilen üçüncü dolaylı etki, yıldırmanın iş doyumunu aracılığıyla işten ayrılma niyetine etkisidir, (yıldırma → doyum → ayrılma). Yıldırmanın iş doyumuna etkisi ( $a_2$  negatif)’dir. Bu sonuç, yıldırma arttıkça iş doyumunun azaldığını ifade etmektedir ve iş doyumunun işten ayrılma niyetine etkisi ( $b_2$  negatif)’dir. Bu sonuç, iş doyumunu azaldıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını göstermektedir. Bu dolaylı etki  $-0.327 (-0.546) = 0.178$  eşitliğiyle gösterilir. Sonuçlar anlamlı derecede pozitifdir çünkü önyükleme güven aralığı (bootstrap confidence interval) sıfırın üzerindedir (0.074’ten 0.350’ye). Sonuçlar yıldırmanın iş doyumunu aracılığıyla işten ayrılma niyetine etkisini doğrulamaktadır.

## 2.6.BULGULAR

Bu araştırmada özel ve devlet sektöründe çalışan engelliler üzerinde yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizm ve iş doyumunun aracılık etkileri araştırılmıştır. Analizler sonucunda, yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin ve iş doyumunun seri aracılık etkisi anlamlı bulunmuştur. Aynı ayrı dolaylı etkilere bakıldığında yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin anlamlı bir aracılık sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer anlamlı dolaylı etki ise iş doyumunu aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisidir. Son anlamlı dolaylı etki iş doyumunu aracılığıyla örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisidir. Buradan hareketle, engelli çalışanların yıldırma yaşamları arttıkça, örgütsel sinizm düzeylerinin arttığı ve akabinde iş doyumlarının azaldığı ve buna bağılı olarak da işten ayrılma niyetlerinde bir artış meydana geldiği söylenebilir.

Araştırmanın birinci hipotezi yıldırmanın, engelli çalışanlarda, işten ayrılma niyetini doğrudan etkileyeceğidir. Elde edilen bulgular çerçevesinde bu hipotez desteklenememiştir. Alan yazınında yapılan çalışmalar yıldırma maruz kalan çalışanların işten ayrıldıklarını göstermektedir (Rayner ve Cooper, 1997; Zapf ve Gross, 2001). Ayrıca işyerinde yıldırma süresi ve düzeyinin artması ile işten ayrılma niyeti, eylem boyutuna geçerek işi bırakmayla sonuçlanabilir (Leymann, 1996; Demirçivi, 2008; Yapıcı, 2008). Erdirençelebi ve Filizöz (2016)' da banka çalışanları üzerinde yaptıkları ve Engin, Oğuzhan ve Ünsar (2015)'in Edirne'de bir tekstil fabrikasında yaptıkları çalışmalarında iş görenlerin yıldırma maruz kaldıkça işten ayrılma niyetinde buldukları sonucuna ulaşmışlardır. Yıldırma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki alan yazınında farklı alanlarda çalışan katılımcılarla araştırılmıştır (Quine, 1999; Simons, 2008; Sökmen ve Mete, 2015). Djurkovic, McCormack ve Casimir (2004) işten ayrılma niyeti ve yıldırma arasında pozitif yönde bir ilişki bulmuşlardır. Diğer çalışmalar yıldırmanın yoğunluğuna ve süresine bağılı olarak işten ayrılma niyetini arttırdığını ve bu niyetin işi bırakmayla sonuçlandığını doğrulamışlardır (Einarsen, 2000; Salin, 2003; Thomas, 2005). Çalışmanın birinci hipotezi için elde edilen bulgular alan yazınıyla ters yöndedir. Özetle, yıldırma örgütsel sinizmi tetiklemekte ve örgütsel sinizmle beraber iş doyumunu azalmakta ve buna bağılı olarak işten ayrılma niyeti artmaktadır. Bu sonuçlara bağılı olarak aracı değişkenlerin düşünülmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Araştırmanın ikinci hipotezine gelindiğinde yıldırımaya maruz kalanlarda örgütsel sinizm artmakta ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyeti artmaktadır. Bu araştırmanın sonuçları daha önce yapılan çalışmalarla paralel yöndedir. Gül ve Ağröz (2011) çalışmalarında yıldırma ve örgütsel sinizm alt boyutlarının ilişkisini araştırmışlardır ve yıldırmanın duyuşsal sinizmle yüksek derecede ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Khan (2014) yerel bankaların çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada örgütsel sinizm ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu araştırmada aracı iş doyumunu ve içsel motivasyon aracı değişken olarak belirlenmiştir. Örgütsel sinizm ile iş görenlerin işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiş oysa örgütsel sinizm ve iş doyumunu arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Üçüncü hipotez iş doyumunu aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisidir. Gül, Oktay ve Gökçe (2008) sağlık sektörü üzerinde bir araştırma yapmışlar ve iş doyumunu ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde bir ilişki bulmuşlardır (Çelik, 2009:57). Çalışkan ve Tepeci (2008) otellerde 328 çalışanla gerçekleştirdikleri araştırmalarında yıldırmanın, iş doyumunu ve işte kalma niyetine etkisini incelemişler ve yıldırma eylemlerinin iş görenlerin işine devam etmesi üzerinde negatif etkilerinin bulunduğunu ifade etmişlerdir. Amerika'da 218 çalışan ile yapılan araştırma da işyerindeki yıldırma ile iş doyumunu arasında ters yönde bir ilişki saptanmış ve işyerindeki yıldırma eyleminin ilişkilere etki ederek iş doyumunu azalttığı, ayrıca karlılığı ve işyerindeki verimliliğin düşüşüne sebep olduğu bulunmuştur (Fisher-Blando, 2008). Pek çok çalışmada yıldırma ile iş doyumunu yakından ilişkili bulunmuştur. Amerikalı çalışanların katıldığı bir çalışmada iş doyumunun yıldırmaaya maruz kalmayan kişilerde daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır. Ek olarak, İsveç'te hemşireleri ile yürütölen bir çalışmada, iş doyumundaki düşüş ile yıldırmaaya maruz kalma oranındaki artış arasında ters yönde bir orantı bulunmuştur (Vaananen, 2003). Yıldırma yaşıyan hemşirelerde yıldırma yaşımayan hemşirelere kıyasla iş doyumunda azalma, tükenmişlik hissinde ve ruhsal problemlerde artış tespit edilmiştir (Einersan, Berge ve Anders, 1998). Alan yazınında, işten ayrılma ile iş doyumunu arasında ters yönlü bir bağlantı bulunmuştur. Daha yüksek iş doyumuna sahip olan çalışanlar işten ayrılmayı daha az tercih etmektedirler (George ve Jones, 1996). Seifert and Umbach (2008) iş doyumunun akademik kariyerde kalma veya işten ayrılmada önemli bir

gösterge olduğunu belirtmişlerdir. Gebze’de 4 boya işletmesinde yürütülen bir araştırmaya göre iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde bir ilişki saptanmıştır (Çekmeceliolu, 2006). Mor Barak, Nissly ve Levin (2001) hemşirelik, imalat ve silahlı kuvvetler alanlarında bulgular düşük iş doyumunun işten ayrılma niyetinin oluşmasında temel sebeplerden biri olduğunu göstermiştir. Özellikle bu sonuçlar kişinin başkalarıyla iletişim kurmasını engelleyen, kendini savunmasını engelleyen, sosyal ilişkilere, dedikodulara, eleştiriye, reddetme ve adil olmayan değerlendirmelere yönelik yıldırma iş doyumunu ile anlamlı derecede ilişkili bulunmuştur (Akar, Anafarta ve Sarvan, 2011).

Alan yazını incelendiğinde örgütsel sinizmin iş doyumunu üzerinde negatif etkisine yönelik birçok çalışma bulmak mümkündür. Örgütsel sinizm düzeyi yükseldikçe, iş doyumunun azaldığı alan yazınındaki araştırmacılar tarafından belirtilmiştir (Andersson ve Bateman, 1997; Kahya, 2013; Kanter ve Mirvis, 1989; Cordes and Dougherty, 1993). Benzer şekilde, işlerinden doyum alan çalışanların işlerini terk etme oranları daha az olmaktadır (Silah, 2005; Yüksel ve Yüksel, 2014).

Alan yazını temelinde yıldırma, örgütsel sinizm, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerine istinaden seri çoklu aracılık modeline göre dördüncü hipotez oluşturulmuş ve örgütsel sinizm ve iş doyumunu aracılığıyla yıldırmanın işten ayrılma niyetine etkisinin anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır. Yıldırma arttıkça, örgütsel sinizm de artmakta ve akabinde iş doyumunu azalmakta bunun sonucu olarak da engelliler işten ayrılma niyeti içerisinde olmaktadır. Çalışmanın bulguları alan yazınına destekleyici niteliktedir. Alan yazınında farklı olarak bu çalışma, yıldırma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iki aracılığın aynı anda incelenmesi bakımından önemlidir. Yıldırma, örgütsel sinizm, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin seri aracılık analizi ile yorumlanması ve analiz edilmesi Türkiye’de yapılan çalışmalar için nadir bir bulgudur. Yıldırma ve işten ayrılma niyeti arasında doğrudan bir ilişki yok iken, bu ilişkinin örgütsel sinizm ve iş doyumunu aracılığıyla sağlanması alan yazınına katkı sağlayacaktır.

Bulgulardan da anlaşılacağı gibi yıldırma doğrudan işten ayrılma niyetini arttırmamaktadır. Yıldırmanın tetiklediği örgütsel sinizm ve örgütsel sinizmin tetiklediği iş tatminsizliği işten ayrılma niyetini de beraberinde getirmektedir.



### 2.6.1.Çalışmanın Sınırlılıkları

Bulgular, önceki çalışmalarla tutarlı olmasına karşın, sonuçlar yorumlanırken bu çalışmanın kısıtlılıkları göz önünde bulundurulmalıdır. Bu kapsamda, çalışmanın sınırlılıklarının ilki örneklem grubu ve sayısıdır. Engelli çalışanlardan oluşan katılımcılar, herhangi bir engeli olmayan bireylere göre sorulara daha hassas cevaplar vermiş olabilirler. Ankete toplamda 235 kişi katılmıştır. Bazı anketlerdeki yanıt eksikliğinden dolayı sadece 184 anket analizde değerlendirilmeye alınmıştır. Bu durum örneklem küçülmesine neden olmuştur. Çalışmanın, farklı demografik özelliklere sahip engelli bireyleri içermesi çalışmanın diğer kısıtlılığıdır. Yaş, eğitim, cinsiyet, çalışılan kurum türü, engellik yüzdesi açısından farklılaşan engelli bireylerin örgütlerine yönelik tutumları ve örgütün engellilere yönelik tutumları farklılaşabilir. Araştırmanın örneklemine özel ve devlette farklı meslek grubunda ve birimde çalışan engelli bireylerin oluşturması sonuçları etkilemiş olabilir. Kurumun politikalarına, örgütün büyüklüğüne ve meslek türüne göre de tutumlarda farklılıklar meydana gelebilir. Bu anlamda, belirli bir meslek grubuna yönelmek daha aydınlatıcı olabilir. Türkiye’de her kurumda çalışması zorunlu olan engelli sayısı oldukça azdır. Bundan dolayı, bu çalışmada meslek türü geniş tutulmuştur. Vurgulanması gereken son kısıtlılık, araştırmada nitel analiz ve sonuçlara yer verilmemesidir. Nitel analizler her ifadeye verilen yanıtları daha detaylı bir şekilde inceleyerek o yanıtın altındaki nedenlere odaklanmaktadır. Bu bağlamda, araştırmaların nitel sonuçları içermesi sonuçların daha güçlü olması açısından önemlidir.

### 2.6.2.Araştırmacılara Öneriler

Bir sonraki çalışmalarda aynı iş yerinde çalışan engelli çalışanlar ve herhangi bir engeli olmayan çalışanlar arasındaki farkları daha iyi açıklayabilmek için karşılaştırmalı analizler yapılabilir. Çalışmada, zihinsel engelliler hariç tüm engel grupları ele alınmıştır. Bu yönden bir sonraki çalışmaların tek bir engellilik türüne yönelmesi çalışmanın kontrolünü sağlama açısından fayda sağlayacak ve çalışmanın sonuçlarını etkileyebilecektir. Ek olarak, gelecekteki araştırmacıların özel veya devlet sektöründen birine yoğunlaşması daha net sonuçlar sağlaması ve iki sektör arasındaki farkın ortaya konması açısından yarar sağlayabilir.

### 2.6.3. Uygulayıcılara Öneriler

Bu çalışma, hali hazırda istihdam sorunlarıyla boğuşan engellilerin istihdam edildikten sonra da problemlerinin katlanarak devam ettiği konusuna ışık tutmakta ve bu alanda gereken önlemleri vurgulaması açısından önem taşımaktadır.

Yıldırmanın oluşturduğu örgütsel sinizm örgütün dürüstlüğüne yönelik şüpheleri ve inançları, örgüte yönelik olumsuz duyguları ve örgütün dürüstlüğünden ve samimiyetinden şüphe duyulmasından kaynaklı olumsuz davranışları içerir. Bu araştırma bağlamında, engelli bireylerin işten ayrılmalarını engelleyebilmek ve iş tatminlerini arttırmak için yıldırmanın oluşması engellenmelidir. İş yeri içerisinde yıldırma ile ilgili etik dışı davranışların suç sayılması için gerekli hukuki yaptırımların oluşturulması ve caydırıcı hale getirilmesi engelli bireyler için özellikle önemlidir. Yıldırmanın nedenleri, süreci, sonuçları ve nasıl önlenebileceği konusunda çalışanlar bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin çoğunda önyargı ve belli bir tutuma özgü maddeler yer almaktadır. Tutumun ve önyargıların yaşamın erken aşamalarında başladığı göz önüne alınarak erken yaştan itibaren toplumun tüm kesimi engelliler konusunda bilinçlendirilmelidir. İlkokuldan başlayarak temel eğitim ile ilgili müfredata engelliler ve yaşadıkları sorunlar konusunda dersler konulabilir. Engellilere yönelik olumsuz önyargı ve algıların yıkılması, engellilerin yaşamın her alanında özellikle de üretime katkı konusunda görünür hale getirilmeleriyle mümkün olabilir.

Toplumumuzda estetik kaygıların daha önemli olduğu toplum yapısının değiştirilmesi engellilerin olumsuz tutum ve davranışlara maruz kalmaması için önemlidir. Sorunların engelli bireylerden ziyade toplum yapısında olduğunu öne çıkaran sosyal model yaklaşımının benimsenmesine gereksinim duyulmaktadır. Engellilerin iş yaşamında daha verimli çalışabilmeleri için değerli oldukları hissettirilmeli ve bu yönde desteklenmelidirler. Bu bağlamda tutum ve davranış değişimi için önemli etkenlerden biri medyanın rolüdür. Medya kanalıyla eğitici programlara yer verilmesi ve yazılı basında engellilerin iş yaşamında daha aktif rol almaları için toplumu duyarlı kılacak ve bilinçlendirecek haberler sunulması önem arz etmektedir. İş yerinde engellilerin işleyişini ve onlara karşı tutumları denetleyecek iş koçluğu sistemi hayata geçirilmeli ve engellilerin de bizden biri olduğu fikri ile hareket edilmelidir. Engellilerin işyerlerine yönelik olumsuz tutumlarını azaltmak ve iş tatminlerini arttırmak adına engellilerin iş

yerindeki sorunlarıyla ilgili toplantılar yapılmalı ve bu yönde gerekli düzenlemeler uygulamaya geçirilmelidir.

## SONUÇ

Bu çalışmada, yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi örgütsel sinizm ve iş doyumu aracı değişkenleri kullanılarak araştırılmış. Bu bağlamda özel sektörde ve devlet sektöründe çalışan 18 yaşını doldurmuş 184 engelli katılımcı çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmada, yıldırmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisi alan yazınından farklı olarak anlamlı bulunmamıştır. Bulgular sonucunda, ilk hipotez dışında diğer hipotezler alan yazınıyla paralel olarak desteklenmiştir. Buradan hareketle, engelli çalışanların yıldırma yaşamaları arttıkça, örgütsel sinizm düzeylerinin arttığı ve akabinde iş doyumlarının azaldığı ve buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetlerinde bir artış meydana geldiği bulunmuştur. Çalışmanın en önemli bulgusu, yıldırmanın işten ayrılma niyetine etkisinin iki aracı değişken kullanılarak seri aracılık analizi ile değerlendirilmesidir.

Bu çalışma, hali hazırda istihdam sorunlarıyla boğuşan engellilerin istihdam edildikten sonra da problemlerinin katlanarak devam ettiği konusuna ışık tutmakta ve bu alanda gereken önlemleri vurgulaması açısından önemlidir. Engelli bireylerin üretime teşvik edilmesi, hem sosyal hem de psikolojik yönden onların gelişimlerini sağlayacaktır. Bu anlamda işverenlerin ve çalışanların eğitim ve seminerler yoluyla bilinçlendirilmesi önemlidir. Engellilere yönelik hukuki yaptırımların düzenlenmesi, engellilere yönelik eğitimlerin verilmesi, medya aracılığıyla iş istihdamı ve tutumlar konusunda farkındalık oluşturulması ve tutumların oluşması ilkökul yıllarına kadar uzandığı için eğitim müfredatında engellilere yönelik derslerin konulması tutumların değişmesi ve olumluya dönmesi için gereklidir.

Çalışmanın örneklem grubu ve sayısı, hem özel sektörü hem de devlet sektörünü içermesi çalışmanın kısıtlılıklarıdır. Gelecekte yapılacak olan çalışmaların her iki sektör arasında karşılaştırmalara yoğunlaşması ve tek bir engelli grubuna yönelmeleri alan yazınına daha fazla katkı sağlayacaktır.

## KAYNAKÇA

- AB Komisyonu (2010). Avrupa özürülüler stratejisi 2010-2020. ( G. Akın, Çev.). Avrupa Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. *AB Koordinasyon Daire Başkanlığı Bülteni*, (55), 27-30.
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetics, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Agho, A., Mueller, C. ve Price, J. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46(8), 1007-1027.
- Akar, Y.N. Anafarta, N. ve Sarvan, N F. (2011). Causes, dimensions and organizational consequences of mobbing: An empirical study. *Ege Academic Review*, 11(1), 179-191.
- Akbolat, M., Yılmaz, A., ve Tutar, H. (2014). Konaklama işletmeleri çalışanlarının algıladıkları mobbingin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 1-17.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4, 1-25.
- Akgeyik, T., Delen, G., M., Uşen, Ş ve Omay, U. (2009). İşyerinde psikolojik taciz olgusu: Niteliği, yaygınlığı ve mücadele stratejisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 92-150.
- Altinkurt, Y., Yılmaz, K., Erol, E., ve Salalı, E. T. (2014). Okul müdürlerinin kullandığı güç kaynakları ile öğretmenlerin örgütsel sinizm algıları arasındaki ilişki. *Journal of Teacher Education and Educators*, 3(1), 25-52.
- Altınöz, M., Çöp, S. ve Sığındı, T. (2011). Algılanan örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ilişkisi: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(21), 285-315.
- Andersson, L. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49(11), 1395-1418.
- Andersson, M. L. ve Bateman, S. T. (1997). Cynicism in the work place: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 449-470.
- Arabacı, I. (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.
- Arslan, T. (2008). *İşyerinde psikolojik taciz olgusu (Tacizcilerin kişilik özellikleri üzerine bir çalışma)* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Aslan, F. K. ve Boylu, Y. (2014). Örgütsel sinizm ve psikolojik sözleşme ihlali arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Journal of the Recreation and Tourism Research*, 1(2), 33-45.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Ataklı, A., Dikmentaş, E. ve Altınışik, S. (2004). Üniversite hastanelerinde çalışan yönetici ve klinik sekreterlerinin iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6(2).
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Aydın, O. ve Öcel, H. (2009). İş yeri zorbalığı ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 12(24), 94-103.
- Barling, J. ve Michelle, P. (1993). Interactional, formal and distributive justice in the workplace: An exploratory study. *The Journal of Psychology*, 127(6), 649-656.
- Bartlett, K. R. (1999). *The relationship between training and organizational commitment in the health care field* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Illinois Üniversitesi, Urbana.
- Baş, T. ve Ardıç, K. (2002). Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği. *İktisat İşletme ve Finans*, 17, Eylül, 72-81.
- Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı (2002). *Özürülüler ile ilgili mevzuat*. Ankara.
- Bateman, T.S., Sakano, T. ve Fujita, M. (1992). Roger, me, and my attitude: Film propaganda and cynicism toward corporate leadership. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 768-771.
- Baybora D. (2006). Çalışma hayatında özürülülere karşı ayrımcılık. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 51, 229-269.
- Baycan, F. A. (1985). *An analysis of the several aspects of job satisfaction between*

- different occupational groups* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Baysal, A. C. (1981). *Sosyal ve örgütsel psikolojide tutumlar*. İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası.
- Bedeian, A. G. (2007). Even if the tower is "ivory," it isn't "white." Understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning ve Education*, 6(1), 9-32.
- Bedük, A. (2014). *Örgüt psikolojisi: Yeni yaklaşımlar - Güncel konular*. Konya: Atlas Akademi.
- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S., ve Walker, H. J. (2007). Justice, cynicism, and commitment a study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326.
- Berry, L. M. (1997). *Psychology at work*. San Francisco: Mc. Graw Hill Companies.
- Bibby, C.L. (2008). Should I stay or should I leave? Perceptions of age discrimination, organizational justice, and employee attitudes on intentions to leave. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 63-86.
- Bilgiç, R. (2008). İş özellikleri kuramı: Geniş kapsamlı gözden geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, 11(22), 66-77.
- Bommer, W. H., Rich, G. A. ve Rubin, R. S. (2005). Changing attitudes about change: longitudinal effects of transformational leader behaviour on employee cynicism about organizational change. *The Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 733-753.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. Ve Dean, J. W. (1999). Does organizational cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Eastern Academy of Management Proceeding*, 150-153.
- Brandes, P., Castro, S.L., James, M.S.L., Martinez, A.D., Matherly, T.A., Ferris, G.R. ve Hochwarter, W.A. (2007). The interactive effects of job insecurity and organizational cynicism on work effort following a layoff. *Journal of Leadership ve Organizational Studies*, 14(3), 233-247.

- Brandes, P. Das, D. ve Hadani, M. (2006). *Organizational cynicism: A field examination using global and local social exchange relationships and workplace outcomes*. Charlotte: Information Age Publishing.
- Buelens, M., Broeck, H. V. D. (2007). An analysis of differences in work motivation between public and private sector organizations. *Public Administration Review*, 67(1), 65-74.
- Büyüköztürk, Ş. (2003). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. New York: Taylor and Francis Group.
- Can, H., Akgün, A., ve Kavuncubaşı, Ş. (2001). *Kamu ve özel kesimde insan kaynakları yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Candan, H. (2013). Örgütsel sinizm ve iş gören performansına olası etkileri. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 181-194.
- Cascio, W. (1991). *Costing, human resources: The financial impact of behavior in organizations* (3. Baskı). Boston: PWSKent.
- Cemaloğlu, N. (2007). Okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile yıldırma arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 77-87.
- Cevizci, A. (2002). *Paradigma Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Paradigma Yayınevi.
- Chen, H.L. and Chiu, S.F.(2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction, *Social Behavior and Personality*, 33(6), 523-540.
- Cook, W. W. ve Medley, D. M. (1954). Proposed hostility and pharisaic virtue scales for the MMPI. *Journal of Applied Psychology*, 38(6), 414-418.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Crossman, A. ve Abou-zaki, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Çağ, A. (2011). *Algılanan örgütsel adaletin, örgütsel sinizme ve işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.



- Çakır, B. (2006). *İş yerindeki yıldırma eylemlerinin (mobbing) işten ayrılmalara etkisi üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Çalışkan, O. Ve Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2): 153-168.
- Çelik, N. (2009). Konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yıldırma davranışları (mobbing) ve iş stresi: Mersin ili örneği (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Çevik Kılıç, D. B. (2016). Adams'ın eşitlik teorisi bağlamında müzik öğretmenlerinin iş tatminini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(36), 193-235.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. ve Eliot, G. P. (2003). *Mobbing iş yerinde duygusal taciz* (O.C. ÖnerToy, Çev.) İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Davis, K. (1984). *İşletmede insan davranışı-örgütsel davranış*. (K. Tosun vd., Çev.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde insan davranışı/örgütsel davranış*. (K. Tosun, Çev.) İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Dean, W. J., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism, *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- De Falco, G., Messineo, A. ve Messineo, F. (2003). *Mobbing: Diagnosi, Prevenzione E Tutela Legale*, Roma: Epc. Libri.
- Delfgaauw, J. (2005). The Effect of job satisfaction on job search : Not just whether, but also where. *Tinbergen Institute Discussion Paper*, October, Rotterdam: Erasmus University.
- Delken, M. (2004). *Organizational cynicism: A study among call centers*,

- (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). University of Maastricht, Maastricht.
- Demir, M. (2011). İş yaşamında ayrımcılık: Turizm sektörü örneği. *Uluslar arası İnsan Bilimler Dergisi*, 8(1), 761-784.
- Demirçivi, B. M.(2008). *Otel işletmelerinde yıldırma eylemlerinin işgören verimliliğine etkisi ve insan kaynakları yönetimi açısından değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dikmen, A. A. (1995). İş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(3), 115-140.
- Dole, C., ve Schroeder, R.G. (2001). The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 234-245.
- Dormann, C., Zapf, D. (2001) Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 483-504.
- Djurkovic, N., McCormack, D. and Casimir, G. (2004). The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: A test of the psychosomatic and disability hypotheses. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4): 469-497.
- Eaton, A. J. (2000). *A social motivation approach to organizational cynicism (Master of Arts)*. York University: Toronto.
- Einarsen, S. ve Raknes, B.I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. M., Berge, S. and Anders, S. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal Occupational Health Safety*, 6(14), 563.
- Einarsen S. and Skogstad A. (1996). Bullying: Epidomiological findings in public and private organization. *Europen Journal of Word and Organizational Psychology*, 5(2), 185- 201.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S. and Hoel, H. (2001, May) *The Negative Acts Questionnaire: Development*,

*validation and revision of a measure of bullying at work*. Paper presented at the 9th European Congress of Work and Organizational Psychology. Prague, Czech Republic.

- Einarsen, S., Hoel, H. ve Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
- Engelliler Hakkında Kanun (1Temmuz 2005). Madde 14. Erişim tarihi: 01.05.2016 , <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf>
- Engin G., Oğuzhan A., Ünsar A. S. (2015). Duygusal tacizin işten ayrılma ve örgütsel bağlılığa olan etkisi: Konu ile ilgili bir araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 4.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Erdirençelebi, M. ve Filizöz, B. (2016). Mobbingin etik iklim ve çalışanların işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 127-139.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Avcıoğlu Basım.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergeneli, A. ve Eryiğit, M. (2001). Öğretim elemanlarının iş tatmini: Ankara'da devlet ve özel üniversite karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(19), 159-178.
- Ergeneli, A. (2006). *Örgüt ve insan*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Erkmen, T. ve Şencan, H. (1994). *Örgüt kültürünün iş doyumunu üzerindeki etkisinin otomotiv sanayide faaliyet gösteren farklı büyüklükteki iki işletmede araştırılması*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış bilimleri* (5.baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Ertureten, A. Cemalcılar, Z. ve Aycan, Z. (2013). The relationship of downward mobbing with leadership style and organizational attitudes. *Journal of Business Ethics*, 116, 205–216.
- Feldman, D. ve Hugh, A. (1986). *Managing individual and group behavior in*

- organizations*. Auckland: McGraw-Hill International Book Company.
- Fisher-Blando, J. L. (2008). *Workplace bullying: Aggressive behavior and its effect on job satisfaction and productivity*. Phoenix Üniversitesi.
- Folger, R. ve Russell C. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. Thousand Oaks London, New Delhi: Sage Publications.
- Friday, S. S. ve Friday, E. (2003). Racioethnic perceptions of job characteristics and job satisfaction. *Journal of Management Development*, 22(5), 426-442.
- George, J. M. ve Jones, G. R. (1996). *Understanding and managing organizational behavior (4. Baskı)*. New York, NY, US: Harper Collins College Publishers.
- Glenn, N. D., Taylor, R. D. ve Weaver, C. N. (1977). Age and job satisfaction among males and females: A multivariate multi-study. *Journal of Applied Psychology*, 62, 190-193.
- Graham, M.W., Messner, P.E. (1998). Principals and job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 12(5), 196-202.
- Groot, W. ve Brink, H. M. (1999). Job satisfaction of older workers. *International Journal of Manpower*, 20(6), 343-360.
- Göksu, T. (2012). *Tutumlar*. Erişim tarihi: 13.02.2017, <http://www.turgutgoksu.com/FileUpload/ks7441/File/5tutum11.pdf>
- Gül, H. ve Ağıröz, A. (2011). Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler. Hemşireler üzerinde bir uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(2), 27-47.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15, 1-11.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron ve Kenny: Statistical mediation analysis in the new millenium. *Communication Monographs*, 76(4), 408-420.
- Heller, D., Judge, T. A., ve Watson, D. (2002). The Confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behaviour*, 23(7), 815-835.

- Helvacı, M. A. (2010). İlköğretim okulu yöneticilerinin etik liderlik davranışı gösterme düzeyleri. *Journal of World of Turks*, 2(1), 391-409.
- Helvacı, M. A. ve Çetin, A. (2012). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin belirlenmesi (Uşak ili örneği). *Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 7(3), 1475-1497.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing Company.
- Hickson, C. ve Oshagbemi, T. (1999). The effect of age on the satisfaction of academics with teaching and research. *International Journal of Social Economics*, 26(4), 537-544.
- Hoel, H. ve Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: British Occupational Health Research Foundation (BOHRF).
- Hoş, C. ve Oksay, A. (2015). Hemşirelerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1-24.
- Hu, L. ve Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives, *Structural Equation Modeling: A multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- İmamoğlu, S. Z., Keskin, H., ve Erat, S. (2004). Ücret, kariyer ve yaratıcılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Yönetim ve Ekonomi*, 11(1), 168-176.
- İnceoğlu, M. (2010). *Tutum Algı İletişim*. Ankara: Beykent Üniversitesi Yayınları.
- James, S. L. M. (2005). *Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). The Florida State University, Florida.
- Johnson, R. R. (2012). Police officer job satisfaction: A multidimensional analysis. *Policy Quarterly*, 15(2), 157-176.
- Kabataş, A. (2010). Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bir araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Kahya, C. (2013). Örgütsel sinizm, iş performansını etkiler mi? İş tatmininin aracılık

- etkisi. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 2(3), 34-46.
- Kalağan, G. (2009). Araştırma görevlilerinin örgütsel destek algıları ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Kalağan, G. ve Güzeller, C. O. (2010). Öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27, 83-97.
- Kalaycı, Ş. (2014). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil
- Kanter, D. L., ve Misvis, P. H. (1989). *The cynical Americans. living and working in an age of discontent and disillusion*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Karacaoğlu, K. ve İnce, F. (2012). Brandes, Dharwadkar, ve Dean'in (1999) Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Kayseri organize sanayi Bölgesi örneği. *Business and Economics Research Journal*, 3(3), 77-92.
- Karcioğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). İş yerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Kaymakçı, H. A. (2008). Çalışma hayatında mobbing (Sakarya İmalat Sektöründe Bir Araştırma). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Keser, A. (2005). İş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi: Otomotiv sektöründe bir uygulama. *Çalışma ve Toplum*, 4, 77-95.
- Khaleque, A., ve Rahman, M.A. (1987). Perceived importance of job facets and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relations*, 40(7), 401-416.
- Khan, M. A. (2014). Organizational cynicism and employee turnover intention: Evidence from banking sector in Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(1), 30-41.
- Koçel, T. (2001). *İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyon, organizasyonlarda davranış klasik-modern-çağdaş ve güncel yaklaşımlar* (8. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Kolasa, B. J. (1969). *İşletmeler için davranış bilimlerine giriş*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Kök, S. B. (2006). İş yaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, 433-448.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı

kalitesi üzerindeki etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Lam, S. S. K. (1995). Quality management and job satisfaction: An empirical study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 12(4), 72-78.

Lambert, S.J. (1991). The combined effects of job and family characteristics on the job satisfaction, job involvement and intrinsic motivation of men and women workers. *Journal of Organizational Behaviour*, 12(4), 341-363.

Lee, R., ve Wilbur, E.R. (1985). Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: a multivariate analysis. *Human Relations*, 38(8), 781-791.

Leung, K., Ip, O. K. M. ve Leung, K. (2010). Social cynicism and job satisfaction: A longitudinal analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 59(2), 318-338.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Leymann, H. (2012). The mobbing encyclopaedia. Erişim tarihi: 16.06.2015, <http://www.leymann.se/English/frame.html>

Lo, K. Y. ve Kleiner, B. H. (1998). How to investigate and prove disability discrimination . *Age, Sex, Colour and Disability Discrimination in America*, 17(3/4/5), 21-25.

Lobnika, B. and Pagon, M. (2004). The prevalence and nature of police cynicism in Slovenia (From policing in central and Eastern Europe: Dilemmas of contemporary criminal justice), (Edt. Gorazd Mesko, Milan Pagon, and Bojan Dobovsek), The Faculty of Criminal Justice, Slovenia: University of Maribor. Erişim tarihi:10.02.2016, <http://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=207979>

Locke, E.A., ve Whiting, R.J. (1974). Sources of satisfaction and dissatisfaction among solid waste management employees. *Journal of Applied Psychology*, 59(2), 145-156.

- Lukowski, A. V. (2004). *The relationship between employer-employee congruence of values, job satisfaction and life satisfaction* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Northern Colorado Üniversitesi, Colorado.
- Luthans, F. (1973). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Mccormick, E. J. ve Ilgen, D. R. (1980). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- McCormack, D. Casimir, G. Djurkovic, N. ve Yang, L. (2009). Workplace bullying and intention to leave among school teachers in China: The mediating effect of affective commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(9), 2106-2127.
- Mikkelsen. E.G. ve Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111.
- Mirvis, P. H. ve Kanter, D. L. (1991). Beyond demography: A psychographic profile of the workforce. *Human Resource Management*, 30(1), 45-68.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior, *Human Relations*, 46(6), 759-776.
- Mor Barak, M.E., Nissly, J.A. and Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis, *Social Service Review*, 75(4), 625- 661.
- Mottaz, C. J. (1987). Age and work satisfaction. *Work and Occupations*, 14(3), 389-408.
- Nartgün, Ş. S. ve Kartal, V. (2013). Öğretmenlerin örgütsel sinizm ve örgütsel sessizlik hakkındaki görüşleri. *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(2), 47-67.
- Naus, A. J. A. M. (2007). *Organizational cynicism on the nature, antecedents, and consequences of employee cynicism toward the employing organization* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Maastricht University, Maastricht.
- O' Brien, A. T., Haslam, S. A., Jetten, J., Humphrey, L., ve O'Sullivan, L. (2004).



- Cynicism and disengagement among devalued employee groups: The need to aspire. *Career Development International*, 9(1), 28-44.
- O'Hair, D. and Cody, M.J. (1987). Machiavellian beliefs and social influence. *Western Journal of Speech Communication*, 51, 279-303.
- Okpara, J. O. (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: A study of Nigerian managers in the oil industry. *The Journal of American Academy of Business*, 10(1), 50.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma yaşamında güdülenme kuramları*. Ankara: Sevinç Matbaası.
- Oran B. N.(1989). *Job satisfaction of a group of academic staff in Marmara Üniversitesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behavior. *Employee Relations*. 22 (1), 88-106.
- Öcel, H. ve Aydın, O. (2012). Workplace bullying and turnover intention: The moderating role of belief in a just world. *International Journal of Business and Social Science*, 3(13), 248-258.
- Öğüt, A., Özgener, Ş. ve Kaplan, M. (2008). The interaction between organizational cynicism and psychological contract violation in terms of strategic Human Resource Management. 4. *International Strategic Management Conference*, Sarajevo, Bosnia Herzegovina.
- Ökten, S. S. (2008). *Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde kalite kültürünün ara değişken olarak incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 39-51.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2005). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Elam A.Ş. Matbaa Tesisleri.
- Öztürk, M. (2009). *Türkiye'de Engelli Gerçeği*. İstanbul: MÜSİAD
- Paksoy, M. (2002). *Çalışma ortamında insan ve toplum kalite yönetimi*. İstanbul: Santay

Yayınevi.

- Pelit, E. ve Ayduğan, N. (2011). *Otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel sinizm tutumları üzerine bir araştırma* (ss. 117-139). Düzce: 12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı.
- Pelit, N. ve Pelit, E. (2014). *Örgütlerde kanser yapıcı iki başat faktör: Mobbing ve örgütsel sinizm (teori, süreç ve örgütlere yansımaları)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pelit, E. (2008). *İşletmelerde işgören güçlendirmenin işgörenlerin işdoyumuna etkisi: Otel İşletmelerinde bir araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Pugh, S. D., Skarlicki, D. P., ve Passell, B. S. (2003). After the fall: Layoff victims' trust and cynicism in reemployment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(2), 201-212.
- Reichers, E. A., Wanous, P. J. ve Austin, T. J. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of Management Executive*, 11(1), 48-59.
- Quarstein, V., McAffe, R. B. ve Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873.
- Quine, L. (1999). Workplace bin NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- Özgener, Ş., Öğüt, A. ve Kaplan, M. (2008). İşgören-işveren ilişkilerinde yeni bir paradigma: Örgütsel sinizm. M. Özdevecioğlu ve H. Karadal (Ed.), *Örgütsel davranışta seçme konular: Organizasyonların karanlık yönleri ve verimlilik azaltıcı davranışlar* (ss. 53-72). Ankara: İlke Yayınevi.
- Rayner, C. ve Cooper, C. (1997). Workplace bullying: Myth or reality - can we afford to ignore it? *Leadership and Organization Development Journal*, 18(4), 211-214.
- Reichers, E. A., Wanous, P. J. ve Austin, T. J. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of Management Executive*, 11(1), 48-59.
- Riguzzi, S. (2001). *Il Mobbing: Violenze Morali e Persecuzioni Psicologiche Sul lavoro*. Roma: Edizioni Cierre.
- Rusbelt, C.E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous A.G. III (1988). Impact of exchange

- variables on exit, voice, loyalty and neglect: An integrative model of responses to decline job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Saal, F. A. ve Knight, P. A. (1988). *Industrial and organisational psychology*. Science and Practica Brooks/Cole Publisher.
- Sabuncuoğlu T. E. (2007). Eğitim, Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 7(2), 613- 628.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Savery, L. K. (1996). The congruence between the importance of job satisfaction and the perceived level of achievement. *Journal of Management Development*, 15(6), 18-27.
- Scharmer, O. C. (2007). *Theory U, leading from the future as it emerges*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. ve Osborn, R. N. (1994). *Management*. New York: John Willey and Sons.
- Schneider, B., ve Snyder, R.A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Schoderbek, P. P., Cosier, R. A. ve Aplin, J. C. (1991). *Management*. USA: Harcourt Brace Jovanovich Publishers.
- Seifert, T. A. and Umbach, P. D. (2008). The effects of faculty demographic characteristics and disciplinary context on dimensions of job satisfaction. *Research in Higher Education*, 49, 357-381.
- Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*. Ankara: Seçkin Kitabevi.
- Smither, R. D. (1994). *The psychology of work and human performance*. New York, USA: Harper Collins College Publishers Inc.
- Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science*, 31(2), 48-59.
- Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler, psikoloji penceresinden insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Somuncuoğlu, A. B. (2013). Psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişki ve bir

- Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Sökmen A. ve Mete E. S. (2015). Bezdinin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Ankara'da bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 17(3), 271-295.
- Srivastava, A. ve Adams, J. W. (2011). Relationship between cynicism and job satisfaction: Exploration of mechanisms. *Psychological Reports*, 108(1), 27-42.
- Steinman, S.(2008). Workplace violence in the health sector, country case study, South Africa. Erişim tarihi: 20.06.2015, [http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPV\\_HS\\_SouthAfrica.pdf](http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_SouthAfrica.pdf)
- Sun, Ö. H. (2002). İş doyumu üzerine bir araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü (Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi). Ankara.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Şenatalar, F. (1978). *Personel yönetimi ve beşeri ilişkiler*. İstanbul: İ.Ü. Kitapevi.
- Tabachnick, B.G. ve Fidel, L.S. (2001). *Using multivariate statistics* (Fourth Edition). Boston, USA: Allyn and Bacon.
- Tavşancıl, E.(2002). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Tayfun, A. ve Çatır, O. (2014). Hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 347-365.
- Tekingündüz, S. ve Tengilimoğlu, D. (2013). Hastane çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinin belirlenmesi. *Sayıştay Dergisi*, (91), 77-103.
- Tett, R.P. ve Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259- 293.
- Tezcan, T. (2013).Discrimination experienced by disabled employees in the public sector: Institutional discrimination area (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). The Graduate School of Social Sciences Middle East Technical University, Ankara.
- 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.
- Thomas, M. (2005). Bullying among support staff in a higher education institution. *Health Education*, 105(4), 273-28.
- Tınaz P. (2006). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing). *Çalışma ve Toplum*, 4, 13-28.
- Tınaztepe, C. (2012). Örgüt içi etkin iletişimin örgütsel sinizme etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 53-63
- Tokgöz, N. ve Yılmaz, H. (2008). Örgütsel sinizm: Eskişehir ve Antalya'daki otel işletmelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 283-305.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. & Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 117-136.
- Turunç, Ö. (2011). Örgütsel adaletin çalışanların örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 1, 145-168.
- Tuten, T.L., ve Neidermeyer, P.E. (2004). Performance, satisfaction and turnover in call centers the effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 57(1), 26-34.
- Türk Dil Kurumu. (2012). *Sinizm*. Erişim tarihi: 17.12.2011, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>
- Uysaler, A. L. (2010). *Örgütsel yabancılaşmanın örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi ile bağlantısı ve yabancılaşma yönetimi* (Yüksek Lisans Tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, A. Ö. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Wanous, P. J., Reichers, E.A. ve Austin, T. J. (1994). Organizational cynicism: An initial study. *Academy of Management Best Papers Proceedings*, 269-273.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader- member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Weiss D. J., Dawis R. V., England G. W. ve Lofquist L. H. (1967). Manuel for the

- Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minnesota studies in vocational rehabilitation: XXII. Erişim tarihi: 15.02.2016, [http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf\\_files/Monograph%20XXX%20-%20Application%20of%20the%20Theory%20of%20Work%20Adjustment.pdf](http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXX%20-%20Application%20of%20the%20Theory%20of%20Work%20Adjustment.pdf)
- Vaananen, M. V. (2003). *Workplaces bullying-a study on the work environment, wellbeing and health*. Helsinki Üniversitesi.
- Veenhoven, R. (1996). Developments in satisfaction research. *Social Indicators Research*, 37(1), 1-46.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Willey.
- Yapıcı, N. (2008). İşyerinde sistematik yıldırma (mobbing), algılanan nedenleri ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Antalya ili tarım sektöründe bir araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Sakarya Üniversitesi İ.B.B.F.*, 4(2), 170-178.
- Yıldırım, F (1996). Banka çalışanlarında algılanan rol çatışması ve belirsizliği ve iş doyumunu ile tükenmişlik arasındaki ilişki (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yüksel, İ. (2005). İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 291-306.
- Yüksel, H. ve Yüksel, M. (2014). İş doyumunu ile işten ayrılma düzeyi arasındaki ilişki: İlköğretim öğretmenleri üzerinde bir uygulama. *Uluslar arası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(32), 559-572.
- Zapf, D. (1999). Organizational work group related and personal causes of mobbing / bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.
- Zapf, D. ve Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.

## **EK 1: GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU**

Sayın Katılımcı;

Bu çalışma, Prof. Dr. Semra Güney danışmanlığında, Hacettepe Üniversitesi Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Yüksek Lisans Programı öğrencisi Tezcan Zeynep Özkan tarafından, engelli bireylerde psikolojik şiddetin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolünü saptamak amacıyla yüksek lisans tezi kapsamında yürütülmektedir.

Bu çalışmanın yürütülebilmesi için Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan gerekli etik izin alınmıştır. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışma sırasında sorulan sorular, kişisel rahatsızlık verecek herhangi bir ayrıntı içermemektedir. Ancak, katılım sırasında sorulardan ya da herhangi başka bir nedenden ötürü kendinizi rahatsız hissederseniz çalışmayı yarıda bırakmakta serbestsiniz. Çalışmayı yarıda kesmek size hiç bir sorumluluk getirmeyecektir. Bu çalışmanın hiçbir bölümünde isminiz ve kimliğinizi ortaya çıkararak bir soru sorulmamaktadır. Verdiğiniz bilgiler tamamen gizli tutulacak ve sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir; elde edilecek bilgiler bilimsel yayınlarda kullanılacaktır.

Bu anket birden fazla psikolojik test içermektedir. Lütfen her bir testin başındaki yönergeyi dikkatlice okuyunuz ve sorulara sizi en iyi ifade eden cevabı vermeye çalışınız. Çalışmanın objektif olması ve elde edilecek sonuçların güvenilirliği bakımından anket uygulamalarında içtenlikle duygu ve düşüncelerinizi yansıtacak şekilde yanıtlar vermeniz önemlidir. Çalışmaya yönelik sorularınızı Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü öğretim üyesi Prof. Dr. Semra Güney ve Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Yüksek Lisans Programı öğrencisi Tezcan Zeynep Özkan'a iletebilirsiniz. Katılımınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Semra Güney, e-posta: semguney@hacettepe.edu.tr  
Tezcan Zeynep Özkan , e-posta: tezcan1990@gmail.com

***Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda kesip çıkabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayımlarda kullanılmasını kabul ediyorum.*** (Formu doldurup imzaladıktan sonra uygulayıcıya geri veriniz).

İsim Soyad

Tarih

İmza

Adres-Tel

\_\_\_\_\_

---/---/---

\_\_\_\_\_



## EK 2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

### 1. Yaşınız:

18-25

26-36

37-56

57-67

### 2. Cinsiyetiniz:

Kadın

Erkek

### 3. Eğitim Durumunuz:

İlkokul

Ortaokul

Lise

Üniversite

Diğer (Yüksek Lisans ve Doktora)

### 4. Medeni Durumunuz:

Evli

Bekar

Boşanmış

### 5. Mesleğiniz:

### 6. Gelir durumunuz (aylık geliri ne kadar?):

1000'den az

1000-1500

1501-2001

2001-2500

2501-3000

3001 ve üzeri

**7.Engellilik türü:**

Görme

Fiziksel

İşitme

Konuşma

Öğrenme güçlüğü

Kronik hastalıklar

Diğer

**8. Ne kadar süredir aynı yerde çalışıyorsunuz?:**

1 yıl ve daha az

2-4 yıl

5-7 yıl

8-10 yıl

11 yıl ve daha üzeri

**9. Çalışmakta olduğunuz sektör (bölüm/birim):**

**10. Çalışılan kurum türü:**

Devlet

Özel

**11. Engellilik rapor yüzdesi:**

40-50

51-60

61-70

71-80

81-90

91-100

### EK 3: İŞYERİ ZORBALIĞI ÖLÇEĞİ

Bu bölüm iş yerinde olumsuz davranış ve çatışma ile ilgilidir. Aşağıdaki davranışlar genellikle iş yerinde olumsuz davranış örneği olarak görülmektedir. Lütfen son 6 ayda yaşadıklarınıza en uygun rakamı işaretleyiniz.

1	2	3	4	5
Asla	Ara sıra	Ayda bir	Haftada bir	Her gün

İşyerinizde son 6 aydır aşağıda belirtilmiş olan olumsuz davranışlara **hangi sıklıkta** maruz kaldınız?

1	Bazı kişiler performansınızı etkileyecek bilgiler saklıyor mu? .....	1	2	3	4	5
2	İşinizle ilgili olarak küçük düşürülüyor veya alay ediliyor musunuz?.....	1	2	3	4	5
3	Becerilerinizin altında yapılacak işler veriliyor mu?.....	1	2	3	4	5
4	Anahtar sorumluluk alanlarınız elinizden alınıyor veya daha gereksiz ve mutsuz edici görevlerle değiştiriliyor mu?.....	1	2	3	4	5
5	Sizinle ilgili dedikodu ve söylentiler yayılıyor mu?.....	1	2	3	4	5
6	Umursanmıyor, dışlanıyor veya arkadaşlık ilişkileriniz engelleniyor mu?.....	1	2	3	4	5
7	Kişiliğiniz (alışkanlıklarınız, arkaplanınız gibi), tutumlarınız veya özel yaşamınızla ilgili olarak hakaret ediliyor ve saldırıya uğruyor musunuz?.....	1	2	3	4	5
8	Size bağırlıyor veya aniden gelişen öfkenin hedefinde oluyor musunuz?.....	1	2	3	4	5
9	Kişisel alanınıza saldırı, itme, yol kesme gibi gözdağı verici davranışlar yaşıyor musunuz?.....	1	2	3	4	5
10	Mesai arkadaşlarınız işten ayrılmanız gerektiği konusunda ima veya uyarılarda bulunuyor mu?.....	1	2	3	4	5
11	Yaptığınız yanlış veya hatalar tekrar tekrar hatırlatılıyor mu?.....	1	2	3	4	5
12	Yakınlık gösterdiğinizde umursanmıyor veya düşmanca karşılanıyor musunuz?.....	1	2	3	4	5

<b>13</b>	İşiniz ve çabalarınız sürekli eleştiriliyor mu?.....	1	2	3	4	5
<b>14</b>	Düşünceleriniz ve görüşleriniz göz ardı ediliyor mu?.....	1	2	3	4	5
<b>15</b>	Anlaşamadığınız insanlar size el şakası yapıyor mu?....	1	2	3	4	5
<b>16</b>	Makul olmayan, imkansız hedefler veya süreli görevler veriliyor mu?.....	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Size yönelik suçlamalar ortaya atılıyor mu?.....	1	2	3	4	5
<b>18</b>	İşinizi yaparken gereğinden fazla izleniyor musunuz?..	1	2	3	4	5
<b>19</b>	Size tanınmış olan haklarınızı iddia etmeme yönünde baskı yapılıyor mu? (Örneğin hastalık izni, tatil hakkı, yol harcamaları gibi).....	1	2	3	4	5
<b>20</b>	Aşırı alay ve iğneleyici söze maruz kalıyor musunuz?..	1	2	3	4	5
<b>21</b>	Altından kalkamayacağınız bir iş yüküne maruz kalıyor musunuz?.....	1	2	3	4	5
<b>22</b>	Şiddet tehditleri alıyor veya fiziksel olarak suistimal ediliyor musunuz?.....	1	2	3	4	5

<p><b>Açıklama:</b> Aşağıda araştırma görevlilerinin örgütsel sinizm tutumları ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen size en uygun gelen seçeneği çarpı işareti ( X ) ile belirtiniz ve tüm maddeleri yanıtlayınız.</p>	<p><b>Katılmıyorum</b></p>	<p><b>Katılmıyorum</b></p>	<p><b>Kısmen Katılıyorum</b></p>	<p><b>Katılıyorum</b></p>	<p><b>Tamamen Katılıyorum</b></p>
<p><b>1.</b> Çalıştığım kurumda, söylenenler ile yapılanların farklı olduğuna inanıyorum.</p>					
<p><b>2.</b> Çalıştığım kurumun politikaları, amaçları ve uygulamaları arasında çok az ortak bir yön vardır.</p>					
<p><b>3.</b> Çalıştığım kurumda, bir uygulamanın yapılacağı söyleniyorsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım.</p>					
<p><b>4.</b> Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapması beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.</p>					
<p><b>5.</b> Çalıştığım kurumda, yapılacağı söylenen şeyler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik görüyorum.</p>					
<p><b>6.</b> Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim.</p>					
<p><b>7.</b> Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim.</p>					
<p><b>8.</b> Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşıyorum.</p>					
<p><b>9.</b> Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplar.</p>					
<p><b>10.</b> Çalıştığım kurum dışındaki arkadaşlarıma, işte olup bitenler konusunda yakınıyorum.</p>					

<b>11.</b> Çalıştığım kurumdan ve çalışanlarından bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde bakışırız.					
<b>12.</b> Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.					
<b>13.</b> Başkalarıyla, çalıştığım kurumdaki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.					

## EK 5: İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak işinizin o cümlede belirtilen yönünden ne derece memnun olduğunuzu bir **X** işareti ile belli ediniz.

Her cümleye cevap verirken “bu yönden işimden ne derece memnunum” diye kendinize sorun.

ŞİMDİKİ İŞİMDEN:	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
1-Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2-Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3-Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
4-Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından					
5-Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6-Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7-Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8-Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9-Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından					



<b>10-Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından</b>					
<b>11-Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından</b>					
<b>12-İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından</b>					
<b>13-Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından</b>					
<b>14-İş içinde terfi olanağımın olması açısından</b>					
<b>15-Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından</b>					
<b>16-İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından</b>					
<b>17-Çalışma şartları bakımından</b>					
<b>18-Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından</b>					
<b>19-Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından</b>					

<b>20-Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden</b>					
--	--	--	--	--	--





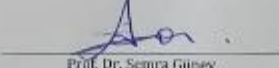
## EK 6: İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadelere **ŞU ANDA YAPTIĞINIZ İŞ AÇISINDAN** ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz. Her soru için, katılım derecenizi belirten rakamı cümlenin solundaki kutuya yazınız.

<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Tarafsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum
	Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım
	Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum

## EK 7: ORJİNALLİK RAPORU

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: left;"> <p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>  <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>  <b>YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</b></p> </div>										
<p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>  <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>  <b>İŞLETME BÖLÜMÜ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA</b></p> <p style="text-align: right;">Tarih: 19/02/2017</p>										
<p>Tez Başlığı / Konusu: Yıldırma, Örgütsel Siziniz, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkilerinde Seri Araçlık Edicileri: Örgütlerde Engelli Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma</p> <p>Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 114 sayfalık kısmına ilişkin, 19/02/2017 tarihinde şahsım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 27'dir.</p> <p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,</li> <li>2- Kaynakça dâhil</li> <li>3- Alıntılar dâhil</li> <li>4- 5 kelimedem daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç</li> </ol> <p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p> <p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p>										
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 70%;"><b>Adı Soyadı:</b> Tezcan Zeynep Özkan Tilkı</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">Tarih ve İmza  19.02.2017</td> </tr> <tr> <td><b>Öğrenci No:</b> N13223172</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Anabilim Dalı:</b> İşletme Anabilim Dalı</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Programı:</b> Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Programı- Tezli Yüksek Lisans</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Statüsü:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Y.Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Bitirimsizlik Dr.</td> <td></td> </tr> </table>	<b>Adı Soyadı:</b> Tezcan Zeynep Özkan Tilkı	Tarih ve İmza  19.02.2017	<b>Öğrenci No:</b> N13223172		<b>Anabilim Dalı:</b> İşletme Anabilim Dalı		<b>Programı:</b> Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Programı- Tezli Yüksek Lisans		<b>Statüsü:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Y.Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Bitirimsizlik Dr.	
<b>Adı Soyadı:</b> Tezcan Zeynep Özkan Tilkı	Tarih ve İmza  19.02.2017									
<b>Öğrenci No:</b> N13223172										
<b>Anabilim Dalı:</b> İşletme Anabilim Dalı										
<b>Programı:</b> Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Programı- Tezli Yüksek Lisans										
<b>Statüsü:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Y.Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Bitirimsizlik Dr.										
<p><b>DANIŞMAN ONAYI</b></p> <p style="text-align: center;">UYGUNDUR.</p> <p style="text-align: center;"> Prof. Dr. Semra Güney</p>										

## EK 8: ETİK KURUL İZİNİ

Sayı : 35853172/ 433 - 264

### SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 06.01.2016 tarih ve 45 sayılı yazınız.

Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı yüksek lisans programı öğrencilerinden **Tezcan Zeynep ÖZKAN**'ın **Prof. Dr. Semra GÜNEY** danışmanlığında hazırladığı "**Psikolojik Şiddet, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkilerinde Örgütsel Stresin Aracılık Etkisi: Örgütlerde Engelli Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **12 Ocak 2016** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

  
Prof. Dr. A. Haluk ÖZEN  
Rektör

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Tezcan Zeynep Özkan Tilki

Doğum Yeri ve Tarihi: Bulgaristan/Momchılgrad 20.12.1990

### Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi: Orta Doğu Teknik Üniversitesi - Psikoloji

Yüksek Lisans Öğrenimi: Hacettepe Üniversitesi – Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Programı

Orta Doğu Teknik Üniversitesi – Sosyal Psikoloji

Bildiği yabancı diller: İngilizce

Bilimsel faaliyetleri

Özkan, T. Z. (2016). Development of a scale about attitudes towards disabled people. *Journal of Current Researches on Health Sector*, 6(1), 1-12.

Antalya’da düzenlenen International Conference of Strategic Research in Social Science and Education 2016 konferansında "Development of a Scale about Attitudes towards Disabled People" başlıklı İngilizce sözlü sunum bildirisinde 2.lık araştırma ödülü (yayınlanma aşamasındadır)

International Congress of Applied Psychology in Paris (Paris psikoloji kongresinde bilimsel makale sunumu)- Women In Turkish Politics and The Glass Cliff: Are Women Candidates Preferentially Nominated for Unwinnable positions? (yayınlanma aşamasındadır)

### İş Deneyimi

#### Stajlar

08.2013-09.2013 Ankara Türk Telekom Genel Müdürlüğü İnsan Kaynakları staj

07.2012-09.2012 Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Psikiyatri Kliniği staj

#### Projeler

“Suriyeli Göçmen Aileler İçin Aile Eğitim Programı” başlıklı 3001 Tübitak projesinin yürütülmesi

Sağlık Hizmetleri’nde okuyan öğrencilerin sağlık okuryazarlığının ölçülmesi ile ilgili proje yürütülmesi

Ankara Şizofreni Hastaları ve Yakınları Dayanışma Derneği'ne üye hastalara gönüllü olarak sosyal beceri eğitimi verilmesi

Türk Telekom ‘‘integrity test’’-‘‘dürüstlük testi’’ projesi

Hacettepe Üniversitesi Kariyer Merkezi Fiziki Alt Yapı Projesi

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın yürüttüğü engelli bireylerin istihdamına yönelik ‘İşe Katıl, Hayata Atıl’adlı projede gönüllü psikolog olarak çalışma – aile ziyaretleri

#### Çalıştığı Kurumlar

02.2016 – (devam) İstanbul Aydın Üniversitesi- Sosyal Hizmetler- Öğretim Görevlisi

05.2015- 01.2016 Ada Aysen Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi- Psikolog

#### **İletişim**

E-Posta adresi: tezcant1990@gmail.com

**Tarih: 19/01/2017**