

# Sağlık Çalışanlarında Performans ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma

Feride Eşkin Bacaksız<sup>1</sup>, Rujnan Tuna<sup>2</sup>, Arzu Kader Harmancı Seren<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Istanbul Üniversitesi, Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye  
<sup>2</sup>Istanbul Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul, Türkiye

Feride Eşkin Bacaksız, Arş. Gör.  
 Rujnan Tuna, Yrd. Doç. Dr.  
 Arzu Kader Harmancı Seren, Yrd. Doç. Dr.

*Bu çalışma 19-20 Mart 2016 Tarihlerinde Ankara'da düzenlenen "International Management Research Congress"inde sözel bildiri olarak sunulmuştur.*

## İletişim:

Yrd. Doç. Dr. Rujnan Tuna  
 İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, İstanbul, Türkiye  
 Tel: +90 216 280 31 53  
 E-Posta: rujnantuna@yahoo.com

Gönderilme Tarihi : 05 Şubat 2017  
 Revizyon Tarihi : 12 Mart 2017  
 Kabul Tarihi : 14 Mart 2017

## ÖZET

**Amaç:** Çalışanların performansları örgütlerine yönelik tutumlarından etkilenmektedir. Özellikle sağlık sektöründe, çalışanların performansına etki eden her türlü örgütsel değişkenin ortaya konması gerekmektedir. Ancak, çalışanların örgüte yönelik olumsuz tutumları arasında yer alan sinizmin, sağlık çalışanlarının performansına etkisi bilinmemektedir. Bu çalışmada, hemşirelerin performansları ile örgütlerine yönelik sinik tutumları arasındaki ilişkilerin ortaya konması amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Araştırmanın verileri, kamu ve özel sektörden seçilen beş farklı hastanede çalışan 240 hemşireden, Mart–Mayıs 2015 tarihleri arasında, yedi sorudan oluşan tanıtıcı bilgi formu, Örgütsel Sinizm Ölçeği ve Hemşire Performansı Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Veriler psikometrik, betimleyici ve ilişki arayıcı analizler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın yapılabilmesi için etik kurul izni, kurum izni ve gönüllülerden bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

**Bulgular:** Araştırma sonucunda, hemşirelerin kendi performanslarını yüksek, örgütlerine yönelik sinik tutumlarını ise orta düzeyde değerlendirdiği ve hemşirelerin performansıyla örgüte yönelik sinik tutumları arasında olumsuz yönde, çok ileri düzeyde anlamlı, ancak düşük güçte ilişki saptanmıştır.

**Sonuç:** Hemşirelerin örgütlerine yönelik sinik tutumları, performanslarını olumsuz yönde etkilemekte olup; sinik tutumların önüne geçebilmek için, hemşirelerin yaptığı işe ve örgüte bağlılığını arttırmak amaçlı örgüt içi stratejiler geliştirmesi önerilmektedir.

**Anahtar sözcükler:** Hemşireler, hemşirelerin performans değerlendirilmesi, sağlık personelinin tutumu, öz bildirim.

## THE CORRELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL CYNICISM AND PERFORMANCE IN HEALTHCARE STAFF: A RESEARCH ON NURSES

### ABSTRACT

**Objectives:** Employees' performances are affected by their attitudes towards their organizations. Especially in health care organizations, all kinds of organizational variables affecting the employees performance must be determined. However, the effect of organizational cynicism, which is one of the negative attitudes of employees towards the organizations, on healthcare professionals performance is unknown. It was aimed to reveal the correlations between performances of nurses and their cynical attitudes towards their organizations.

**Methods:** The data were collected from 240 nurses working at five hospitals selected from public and private sectors between March and May 2015 by using Introductory Information Form involving seven questions, Organizational Cynicism Scale, and Nursing Performance Scale. The data were analyzed by using psychometric, descriptive, and correlational analyses. Approvals of ethics committees, institutional permissions and informed consent from voluntary nurses were obtained in order to conduct the study.

**Results:** As a result of the study, it was found that the nurses assessed their performances as high and their cynical attitudes towards their organizations as moderate and there was a very significant negative but weak correlation between performances of the nurses and organizational cynicism.

**Conclusion:** Even though cynical attitudes of nurses towards their organizations affect their performance negatively, it is recommended to develop strategies that aim to increase work and organizational engagement in order to prevent cynical attitudes in organizations.

**Keywords:** Nurses, nurses performance evaluation, attitudes of health personnel, self report.

**S**ağlık bakım kurumları, örgütsel hedeflerine ulaşabilme ve sektörde rekabet gücü kazanabilmek için çalışanlarının yüksek performans göstermesine gereksinim duymaktadır. Sağlık sektöründe çalışan insan gücünün büyük bir kısmını oluşturan hemşirelerin performansı; hem örgütler, hem de hizmeti alanlar açısından büyük önem taşımaktadır. Çünkü, hemşireler sağlık ekibi içerisinde, hasta/sağlıklı birey ve ailesiyle en çok iletişim halinde olan ve sundukları hemşirelik bakımı ile de sağlık çıktılarını doğrudan etkileyen sağlık bakım ekibinin kilit üyeleridir (1,2).

Performans kavramı “çalışanın örgütün amaçladığı hedefler doğrultusunda işle ilgili olarak neleri başarabildiğini sayısal ve nitelik olarak belirtilmesi” olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanımda ise performansın bir çalışanın, grubun veya örgütün belirli bir süre içinde, önceden belirlenmiş hedefler ve bu hedeflere uygun ölçütlere, nicelik ve nitelik açısından ulaşma düzeyi olduğu belirtilmektedir (3). Son yıllarda, çalışan performansına yönelik yürütülen araştırmaların odak noktalarından birini, örgütlerin performansını olumsuz etkileyen ve çalışanların verimliliğini azaltan her türlü unsurun ortadan kaldırılması oluşturmaktadır (4,5). Çalışan performansını doğrudan ve olumsuz yönde etkileyen kavramlardan biri de örgütsel sinizmdir. Örgütsel sinizm çalışanların, örgüt yönetiminin dürüst olmadığına, kendilerinden yararlanılacağı ve kendilerine adil davranılmayacağına yönelik inançları olarak tanımlanmaktadır (6). Bu bağlamda, çalışanların örgütlerine yönelik sinik tutumları örgütsel bağlılıklarını azaltmakta, bu da çalışan performansını doğrudan ve olumsuz yönde etkilemektedir (7).

Sinizm kavramı, genellikle yaşanmış deneyimlere temellenen olumsuz duyguları kapsar ve “kaybolmuş inançlar durumu” olarak da ifade edilmektedir (8). Diğer bir tanımla sinizm, insanın çevresindekilere ve kurumlara güvenmemesidir. Örgütsel sinizm ise kişisel kaynaklı eğilimden farklı olarak, öğrenilmiş bir tepki olarak tanımlanabilir. Yani örgütsel sinizm çalışma ortamında edinilen tecrübelerden doğar (9). Örgütsel sinizmin performans ve özgüven düşüklüğüne, işten doyumsuzlukla beraber moral ve motivasyonda azalmaya, kişilerarası çatışma ve yakınmalarda artışa, örgüte bağlılık, güven ve vatandaşlık davranışlarında azalmaya, devamsızlık ve çalışan devrinde artışa, etik olmayan davranışların yanında sabotaj, hırsızlık, dolandırıcılık, kurallara uymama ve itaatsizlikte artışa, işe yabancılaşmanın artmasına neden olduğu aktarılmaktadır. Diğer yandan örgütsel değişim için gösterilen çabada isteksizlik, kendini bilgisiz hissetme, sendika temsilcileri tarafından gösterilen iletişim ve saygı eksikliği, moralin düşmesi, örgütteki lidere olan güvenilirliğin azalması, yöneticinin gösterdiği iletişim ve saygı eksikliği (10,11) gibi

örgütler açısından pek çok olumsuz etkilerinin de olduğu bildirilmektedir.

Hemşireler, hastaların ve yakınlarının her türlü sorunları için 24 saat boyunca ilk başvurdukları sağlık profesyonelleridir. Hemşirelik mesleği de çalışma ortamından kaynaklanan birçok olumsuzluğun etkisine bağlı olarak, yoğun iş yükü ve iş stresine sahiptir. Çalışma ortamındaki bazı unsurlar (özellikle aşırı iş yükü, sağlıkları ile ilgili sorun yaşayan insanlarla çalışmayla ilişkili olarak yaşanan duygusal stres, terminal dönemdeki bireylerle çalışma, hasta ve yakınları ile yaşanan sorunlar, çalışma sürelerinin uzunluğu ve gece çalışmaya bağlı karşılaşılan sorunlar ve yöneticilerle yaşanan çatışmalar gibi) hemşirelerin tükenmelerine, duyarsızlaşmalarına ve hatta meslekten ayrılmalarına yol açabilmektedir (12–15). Hemşirelerin bu olumsuz koşullarda çalışmaları da performanslarında azalmaya ve sinik davranışlar sergilemelerine neden olabilmektedir. Bu açıdan sağlık bakımının sunumunda kilit rol oynayan hemşirelerin performanslarının belirlenmesi ve performanslarını olumsuz yönde etkileyebilen sinik davranışların nedenlerinin ortaya konarak, aralarındaki ilişkinin saptanması hem hemşireler, hem sağlık kurumları, hem de hizmeti alanlar açısından önemlidir.

## Gereç yöntem

### *Araştırmanın amacı ve türü*

Bu çalışma, hemşirelerin kendi performanslarına yönelik algıları ve örgütlerine yönelik sinik tutumlarının belirlenmesi amacı ile tanımlayıcı, performans ve sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının ortaya konması amacıyla da ilişki arayıcı tasarımda yürütülmüştür.

### *Araştırma soruları*

Araştırmanın amacından yola çıkılarak aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır.

- Hemşireler kendi performanslarını nasıl değerlendirmektedir?
- Hemşirelerin örgütlerine yönelik sinik tutumları ne düzeydedir?
- Hemşirelerin performansı ile örgüte yönelik sinik tutumları arasında bir ilişki var mıdır?
- Örgüte yönelik sinik tutum, hemşire performansı alt boyutlarından hangisini en fazla etkilemektedir?
- Hemşirelerin performansı, örgütsel sinizmin en fazla hangi boyutundan etkilenmektedir?

### *Araştırmanın evreni ve örneklemi*

Araştırmanın evreni İstanbul ilinde yer alan bir kamu üniversitesi hastanesi, bir vakıf üniversitesi hastanesi, bir özel

hastane ve farklı kamu hastane birliklerine bağlı iki eğitim araştırma hastanesi olmak üzere toplam beş hastanede çalışan hemşirelerden oluşmaktadır. Bu beş hastanede, ilgili tarihlerde toplam 1274 kişi çalışmaktaydı. Yaklaşık 450 hemşireye, doğum izni, ücretsiz izin, hastalık izni ve yıllık izin gibi nedenlerle ulaşılamadı. Yine, toplamda 92 hemşire kurumda hemşirelik dışı işlerde çalıştıkları için araştırma örneğine dahil edilmedi. Araştırmanın anketleri, kolayda örnekleme yöntemi ile 732 hemşireye ulaştırıldı ve araştırmaya katılmayı kabul eden 278 kişiden veri toplandı. Uygun şekilde doldurulmayan 38 anket değerlendirmeye alınamadı ve 240 hemşireden değerlendirmeye uygun veri elde edildi. Araştırmada geri dönüş oranı %32,8 evrene ulaşma oranı ise %18,8 olarak belirlendi.

#### *Verilerin toplanması ve veri toplama araçları*

Araştırmanın verileri Mart–Mayıs 2015 tarihleri arasında söz konusu hastanelere gidilip, hemşirelerle görüşülerek toplanmıştır. Veri toplama araçları, tanıtıcı bilgi formu, Örgütsel Sinizm Ölçeği ve Hemşire Performansı Ölçeğidir.

*Tanıtıcı Bilgi Formu:* Hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik toplam yedi soru (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan birim ve pozisyon, kurumda ve meslekte toplam çalışma süresi) içermektedir.

*Örgütsel Sinizm Ölçeği:* Brandes (16) tarafından geliştirilmiş olup, geçerlik ve güvenilirliği Topçu ve arkadaşları (17) tarafından yapılmıştır. Ölçek, üç alt boyutta (bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizm) toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 5’li Likert tipte olup, bir puan “Asla” beş puan ise “Her zaman” anlamına gelmektedir. Ölçeğin puanlanması madde puan ortalamalarının hesaplanması şeklinde yapılmaktadır. Bu doğrultuda ölçekten alınabilecek en düşük puan 1, en yüksek puan 5 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların ölçekten aldıkları puan ortalamasının artması, örgüte yönelik sinik tutumlarının arttığını göstermektedir.

*Hemşire Performansı Ölçeği:* Greenslade ve Jimmieson (18) tarafından hemşirelerin performanslarını ölçme amacı ile geliştirilen ölçeğin Türkçeye uyarlanması Harmanlı Seren ve arkadaşları (19) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin özgün hali performansı doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen önermelerden oluşan iki boyutlu yapıdadır. Doğrudan performans boyutu dört alt boyutta toplam 23 önermeden, dolaylı performans boyutu ise yine dört alt boyutta toplam 18 önermeden oluşmaktadır. Önermelere verilen puanlar 7’li Likert tipte olup, önermelere verilen puanlar 1–7 arasında değişmektedir. Ölçeğin puanlanması madde

puan ortalamalarının hesaplanması şeklinde yapılmaktadır. Bu doğrultuda ölçekten alınabilecek en düşük puan 1, en yüksek puan 7 olarak belirlenmiştir.

#### *Verilerin değerlendirilmesi*

Veriler IBM SPSS Statistics 21 (İstanbul Üniversitesi lisanslı) paket programı ile analiz edilmiştir. Verilerin analizinde betimleyici (sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma) ve ilişki arayıcı (Pearson Momentler Çarpımı Korelasyonu) analizler ile iç tutarlık analizi (Cronbach alfa) kullanılmıştır.

#### *Araştırmanın etik yönü*

Araştırmanın gerçekleştirilebilmesi için etik uygunluk onayı alınmıştır (no: A.07, 06.01.2015). Ayrıca ölçek yazarlarından e-posta aracılığı ile çalışmanın gerçekleştirildiği kurumlardan ise resmi yazı ile izin alınmıştır. Araştırmaya katılan gönüllülerden bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

## **Bulgular**

Araştırmaya katılan hemşirelerin tanıtıcı özelliklerinin dağılımları Tablo 1’de verilmektedir.

Araştırmaya katılan gönüllülerin çoğu kadın (%94,6), 30 yaş ve altında (%56,2) ve lisans mezunu (%62,1) olup, kamuda (%76,2) yatan hasta servislerinde (%88,8) hemşire (%85,4) pozisyonunda çalışmaktadır. Katılımcıların kurumdaki deneyimleri çoğunlukla 5 yıl veya daha az (%53,8) olmasına karşın meslekteki deneyimleri 6 yıl veya daha fazladır (%62,5).

Tablo 2’de hemşirelerin örgütsel sinizm ölçeği ile hemşire performansı ölçeği toplamı ve alt boyutlarından almış oldukları puan ortalamalarına, elde edilen ölçümlerin iç tutarlıklarına ve örgüte yönelik sinik tutumun hemşire performansı ve alt boyutları ile ilişkisine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır.

Tablo 2’de yer alan bilgiler incelendiğinde, örneklemden elde edilen ölçümlerin iç tutarlıklarının örgütsel sinizm ölçeği için 0,96 iken, hemşire performansı ölçeği toplamında 0,94 olduğu, alt boyutlarda ise, 0,65 ila 0,93 arasında değiştiği görülmektedir. Hemşirelerin en yüksek performans gösterdiği alt boyut “bakımın koordinasyonu” alt boyutudur. Bu alt boyutta hemşirelerin 6,29±0,81 puan aldıkları belirlenmiştir. En az performans gösterdikleri alt boyut ise “iş-görev desteği” alt boyutudur. Hemşirelerin bu alt boyutta ise ortalama 4,86±1,48 puan aldıkları saptanmıştır. Örgütsel sinizm ile hemşire performansı arasında negatif yönlü, düşük güçte ve istatistiksel olarak çok ileri derecede anlamlı ilişki vardır (r:-0,454; p<0,001). Ayrıca örgüte

**Tablo 1.** Katılımcıların kişisel ve mesleki tanıtıcı özellikleri (N=240)

		n	%
Cinsiyet	<b>Kadın</b>	<b>227</b>	<b>94,6</b>
	Erkek	13	5,4
Yaş Grubu (ED=19, EY=52, Ort=31,95±7,54)	<b>30 yaş ve altı</b>	<b>135</b>	<b>56,2</b>
	31 yaş ve üstü	105	43,8
Eğitim Durumu	Sağlık meslek lisesi	26	10,8
	Ön lisans	24	10,0
	<b>Lisans</b>	<b>149</b>	<b>62,1</b>
	Lisansüstü	41	17,1
Sektör	<b>Kamu</b>	<b>182</b>	<b>76,2</b>
	Özel	58	23,8
Birim	<b>Yatan hasta servisleri</b>	<b>213</b>	<b>88,8</b>
	Özellikli birimler	27	11,3
Pozisyon	<b>Hemşire</b>	<b>205</b>	<b>85,4</b>
	Yönetici hemşire	35	14,6
Kurumda Toplam Çalışma Süresi (ED=1, EY=33, Ort=8,11±7,92)	<b>5 yıl ve daha az</b>	<b>129</b>	<b>53,8</b>
	6 yıl ve daha fazla	111	46,3
Meslekte Toplam Çalışma Süresi (ED=1, EY=33, Ort=10,29±8,14)	5 yıl ve daha az	90	37,5
	<b>6 yıl ve daha fazla</b>	<b>150</b>	<b>62,5</b>

ED: En düşük değer, EY: En yüksek değer, Ort: Ortalama değer

**Tablo 2.** Ölçeklerden elde edilen ölçümler, iç tutarlıkları ve örgütsel sinizmin hemşire performansı ve alt boyutları ile ilişkisi

	$\alpha$	Ort	Ss	r
Örgütsel Sinizm Ölçeği Toplamı	0,96	2,80	0,99	
Hemşire Performansı Ölçeği Toplamı	0,94	5,74	0,77	-0,454*
Bakımın koordinasyonu alt boyutu	0,93	6,29	0,81	-0,261*
Hastalara yardım ve destek alt boyutu	0,93	5,54	1,18	-0,458*
Kişilerarası destek alt boyutu	0,88	5,84	0,86	-0,228*
Gönüllülük alt boyutu	0,82	5,34	1,17	-0,425*
Bilgilendirme alt boyutu	0,79	5,51	1,09	-0,378*
İş-görev desteği alt boyutu	0,65	4,86	1,48	-0,229*

\*p<0,001,  $\alpha$ : Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı, Ort: ortalama, Ss: standart sapma, r: Pearson korelasyon katsayısı (two-tailed)

yönelik sinik tutum en fazla "hastalara yardım ve destek" alt boyutu (r:-0,458; p<0,001) en az "kişilerarası destek" alt boyutu ile (r:-0,228; p<0,001) ilişkilidir.

Tablo 3'te hemşire performansı ölçeği toplamı ile örgütsel sinizm ve alt boyutlarından almış oldukları puan ortalamalarına, elde edilen ölçümlerin iç tutarlıklarına ve hemşire performansının örgütsel sinizmin alt boyutları ile ilişkisine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmektedir.

**Tablo 3.** Ölçeklerden elde edilen ölçümler, iç tutarlıkları ve hemşire performansının örgütsel sinizm ve alt boyutları ile ilişkisi

	$\alpha$	Ort	Ss	r
Hemşire Performansı Ölçeği Toplamı	0,94	5,74	0,77	
Örgütsel Sinizm Ölçeği Toplamı	0,96	2,80	0,99	-0,454*
Bilişsel sinizm alt boyutu	0,85	2,93	0,95	-0,380*
Duyuşsal sinizm alt boyutu	0,96	2,58	1,19	-0,482*
Davranışsal sinizm alt boyutu	0,92	2,84	1,07	-0,410*

\*p<0,001,  $\alpha$ : Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı, Ort: ortalama, Ss: standart sapma, r: Pearson korelasyon katsayısı (two-tailed)

Tablo 3'te yer alan bilgiler incelendiğinde, örgütsel sinizm ölçeği alt boyutlarından elde edilen ölçümlerin iç tutarlık katsayılarının 0,85 ile 0,96 arasında değiştiği ve hemşirelerin en yüksek puan ortalamasının "bilişsel sinizm" alt boyutunda aldığı görülmektedir. "Bilişsel sinizm" alt boyutundan alınan ortalama puan 2,93±0,95 olarak belirlenmiştir. Hemşirelerin en düşük ortalama puan aldıkları alt boyut ise "duyuşsal sinizm" alt boyutudur. Bu alt boyutta katılımcılar 2,58±1,19 ortalama puan elde etmişlerdir. Ayrıca hemşire performansı ölçümlerinin en fazla "duyuşsal sinizm" alt boyutu (r:-0,482; p<0,001) en az "bilişsel sinizm" alt boyutu ile (r:-0,380; p<0,001) ile ilişkili olduğu saptanmıştır.

## Tartışma

Araştırmada yanıtı aranan ilk soru "Hemşireler kendi performanslarını nasıl değerlendirmektedir?" sorusudur. Bu soruya ilişkin olarak hemşirelerden 7'li Likert ölçeği ile alınan yanıtlara göre ve Tablo 2'deki bulgular ışığında hemşirelerin kendi performanslarını yüksek düzeyde değerlendirdikleri söylenebilir. Hemşireler sağlık bakım kurumlarında 7/24 hizmet üreten ve hizmetin pek çok bileşeninin doğrudan yürütülmesi ya da dolaylı olarak koordinasyonunun sağlanmasından sorumlu sağlık profesyonelleri olarak yüksek performans göstermektedir. Ayrıca sağlık sisteminde yaşanan hemşire eksikliği ve iş yükü fazlalığı da hemşirelerin kendi performanslarını yüksek düzeyde algılamasına neden olabilmektedir. Öyle ki, hemşirelerin en yüksek puan aldığı alt boyutların bakımın koordinasyonu alt boyutu ile kişilerarası destek alt boyutları olması da bu yorumu doğrular niteliktedir. Nitekim hemşirelerin performanslarının öz bildirim dayalı olarak değerlendirildiği bazı diğer çalışmalarda da, orta değerinde puan ortalamasına sahip oldukları belirtilmekte ve hemşirelerin performans algılarının yüksek olduğundan bahsedilmektedir (20,21).

Araştırma sorularından ikincisi "Hemşirelerin örgütlerine yönelik sinik tutumları ne düzeydedir?" sorusudur. Örgütsel sinizm kavramı da hemşirelerde sıklıkla çalışılan bir olgudur.

Bu çalışmada hemşirelerin en sık bilişsel düzeyde örgütsel sinizm yaşamakla birlikte, ölçek puanlarının orta değerinde olduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 2). Bu çalışma ile paralel biçimde hemşirelerin en fazla bilişsel en az duyuşsal düzeyde sinizm yaşadığı ve ölçek ortalamasının da orta değerinde olduğunu raporlayan çalışmalar vardır (22). Gül ve Ağıröz (23) ise bu çalışma ile benzer şekilde hemşirelerin en az duyuşsal sinizm yaşadığı, ancak farklı biçimde en fazla davranışsal sinizm yaşadığını raporlamaktadır. Diğer yandan alt boyut sıralaması değişmemekle birlikte hemşirelerin sinizm düzeyinin orta değerinde olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (24). Örgütsel sinizmle ilgili olarak diğer sağlık çalışanları ya da çeşitli sektörlerden çalışanlar ile yapılan çalışmalarda en düşük puan ortalaması yine genellikle duyuşsal sinizm alt boyutundan alınmakla birlikte (10,25–28) bazı çalışmalarda davranışsal (25,26,28) bazıları ise bilişsel sinizm alt boyutunda en yüksek (10,27) puanların alındığı raporlanmaktadır.

Araştırmanın ana amacına yönelik olarak oluşturulan "Hemşirelerin performansı ile örgüte yönelik sinik tutumları arasında bir ilişki var mıdır?" sorusunun yanıtına yönelik yapılan analizlerde örgütsel sinizm ile hemşire performansı arasında negatif yönlü, düşük güçte ve istatistiksel olarak çok ileri derecede anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 2 ve 3). Şantaş ve arkadaşları (29) tarafından sağlık çalışanlarıyla yapılan araştırmada da bu çalışmanın bulgularını destekleyecek şekilde örgütsel sinizmin iş performansı ile ters ilişkili olduğu raporlanmaktadır. Örgütsel sinizmin, örgütün amaçlarına ulaşmayı engellediği yapılan bazı diğer çalışmaların (30,31) bulgularıyla da ortaya konmaktadır. Çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin azaltılması durumunda iş performanslarının artacağı, diğer açıdan bakıldığında örgütsel sinizm düzeyinin yükselmesi durumunda iş performansının azaltacağı ifade edilmektedir (29). Uysal ve Yıldız (32) tarafından yapılan bir diğer çalışmada örgütsel sinizmin çalışan performansındaki değişimin %18'ini açıkladığı belirtilmekte olup sinizmin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlarının çalışan performansını önemli derecede düşürdüğü ifade edilmektedir. Byrne ve Hochwarter (33) ile Akdemir ve arkadaşları (34) tarafından yapılan çalışmalarda da sinik personelin performansının düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak Çakıcı ve Doğan (31) tarafından akademik ve idari personelle yapılan bir başka çalışmada ise bu çalışmanın aksine örgütsel sinizm ve iş performansı arasında ilişki olmadığı ve dolayısı ile örgütsel sinizmin çalışanların iş performansı üzerinde etkisi olmadığı raporlanmaktadır.

Araştırma sorularından dördüncüsünün yanıtlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen analizlerin sonucunda

örgüte yönelik sinik tutumun, en fazla "hastalara yardım ve destek" alt boyutuyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Buna göre çalışanların örgüte yönelik sinik tutumları en fazla hastalar üzerinde ve hemşirelerin hasta bakımına yönelik işlevlerinde olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Bu durum sağlık bakım hizmetlerinin kalitesini ve hasta memnuniyetini etkileyebileceğinden sağlık bakım kurumlarında yönetici pozisyonlarında görev alanların örgütsel sinizm olgusu üzerine daha fazla odaklanmasını gerektirmektedir. Gerek hemşirelerde gerekse sağlık çalışanlarında örgütsel sinizmin nedenlerine ilişkin çalışmalar bulunmakla birlikte, sağlık bakım hizmetinin yönetiminde rol alanlar bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının sağlanmasına yönelik çaba harcamalıdır.

Diğer yandan araştırma sorularından sonuncusuna yanıt olarak hemşirelerin performansının en fazla örgütsel sinizmin bireyin kurumuna karşı kızgınlık, endişe gibi duygusal boyutlarını içeren "duyuşsal sinizm" alt boyutuyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Uysal ve Yıldız (32) ise çalışan performansına en çok negatif etkiyi, örgüte karşı olumsuz tavır ve davranışlardan kaynaklanan davranışsal sinizmin yaptığını ifade etmektedir. Akdemir ve arkadaşları (34) tarafından üniversite çalışanlarıyla yapılan bir diğer çalışmada da çalışanların yaşadığı sinizmin gerek bilişsel, gerek duyuşsal ve gerekse davranışsal boyutlarının hepsi ile sergiledikleri performanslar arasında farklı düzeylerde olmakla beraber, ters yönlü ilişkilerin olduğu ifade edilmektedir.

## Sonuç

Araştırma sonuçlarından hareketle hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerinin azaltılmasına yönelik girişimlerin performansları üzerinde olumlu etki yapacağı söylenebilir. Kavramlar arasındaki ters yönlü ilişki, çalışanların örgüte yönelik sinik tutumlarının artması durumunda performanslarının düşeceği; sinik tutumun azalması durumunda ise performansın artacağı anlamına gelmektedir. İlişkilere diğer yönden baktığımızda da performansı yüksek olan çalışanların örgüte yönelik sinik tutumlarının düşük olacağı söylenebilir.

Yoğun stresin, örgütün beklentileriyle uyumunun, örgütsel destekten yoksun olmanın, karar alma süreçlerinde yer almamanın, örgütsel yetkinin dengesiz dağılımının ya da iletişimsizlik gibi etmenlerin örgütsel sinizm nedenleri arasında ön plana çıktığı aktarılmaktadır (29). Bu nedenle sağlık bakım organizasyonlarındaki yöneticilerin sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları yaratarak, örgüt içinde destekleyici ve adil bir iklim oluşturarak, örgüte yönelik sinik tutumların önüne geçmeye çalışması

gerekmektedir. Bunun için sağlık çalışanlarının stres yaşamalarına neden olan etmenler araştırılmalıdır. Özellikle iş yükünün azaltılması ve nöbet sürelerinin kısaltılması için hemşire sayısının artırılması yoluna gidilmelidir. Diğer yandan hemşirelerin emek yoğun özellikteki sağlık sektöründe, emeklerinin karşılığı olan ücreti almaları da örgüte yönelik sinik tutumlarının azalmasını sağlayabilir. Unutulmamalıdır ki hemşirelerin performansı,

sağlık bakım hizmetlerinde hasta güvenliğini, kaliteyi ve memnuniyeti doğrudan etkileyen unsurlardan biridir. Hemşirelere yapılacak her türlü maddi ve manevi katkının hasta bakımında da bir karşılığı olacaktır. Kurumlarına güvenen, kurumlarından destek gören ve kurumları hakkında olumlu tutumlara sahip hemşireler, gösterecekleri yüksek performans sayesinde sağlık bakım hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlayacaklardır.

## Kaynaklar

- Pappas SH. The cost of nurse-sensitive adverse events. *J Nurs Admin* 2008;38:230-6. <https://doi.org/10.1097/01.NNA.0000312770.19481.ce>
- Delucia PR, Ott TE, Palmieri PA. Performance in nursing. *Rev Hum Fact Ergono* 2009;5(1):1-40.
- Şehitoğlu Y, Zehir C. Türk kamu kuruluşlarında çalışan performansının, çalışan sessizliği ve örgütsel vatandaşlık davranışı bağlamında incelenmesi. *Amme İdaresi Dergisi* 2010;43:87-110.
- Barrick MR, Mount MK, Li N. The theory of purposeful work behavior: The role of personality, higher-order goals, and job characteristics. *Acad Manage Rev* 2013;38(1):132-153. <https://doi.org/10.5465/amr.10.0479>
- Parker SK, Johnson A, Collins C, Nguyen H. Making the most of structural support: Moderating influence of employees' clarity and negative affect. *Acad Manage J* 2013;56:867-92. <http://dx.doi.org/10.5465/amj.2010.0927>
- Eaton JA. A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism, York University Graduate Program to Psychology, Master Thesis 2000.
- Polat M, Meydan CH. Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi* 2010;9:145-72.
- Laursen JC. Cynism then and now. Firenze University Press, 2009. <http://www.fupress.net/index.php/iris/article/view/3316/2919> (Erişim tarihi: 17.09.2016).
- Peng Z, Zhou F. The moderating effect of supervisory conscientiousness on the relationship between employees social cynicism and perceived interpersonal justice. *Soc Behav Personal* 2009;37:863-4.
- Kalağan G. Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki. *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi* 2009.
- Türköz T, Polat M, Coşar S. Çalışanların örgütsel güven ve sinizm algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki rolü. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2013;20:285-302.
- Arı GS, Bal EÇ. Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *YÖNETİM VE EKONOMİ* 2008;15:131-48.
- Barutçu E, Serinkan C. Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli'de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış* 2008;8:541-61.
- Uğur E, Abaan S. Hemşirelerin iş yaşam kalitesi ve etkileyen faktörlere ilişkin görüşleri. *Türkiye Klinikleri J Med Sci* 2008;28:297-331.
- Ergin D, Celasin N, Akış Ş, Altan Ö, Bakırloğlu Ö, Bozkurt S. Dahili kliniklerde görev yapan hemşirelerin tükenme ve empatik beceri düzeyleri ve bunları etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2009;4:49-64.
- Brandes P. Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents and Consequences. University of Cincinnati, Doctoral Dissertation, 1997.
- Topçu İ, Ünalı Türkan N, Eşkin Bacaksız F, Tiryaki Şen H, Karadal A, Yıldırım A. Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm ölçeğinin geçerlik ve güvenilirliği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi* 2013;6:125-31.
- Greenslade JH, Jimmieson NL. Distinguishing between task and contextual performance for nurses: Development of a job performance scale. *J Adv Nurs* 2007;58:602-11. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04256.x>
- Harmancı Seren AK, Tuna R, Eskin Bacaksız F. Reliability and Validity of the Turkish Version of Job Performance Scale. *J Nurs Res* 2017. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000213> [Epub ahead of print]
- Aktaş H, Çetin Gürkan G. İş-aile ve aile-iş çatışması ile bireysel performans etkileşiminde mesleki bağlılığın aracı rolü: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 2015;16:139-54.
- Eşkin Bacaksız F. Örgütsel Erdemliliğin Hemşirelerin Örgütle Özdeşleşme Düzeylerine ve Performanslarına Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü. *İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Doktora Tezi* 2016.
- Tayfun A, Çatır O. Hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2014;6:347-65.
- Gül H, Ağıröz A. Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerinde bir uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Akademisi* 2011;13:27-45.
- Akyüz İ, Yurduseven NO. Sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *International Journal of Economic and Administrative Studies* 2016;16:61-76. <http://doi.org/10.18092/ijeas.58773>
- Yetim SA, Ceylan ÖÖ. Örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye ilişkin bir araştırma. *New World Sciences Academy* 2011;6:682-96.
- Erdoğan P, Bedük A. Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi* 2013;6:17-36.
- Akbolat M, Işık O, Kahraman G. Sağlık çalışanlarının sinik davranışlar gösterme eğilimi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2014;4(2):84-95.
- Akman G. Sağlık Çalışanlarının Örgütsel ve Genel Sinizm Düzeylerinin Karşılaştırılması. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi* 2013.
- Şantaş F, Uğurluoğlu Ö, Kandemir A, Çelik Y. Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2016;18:867-86.

30. Kahya C. Örgütsel sinizm, iş performansını etkiler mi? İş tatmininin aracılık etkisi. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi* 2013;2:34–46.
31. Çakıcı A, Doğan S. Örgütsel sinizmin iş performansına etkisi: Meslek yüksekokullarında bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 2014;15:79–89.
32. Uysal HT, Yıldız MS. İşgören performansı açısından çalışma psikolojisinin örgütsel sinizme etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 2013;7:835–49.
33. Byrne ZS, Hochwarter WA. Perceived organizational support and performance relationships across levels of organizational cynicism. *J Manag Psychol* 2007;23:54–72. <https://doi.org/10.1108/02683940810849666>
34. Akdemir B, Kırmızıgül B, Zengin Y. Örgütsel sinizm ile iş performansı arasındaki ilişki ve bir araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2016;6:115–30.