



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ETİK İKLİMİN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE
ETKİSİ: MERSİN İLİ KAMU KURUMLARINDA BİR ALAN
ARAŞTIRMASI**

Dila ÖCAL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ARALIK 2018



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ETİK İKLİMİN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE
ETKİSİ: MERSİN İLİ KAMU KURUMLARINDA BİR ALAN
ARAŞTIRMASI**

Dila ÖCAL

**DANIŞMAN
Doç.Dr.Mert AKTAŞ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ARALIK 2018

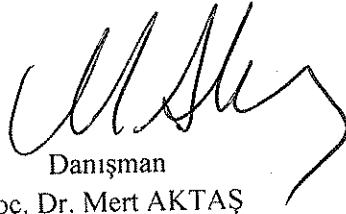
YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Dila ÖCAL tarafından hazırlanan 'Etik İklimin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Mersin İli Kamu Kurumlarında Bir Alan Araştırması' başlıklı bu çalışma 28/12/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



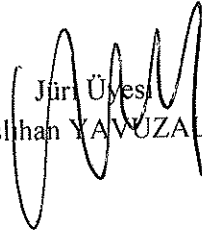
Jüri Başkanı

Prof. Dr. Süleyman DEĞİRMEN
(Mersin Üniversitesi)



Danışman

Doç. Dr. Mert AKTAŞ



Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Aslıhan YAVUZALP MARANGOZ

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 22/01/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

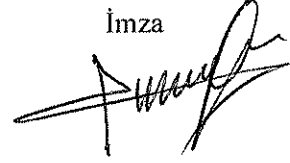
- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirim, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarımı kabullendiğimi beyan ederim.

28/12/2018

Dila ÖCAL

İmza



ETİK İKLİMİN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE ETKİSİ:

MERSİN İLİ KAMU KURUMLARINDA BİR ALAN ARAŞTIRMASI

(Yüksek Lisans Tezi)

DİLA ÖCAL

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

2018

ÖZET

Etik, ahlak standartlarının muhakeme edilerek hayatımızda uygulanmasıdır. Etik doğru davranışın ne olduğu üzerine bir akıl yürütme işlemi gerçekleştirir. İş hayatında etik değerlerin korunması ve uygulanması önemli bir gerekliliktir. Tüm iş etiği uygulamalarının ana amacı, örgütlerde ve iş hayatında etiğe uygun bir iklim oluşturmak ve bu iklimi korumak olmalıdır. Etik iklim, bir çeşit örgütsel iş ortamını ifade eder. Örgüt ortamındaki ilişkiler de tükenmişlik konusunda etkili olmaktadır. Çalışanlara karşı yapılan etik dışı davranışlar, çalışanın hizmet vermek için kendisini zorlamasına ve dolayısıyla duyarsızlaşmaya ve duygusal tükenmeye neden olacaktır. Bu araştırmanın amacı, etik iklimin çalışanlar üzerinde tükenmişlik sendromuna etkilerinin incelenmesidir.

Anahtar Kelimeler; Etik, etik iklim, çalışanlar, tükenmişlik

**THE EFFECT OF ETHICAL CLIMATE TO THE EMPLOYEE
LEVEL OF THE EMPLOYEES: A FIELD RESEARCH IN THE
PUBLIC INSTITUTIONS OF MERSIN**

(M. Sc. Thesis)

DİLA ÖCAL

TOROS UNIVERSITY

SOCIAL SCIENCES INSTITUTE

2018

ABSTRACT

Ethics is the application of moral standards in our lives. Ethics conducts a reasoning on what is right behavior. It is an important requirement to protect and implement ethical values in business life. The main purpose of all business ethics practices should be to establish and maintain an appropriate climate in organizations and business ethics. Ethical climate refers to a kind of organizational work environment. The relations in the organizational environment are also effective on burnout. Unethical behaviors against employees will cause the employee to force himself to serve and thus to be insensitive and emotional exhaustion. The aim of this study is to investigate the effects of ethical climate on burnout syndrome.

Keywords; Ethics, ethical climate, employees, burnout

TEŞEKKÜR

Tez süreci boyunca yardım ve desteğini büyük bir anlayış ve özveriyle benden esirgemeyen sevgili hocam Doç. Dr. Mert AKTAŞ'a değerli katkıları ve özeni için teşekkür ederim.

Tez çalışmam süreci boyunca beni hiç yalnız bırakmayan, desteğini ve yardımlarını benden esirgemeyen değerli arkadaşlarım Özge BAHÇECİ ve Sena TEKELİ'ye teşekkür ederim.

Son olarak bu süreçte beni sonsuz destekleyen ve motive eden değerli eşim Necdet ÖCAL ve canım yeğenim Hasan Oğuzhan ÖZTÜRK'e sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ETİK İKLİM

1.ETİK İKLİM

1.1. Etik Kavramı	3
1.1.1. Etigin tanımı ve önemi.....	3
1.1.2. Etik kavramının benzer kavramlarla ilişkisi.....	9
1.1.2.1. Etik ahlak ilişkisi	9
1.1.3. Etik ve örgüt.....	10
1.1.4. Yönetmel etik.....	11
1.2. Etik İklim Kavramı	13
1.2.1. Etik iklim boyutları.....	18
1.2.1.1. Egoizm	18
1.2.1.2. Yardımseverlik.....	19
1.2.1.3. İlkelilik	19
1.2.2. Etik davranışlar.....	20

1.2.3.	Etik kodlar	21
1.2.4.	İşletmelerde görülen etik dışı davranışlar	23
1.3.	Etik İklim Konusunda Yapılan Bilimsel Araştırmalar.....	27

İKİNCİ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK

2.TÜKENMİŞLİK

2.1.	Tükenmişlik.....	31
2.1.1	Tükenmişlik kavramı ve tanımı.....	31
2.1.2	Tükenmişliğin benzer kavramlarla ilişkisi.....	33
2.1.2.1.	Stres	33
2.1.2.2.	Depresyon	36
2.1.2.3.	İş doyumu ve doyumsuzluğu.....	36
2.1.3.	Tükenmişliğin boyutları	40
2.1.3.1.	Duygusal tükenme.....	40
2.1.3.2.	Duyarsızlaşma	42
2.1.3.3.	Kişisel başarı eksikliği	43
2.1.4.	Tükenmişliğin nedenleri	44
2.1.4.1.	Kişisel tükenmişlik kaynakları	45
2.1.4.2.	Mesleki tükenmişlik kaynakları	45
2.1.5.	Tükenmişliğin sonuçları	47
2.1.5.1.	Tükenmişliğin birey üzerindeki etkileri.....	47
2.1.5.2.	Tükenmişliğin çalışma yaşamına etkileri.....	48
2.1.6.	Tükenmişliği önleme ve başa çıkma stratejileri	50
2.1.6.1.	Kişisel stratejiler	50

2.1.6.2. Örgütsel stratejiler.....	51
2.2. Örgüt İkliminin Tükenmişliğe Etkisi.....	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ETİK İKLİM-TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

3. ETİK İKLİM-TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

3.1. Etik İklim – Tükenmişlik İlişkisi.....	60
3.2. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi.....	62
3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	63
3.4. Bulgular.....	64

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	70
KAYNAKÇA.....	72
EKLER.....	80
Ek-1 Tezde Kullanılan Anketler.....	80
ÖZGEÇMİŞ.....	83

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.1. Değişkenler arası ilişkiler: korelasyon analizi	64
Çizelge 3.2. Regresyon modelinin açıklayıcılığı	65
Çizelge 3.3. Anova test sonuçları	65
Çizelge 3.4. Etik iklimin duygusal tükenmeye etkisi: regresyon analizi	66
Çizelge 3.5. Regresyon modeli açıklayıcılığı	66
Çizelge 3.6. Anova test sonuçları	67
Çizelge 3.7. Etik iklimin duyarsızlaşmaya etkisi: regresyon analizi	67
Çizelge 3.8. Regresyon modelinin açıklayıcılığı	68
Çizelge 3.9. Anova test sonuçları	68
Çizelge 3.10. Etik iklimin kişisel başarıya etkisi	68

GİRİŞ

İklim, örgütteki çalışanların, o örgütteki çalışma koşullarını nasıl algıladığını ifade etmektedir. Bu nedenle iklim bir örgütteki ilişkiler ağını, davranış kalıplarını ve bunların çalışanlar tarafından nasıl algılandığını gösteren bir kavramdır. Etik iklimin, bir örgüt içerisinde farklı işlevleri vardır. Bunlardan en önemli olanı, çalışanların karşılaştığı ve etik karar vermeleri gereken durumları ifade eden etik ikilemlerde, çalışanların nasıl bir yol izlemesi gerektiği konusunda onları aydınlatır. Bir diğeri de bir örgütte etik ve etik olmayan konuların ve durumların belirlenmesine yardımcı olur.

İnsanların davranışları ve algıları insanların içinde yaşadıkları sosyal çevreden etkilenmektedir. Bu nedenle iklim dediğimiz kavram bireysel algıların toplamıdır. Bireylerin algısal farklılıkları, bireylerin tutum ve davranışlarının bir örgütteki iklimden farklı şekillerde etkilenmelerine sebep olmaktadır. Bu algısal farklılığa neden olan şey bireylerin değerlerinin, inanç sistemlerinin, kişiliklerinin farklı olmasıdır. Bir başka ifade ile etik iklim bir örgütteki etik kuralları ve sistemi çalışanlar tarafından nasıl algılandığıdır. Etik iklim bir örgütteki çalışanların davranışları konusunda onlardan beklenenler ile ilgili yol göstericidir.

Bir örgütte çalışanların davranışlarını biçimleyen bir etik iklimin olması çalışan tutumları ve çalışan memnuniyetinin pozitif olması açısından da çok önemlidir. Bir örgütte çalışanların etik koşundaki algıları negatif olur ise o örgütü adaletsiz olarak algılayacaklardır. Bu da sonuç olarak çalışanların, iş tatminlerinin azalmasına, çalıştıkları kuruluşa bağlılıklarının düşmesine ve işi terk etme eğilimlerinin artmasına neden olmaktadır. Bu da bir işletmede iş gücü devir oranını arttıracak ve iş gören performansını düşürecektir.

Kişinin enerji kaynaklarının azalması olarak tarif edilen tükenmişlik sendromu örgütlerde son yıllarda çokça çalışılan ve mücadele edilmek istenen önemli sorunlardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik aynı zamanda, kişinin sağlığını kaybetmesine ve bir takım psikolojik ve fizyolojik sorunlara yol açmaktadır.

Tükenmişlik aslında stres faktörlerinden ve bir işyerindeki insan ilişkilerinden kaynaklanan bir sorun olarak, örgütteki etik iklimle de alakalı olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, etik iklimin çalışanlar üzerinde tükenmişlik sendromuna etkilerinin belirlenmesidir. Literatürde sınırlı sayıda çalışmaların yer aldığı bu araştırmanın literatüre yeni bir kaynak kazandıracağı ve ilgili alanda yapılacak diğer çalışmalara katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ETİK İKLİM

1. ETİK İKLİM

1.1. Etik Kavramı

Etik konusu birçok araştırmacının ilgisini çekmekle beraber, konuya ilişkin çeşitli alanlarda birçok araştırmalar yapılmıştır. Etik, insanlık tarihi kadar eski bir davranışlar serisi olmasına karşılık, günümüzde evrensel ve tüm kültürler için kabul edilebilecek ahlaki ve etik ilkelerin olmadığı kabul edilmektedir. Bireylerin davranışları ve aldıkları kararlar, ait oldukları toplumsal değerler içerisinde değerlendirilmelidir (Dedeoğlu, 2004: 12).

Tüm sektörlerde olan güçlü rekabet ortamı, sürekli artan müşteri taleplerine cevap verebilme çabaları gibi nedenler ile işletmeler bazı durumlar karşısında etik olmayan davranışlarda bulunabilmektedirler. Haynes (2002: 9), hedeflere ve kotalara ulaşmaya yönelik baskıların işletme sahiplerini etik olmayan davranışlar sergilemeye yönlendirdiğini savunmaktadırlar. İlgili literatür incelendiğinde, iş ilişkilerinde etik tutum ve davranışlarda bulunmanın, taraflara çokça avantajlar sağladığı görülmektedir.

1.1.1. Etiğin tanımı ve önemi

Etikle ilgili çalışmaların iki bin beş yüz yıl öncesinde Yunan filozofları tarafından yapıldığı söylentileri vardır. Etik kavramı daha çok Aristo'nun çalışmaları ile ortaya çıkmıştır. Aristo'nun etik anlayışı toplumsal ve tarihsel olaylar etkisinde kalmıştır. Etikle ilgili çalışmalar 2500 yıl öncesine dayansa da meslek hayatında özellikle son yıllarda araştırma konusu olmuştur (Aymanküy ve Sarıoğlan, 2005: 26). Günümüzde son dönemlerde birçok bilim dalı etik ile ilgili çalışmaları takip etmeye başlamıştır.

Etik kavramı bu kadar sık kullanılmasına rağmen ortak bir tanım çıkartılamamıştır. Etik kavramı soyut bir kavramdır ve birçok kavramın anlamını taşıyabilir. Bu yüzden sık kullanılan bir kavram olarak karşılaşılır. Kelime anlamı olarak gelenek, görenek anlamına

gelen etik kavramı, yanlış ve doğruyu ortaya koyan bir felsefe dalıdır. Temel olarak insan yaşamında ahlaklı ve erdemli yaşamın nasıl oluşabileceğini açıklamaya çalışmaktadır. Latince dili kökenli bir kelime olup ahlaki kuralların incelenmeye başlanması sonucu ortaya çıkmıştır. Yunancada *ethos* şeklinde yer almaktadır ve *karakter* anlamını taşımaktadır (Aymankuy ve Sarıoğlan, 2005: 26).

Literatür incelendiğinde etikle ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. “Etik, birey, toplum ve kurumlar açısından neyin iyi, neyin kötü olduğu konusunda moral, görev ve zorunluluk belirleyen bir disiplindir” (Çukacı, 2006: 91). “Etik, insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış, ya da iyi-kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran bir felsefe disiplinidir” (Yürütücü ve Gürbüz, 2001: 158). Etik, “çeşitli meslek kolları arasında tarafların uyması veya kaçınması gereken davranışlar bütünü” “ödev, yükümlülük, sorumluluk ve erdem gibi kavramları analiz eden, doğruluk veya yanlışlık ile iyi veya kötüyle ilgili ahlaki yargıları ele alan, ahlaki eylemin doğasını soruşturan ve iyi bir yaşamın nasıl olması gerektiğini açıklamaya çalışan felsefe dalı” olarak da tanımlanmaktadır.

Etığın her alanda kendini göstermesinin sebebi en önemli iki özelliğidir. Bu özelliklerden biri etiğin dinamik bir süreç olması, diğeri ise insanlar arasında ilişkilerde etiğin kendisini somutlaştırarak belli etmesidir (Kutlu, 2011: 2).

Etik felsefesi insan davranışlarını ve hareketlerini araştırma konusu olarak almaktadır. Her insanın üzerine düşen görevi tam ve insanın yararına olacak şekilde yapması etiğin temel felsefesinin gereğidir. Sokrates, “iyi”nin, “doğru”nun, “erdem”in, “cesaret”in, adalet”in vb. birer “öz”ü vardır. Sokrates, bu özün yani tümel doğruların her an ve her durumda bilincinde olmadığımızı, bunların örtük olarak bilincimizin derinliklerinde var olduğunu ve saklanmış olduğunu iddia eder. Ona göre bu doğrular rasyonel irdeleme; doğruyu ortaya çıkarma amaçlı konuşma(diyalektik) yoluyla tümel tanımlarıyla ortaya çıkarılabilir. İnsanın ahlaksal yaşamı bu tümel tanımlarla ifade edilen tümel doğrulara göre düzenlenebilir. Sokrates, “Yaşamda tek sağlam para bilgeliktir” der. Hayatta elde etmek istediklerimizi ancak bu yolla elde edebileceğimizi savunmuştur. Kısaca bahsetmek gerekirse gerçek erdemın ancak bilgelikle kazanılacağı görüşündedir (Bridge, 2004: 16-17).

Sokrates doğru eylemin, doğru bilgidен ortaya çıkacağını, bundan dolayı da doğru olanın ahlak yönünden de iyi sayılacağını söyler. Daha sonrasında Platon, iyiyi ideal bir alana taşıyarak, farklı bir şekilde tanımlar. Platon, “Her şeyin ölçüsü Tanrıdır” diyerek, “iyi” yi ideal bir alana taşıyacak ve onu bir idea olarak mutlaklaştıracaktır. Ona göre insanüstü bir varlık olan tanrıya yönelmek ve eylemleri ona bağlı düzenlemek iyiye ulaşmaktır. Bu, en iyi “Tanrı iyidir” önermesinde ifadesini bulur ve daha sonra Hıristiyanlık ve İslam gibi tek Tanrılı dinlerin geliştirdikleri neredeyse tüm ahlak öğretilerine de kaynaklık eder (Özlem, 2010: 23). Hem Sokrates hem de Platon ahlakın ne olduğu, onun neden kaynaklandığı konusunda konuşmuyor, ahlaki kendiliğinden ortaya çıkan bir kuralmış gibi görüyorlardı. Bu konuya değişik bir bakış açısı getiren ilk kişi Aristoteles’tir.

Aristoteles, etiği kuramsal felsefeden (mantık, fizik, matematik, metafizik) ayırarak kendi başına bir felsefe alanı olarak ele alan ilk filozoftu. Aynı zamanda Aristoteles, kendinden önce ortaya atılmış çeşitli ahlak görüşlerini sınıflandırarak sistematik bir biçimde irdeleyip eleştiren, bu konudaki araştırmalara ilk kez bir sistematik getiren filozof olmuştur. O, ortaya koyduğumuz tüm, ahlaksal eylemlerin hepsinin “en yüksek iyi” ye ulaşma çabasından süregeldiğini belirtmiş ve bu konu ile yapılacak olan tüm araştırmalar için bir çıkış noktası ortaya çıkarmıştır. Aristoteles’te gördüğümüz bu irdeleyici, sınıflandırıcı, temellendirici ve eleştirel tavır, onu etiğin kurucusu olarak görmememizi sağlayan sebeptir. Aristonun yazdığı Nikhomakhes’a adlı kitapta, etik başlığında geçen “etik” kelimesi o günden sonra “ahlak felsefesi” karşılığı olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Tarihin ilerleyen süreçlerinde etik ile alakalı bilgiler, düşünceler ve görüşler yoğun şekilde 18. yüzyılda karşımıza çıkmaktadır. Bir aydınlanma çağı olarak kabul gören on sekizinci yüzyılda ortaya konan düşüncelerde Rönesans’ın, reformun ve akıl çağının tesirlerini görmekteyiz. Bu çağ, sorunların insanların kendi akılları doğrultusunda çözümlenmeye çalıştığı, hümanizmanın, bireyselleşmenin, eleştirinin ön planda olduğu bir çağdır. Bu gelişmelerle geçmişte çözümlenemedi başvürülen dini hurafelerden uzaklaşmış ve bilimin ışığı altında yepyeni değerler ortaya konmuştur. Böylelikle bu çağda yaşayan düşünürler sorunlarını çözerken gerçekçi yollara başvurmuşlardır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 28). Bu yüzyılda karşımıza gelen en önemli ahlak kuramcıları David Hume ve Kant’tır.

İnsan davranışlarının temelini duyguya dayandıran Hume'a göre akıl, iyiye ulaşmada tek başına itici güç olamaz. Zira akıl hiç bir zaman "tutkunun" eylemlerdeki önemini yadsıyamaz. Ona aklın tutkulara bağlı olduğunu, bu tutkuların insan davranışlarına yön verdiği ve yönettiğini savunur. Hume'a göre ahlakın temelinde duygu bulunmaktadır. Eylemlerimizi duygularımız kontrol etmektedir. Ona göre akıl yalnız olgular ya da olgular arasındaki ilişkilerde yargıda bulunur (Pieper, 2012: 14). Hume insanlar ya da toplumlar arasındaki ahlaksal farklılıkların akıl nedeni ile değil, duygudan kaynaklandığını söyler. Bunun anlamı ahlakın konusu olan "iyi ve kötü" ya da "erdemlilik ve mutluluk" gibi davranışların temelini aklın keşfedemeyeceğidir. İnsanların ahlaksal kararlarının ardında aslında akıl yerine algılar barınmaktadır. Kısaca iyi ve kötü mantıksal bir yargı değil yalnızca hislerden ibarettir.

Aklı ikinci plana iten ve duygularımızın eylemlerimize yön verdiğinden bahseden Hume'un tam tersine Kant, felsefede değil ahlakta da büyük bir devrim yapmış ve her şeyin kaynağının akıl olduğu düşüncesini savunarak ortaya atmıştır. Kant, ahlakı akılsal temellerle destekleyerek bu temellere dayandırmaktadır. Kant'a göre tecrübe sınırları dışında insanoğlunun sahip olduğu tek güç akıldır. Kant, etiğin temelini, üzerinde hiç bir ortak noktaya varılamayan "mutluluk" gibi bir ereğe bağlamanın yanlış olacağını savunur ve bundan bahsederiz. Başka bir deyişle adı mutluluk konya da herkesin üzerinde ortaklaşacağı bir "en yüksek iyi" yoktur. O halde etik için bir temel aranacaksa diğer bir yerde aramak gerekir.

Nasıl ki bilgide herkes için ortak ve geçerli bir yasa varsa bu etikte de olmalıdır. Kısaca etik ancak genel geçerli bir yasaya dayandığı takdirde tek ve evrensel olabilir. Kant'a göre böyle bir ahlak yasası, insanın hem kendisi için istemiş ve kendisine koymuş olduğu, eylemlerini ona göre yönlendirdiği bir bireysel ilke, hem de aynı zamanda başkalarının da isteyebileceği ve başkalarının da koymuş oldukları, eylemlerini ona göre yönlendirdikleri bir genel ilke olarak konumlanabilir. Böyle bir yasayı ise, ancak özgür bir insan talep edebilir. Özgürlük, zaten insanın isteyerek, yani istencini (iradesini) harekete geçirerek kendisine yasa koymasından (otonomi) başka bir şey de değildir. Ahlak yasası bir "en yüksek iyi" değildir. "iyi" ancak böyle bir yasayı isteme ve ona uyum sağlamada kendini gösterebilir (Özlem, 2010: 29). Kant'a göre, insan özgürlüğünün temeli ahlakta yatmaktadır. Ancak insanoğlunun ereği, mutluluk değildir, haz ya da çıkar da değildir. İnsanın ereği ödev veya görevdir. Onun için Kant ahlakı bir ödev yani vazife ahlakı gibidir.

Kant'a göre, insanın asıl değeri ve onuru koşulsuz, şartsız olan görev ve ödev ahlakındadır (Turgut, 2002: 31).

Dünya veya dünya dışında iyiyi istemeden başka kayıtsız şartsız iyi olabilecek hiç bir şey düşünülemez. Anlama yetisi, zekâ, yargılama gücü ve düşüncenin diğer yeteneklerin tamamının ya da mizacın özellikleri olarak, kararlılık, tasarlananda sebat, çeşitli bakımlardan iyi olup istemeye değerdir. Ama bu doğa yeteneklerini kullanacak olan isteme ve bundan dolayı karakter denilen özel yapı kararlı ve iyi değilse, son derece kötü ve zararlı olması kaçınılmazdır (Kant, 2002: 18). Kant, özellikle iyi bir insan yetiştirme çok önemli olduğundan bahseder. İyi insan yetiştirme en önemli şartı da eğitimidir. Kişinin eğitim seviyesi kişiyi nasıl şekillendiriyorsa kişi öyle olur. Dolayısıyla iyi ve nitelikli bir eğitim aslında kişiye ve etrafındakilere sağladığı tüm iyiliklerin kaynağıdır.

Etik insanlara yaşamlarının her aşamasında neyin doğru neyin yanlış olduğunu gösterdiğinden dolayı bütün toplumlar kendilerine göre bazı kurallar ortaya koymuşlardır. Fakat bu kurallar bazı toplumlar tarafından benimsenirken bazı toplumlar tarafından kabul görememiştir. Bundan dolayı hemen hemen bütün toplumların kendilerine özgü bir takım etik kuralları mevcuttur. Bu etik kurallar bazen din yönelişlerine bazen de meslek gruplarının özelliklerine göre şekillenmektedir. Sanayi toplumuna geçiş ile ve küreselleşmenin giderek artmasıyla daha açık ve belirgin kuralların yeniden belirlenip uygulanması gerektiği gerçeği açıktır. Fakat günümüzde gelişmemiş toplumlarda hala etik kuralların varlığından söz edilememektedir. Böyle toplumlarda kurumlara olan güven duygusu bu sebepten dolayı azalmıştır (Zeytin, 2007: 53-54). Bu etik kurallar, her ne kadar toplumdan topluma farklılık gösterse de aslında amaç kişilerin huzurlu bir biçimde yaşamlarını sürdürmelerini sağlamaktır. Örnek vermek gerekirse, günümüzde iş hayatında etik değerlerle bağdaşmayan davranışların ortaya çıkması, yapılan işlemlerin usulsüz yapılması gibi nedenlerden dolayı etik ilkelerin belirlenmesinin önemi ortaya çıkmaktadır (Sayılı vd. 2009: 173).

Küreselleşme ile birlikte işletmeler arası rekabet artarak devam etmektedir. Rekabetin artmasıyla firmalar arasında pazardaki paylarını korumak ve kârını maksimum düzeye çekmek ve korumak için bir yarış başlamıştır. Bunun neticesinde de işletmeler de insanlar gibi etik dışı yollarla iş yapmaya başlamışlardır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 19-20).

Her birey hem toplumda hem de işletme de huzurlu ve düzenli bir ortamın olmasını diler. Böyle kurallı bir ortamda insanlar nasıl davranacağını daha iyi bildiği için düzenli bir ortamı oluşturmakta belirlenmiş olan etik kurallarına uyum sağlar (Kutlu, 2011: 4). Etik kavramı yasalarla ortaya çıkan bir kavram olmayıp aksine insanlar arası iletişimlerin sonucu o kültüre göre belirlenmiş bir kavramdır.

Farklı bir bakışa göre etik, insan eylemlerini konu almasına karşın karakteristik bir eylem kuramı sayılmamaktadır, zira etiğin konusunu her tür insan faaliyeti, eylemi ve davranışından ziyade, öncelikli olarak ahlaki olan davranış ve faaliyetler oluşturur (Pieper, 2012: 14). Bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, ilkeleri, doğru-yanlış, iyi-kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran etik bir felsefe alanı olarak görülür.

İnsanlar davranışlarını yönlendirirken, başkalarının yaptığı davranışları inceler ve bunlara “iyi”, “kötü”, “doğru”, “yanlış” gibi kavramlar aracılığıyla belli değerlendirmelerde bulunurlar. İnsanlar bu değerlendirmelerde bulunurken içinde yaşadıkları topluma ait inançlardan, törelerden, geleneklerden yola çıkarlar. Bazı toplumlarda bu etkilenmeler insanların ne yapmaları gerektiği konusunda buyurucu etkiye sahip olabilmektedir (Özlem, 2010: 21).

Etik kesin olarak iyinin, kötünün ne olduğunu bize açıklayamaz, yapılan eylemlerde nelerin iyi-kötü olduğu hükmüne nasıl varabileceğimizi açıklar (Pieper, 2012: 13). Etik kavramı aynı zamanda, “yarar, iyi, kötü, doğru ve yanlış gibi kavramları inceleyen, bireysel ve toplumsal davranış ilişkilerinde neyin iyi neyin kötü olduğunu belirleyen ahlaki değerler ve standartlar sistemi” şeklinde de düşünülebilir (Güngören vd. 2013: 223). Yaşama hizmet eden insanlar gibi etik de aynı işlevi görür. Sartre ise bu konuya yönelik, “değerler dünyaya insanla gelir” der. İnsanlar bir takım değerler ortaya koyarlar, süreç içerisinde bu değerler insan iyiliğine hizmet eder ve sürekli değişim halinde olabilir. Toplumsal yaşamda insanlar birbirleri ile sürekli bir ilişki içindedir ve eylemlerinde çevreyi de etkilemektedirler. Bundan dolayı da insan eylemlerinin konusu olan etik, ne yapmamız gerektiği ile ilgili ilke belirlerken başkalarının haklarını ve çıkarlarını da dikkate aldığımızı varsayar (Haynes, 2002: 11).

1.1.2. Etik kavramının benzer kavramlarla ilişkisi

Etik kavramı bazı benzer kavramlarla ilişkilendirilmektedir. Bu kısımda etiğin ahlak, örgüt, din, kültür, yozlaşma ve yönetim kavramlarıyla ilişkisi ele alınacaktır.

1.1.2.1. Etik ve ahlak ilişkisi

Ahlak, etik ile ilgili yapılan araştırmalarda sıkça karşılaşılan bir kavramdır. Etik kelimesinin Grekçe karşılığı “ethos” tur. Moral kelimesi ise Latince “mos” sözcüğünden gelir. Moral kelimesinin Türkçedeki karşılığı “ahlak” tır. Hepsinin anlamı töre, gelenek, görenek, örf, adet, karakter, huy, mizaç vb. anlamına gelir. Bu durumda, “etik,” “moral” ve “ahlak” sözcükleri, nüanslar göz ardı edilirse, aynı anlama sahip sözcüklerdir. Bundan dolayı ise bu kelimeler etimolojilerine göre değil de felsefede kazanmış oldukları anlamları dikkate alarak birbirinden ayrılmaya çalışılır. Pehlivan-Aydın’a (2001: 15) göre, etik ile ahlakın birbirinden ayrı olmasının nedeni, etiğin ahlak felsefesi olması, ahlakın ise etiğin araştırma konusu olmasıdır. İki kavramın çoğu kez birbiriyle aynı olduğunu düşünülse de aslında birbirlerinden tamamen farklı iki ayrı eylem ve faaliyet alanını ifade etmektedir.

Etik, bir etkinlik olarak felsefenin bir dalı, bir ahlak felsefesi alanı; ahlaki olanın özünü ve temellerini araştıran bir felsefe faaliyetidir. İnsanın bireysel ve toplumsal yaşamdaki ahlaki sorunlarını ele alıp inceler (Akarsu, 1998: 74). Etiğin var oluş amacı, herhangi bir ahlak geliştirmek, ahlaklar çokluğuna bir yenisini eklemek ve insanlara bu ahlaka uyulmasını öğütlemek değildir. Tam tersine etik, “ahlak” denen olguyu inceleme eylemidir. Başka bir deyişle, etik, pratik bir etkinlik alanı olan ahlaki teorik bir biçimde inceleme konusu kılan felsefe disiplini. Pieper (2012: 33) ‘etik, ahlak üretmez, ahlak üzerine konuşur’ der. Bununla birlikte, söz konusu bu kavramların arasında belirgin farkların olduğunu ve bu yönüyle etik kavramının, doğrudan ahlak kavramıyla değil, “ahlak felsefesi” ile eşanlamlı olarak kullanılması gerektiğini de belirtmektedir. Normların ortaya konulması veya konulan bu normları değerlendirmek ve analiz etmek ahlak felsefesinin işidir (Turgut, 2002: 4).

Özetlemek gerekirse, tek kişinin ya da bir insan topluluğunun belli tarihsel dönemlerde yaşamına giren ve davranışlarını yönlendiren inanç, değer, norm, ilke ve yasaklara ahlak (moral) denir. Buna bağlı olarak da içinde bulunduğumuz toplumsal hayat değiştikçe ahlak kavramları da sürekli olarak değişiklik gösterecektir. Ahlak kavramı, toplumsal hayat formları içerisinde cisimleştirilirler ve aslında toplumsal hayat formlarının

kısmen kurucusudurlar. Bir toplumun yaşam formunu bir diğer toplumdan ayırmanın en basit yolu, toplumların ahlak kavramlarındaki farklılıkları tespit etmekle mümkün olabilir (MacIntyre, 2001: 22).

Ahlak, kültürel değerler ve ideallerle ilgili doğru ve yanlışları ve bunlara uygun olarak nasıl davranılması gerektiğini belirler ve aynı zamanda geniş tabanlı ve nasıl davranılması gerektiğine ilişkin yazılı olmayan ilkeleri de içermektedir. Etik ilkelerinin ise, açık ve belirli bir alana ilişkin (siyaset etiği, tıp etiği, yönetim etiği vb.) yazılı kuralları içermesi beklenir. Bu ilkeler kişilere ve toplumlara göre değil, evrensel kabul gören kavramlara göre geliştirilirler. Bundan yola çıkılarak birçok etik sorun, aynı zamanda ahlaki sorun olarak da kabul edilmektedir (MacIntyre, 2001: 24). Genel olarak etiğin amacı, ahlakın ve onun vazgeçilmez kavramları olan iyilik, kötülük, erdem, mutluluk, saygı, onurlu yaşamak vb. kavramları temellendirmek, açıklamak ve yorumlamak, ahlakın belirli bir teorisini kurabilmektir. İnsan ilişkilerinde toplumsal, kültürel, siyasi, ekonomik, hukuki, bilimsel, teknolojik vb. gibi tüm alanlarda insanın tutum, davranış, eylem ve faaliyetlerinde belirleyici olan ve hiç kimsenin dışında kalamayacağı ilke ve değerler bütünü ifade edilen etik, bir felsefi disiplin ve ahlaki eylemin bilimidir. Sonuç olarak “etik ahlak üretmemekte, ahlak üzerine konuşmaktadır” (Pieper, 2012: 27).

1.1.3. Etik ve örgüt

Örgüt içinde yaygın davranışlar olarak yer alan ve örgütün yönlendirilmesinde kullanılan genel standartlar etik iklimi oluşturur. Aynı olumlu davranışların ise örgütün bütünü içerisinde yer alması etik iklimi oluşturur (Kutlu, 2011: 56). Dolayısıyla etik iklim; yapılan faaliyetlerden, etkinlik ve verimliliği sağlamak için oluşturulan güvenden ve sorumluluk, doğruluk algılamasına yönelik yüksek ahlaki standartların geliştirilmesinden oluşmaktadır (Pehlivan-Aydın, 2001: 44). Böyle bir iklimin ortaya çıkması için de etik kodların kararlı bir şekilde sürdürülmesi isteginin olması, herkes tarafından kolayca kabul edilebilecek ortak noktanın varlığının belirlenmesi ve etik olmayan bir durumla karşılaşıldığında sorunun çözümüne yönelik yardım hattı niteliğinde bir iklim olması gerekmektedir (Pieper, 2012: 39). Bireylerin çevresel olayları değerlendirmesi ve bireyin örgütün bir üyesi olarak herhangi bir durumda ikileme düştüğünde, oluşturulan standartlar çerçevesinde davranması gerekliliği etik iklimin bir fonksiyonudur. Örgütlerde etik belirleyiciler ise egoizm, iyilikseverlik ve kurallılıktır.

Bireyin en üst çıkarına olan etik düşünme sürecine hâkim olacağı anlamına gelen ahlaki egoizm felsefesinden gelir. Etik egoizm, kendileri için en iyi olan ne ise, diğerlerini dikkate almadan kendi çıkarını ön planda tutarak karar almayı tavsiye eder. Aynı zamanda egoizm felsefesinden yola çıkılarak oluşturulmuş normatif bir etik iklimden, bireyin etik yargılamaları ve davranışsal niyetleri arasındaki ilişkiye yönelik, egoist amaçlarla tutarlı olarak bireysel yargılamaların etik davranış ve eylemlerini etkilemesi beklenilir (Özlem, 2010: 78-79). Böyle bir iklime sahip örgütlerde, bireylerin örgüte yönelik aitlik duygusunu hissetmelerini beklemek pek mümkün olmamaktadır.

Etik düşünme açısından iyilikseverlik ikliminin ana kullanım amacı, belirli bir sosyal grubun faydasını maksimum düzeye getirmektir. İyilikseverlik ikliminde ana analiz düzeyi bakımından örgütsel normlar, etrafındakilere yardımcı olma, takım arkadaşlığı ve paydaşlık yaratmayı cesaretlendirme gibi davranışlar yer almaktadır (Özlem, 2010: 79). İyilikseverlik etik belirleyicisi, bireysel analiz düzeyinde toplumsal ilişki geliştirmeye odaklanmaktadır. Yerel düzeyde ise, çeşitli iş düzenlemeleri aracılığıyla ortak ve genel bir etki yaratmayı amaçlamaktadır (Sabuncuoğlu, 2011: 104). Kavram evrensel düzeyde ele alındığında ise sosyal sorumluluk faaliyetleri temelinde oluşan dışsal faktörlerin etik düşünmeye temel oluşturulduğu görülecektir.

İkkelilik etik ikliminde alınan kararların, örgüt içerisindeki normatif beklentilere uygun olarak yasalara, ilkelere ve standartlara uygun olması beklenmektedir. Kişisel ahlâk anlayışıyla birlikte yukarıda ifade edilen bileşenler, deontoloji etik teorisiyle tutarlı olarak ikkelilik etik iklimi oluşturmaktadır. Bu iklim tipinde yapılan eylemler, sonuçlarıyla değil evrensel ahlâk değerleriyle değerlendirilmektedir. Burada aranan en temel koşul ise mutlak olarak evrensel değerlere uyumdur (Pehlivan-Aydın, 2001: 48). Sonuç olarak ikkelilik iklimi karar verme aşamasında uygun standartlar aracılığıyla örgütsel değerlere güç katmaktadır.

1.1.4. Yönetmel etik

Literatür incelendiğinde, “yönetmel etik” kavramı, “kamu etiği,” “kamu yönetimi etiği” ya da “kamu hizmeti etiği” olarak farklı kavramlarla ifade edilmektedir (Birinci, 2009: 125). Yönetmel etik, bireylerin çalıştıkları kurumların ahlaki ortamını ya da idaresini etkilemek için kullandıkları araç, faaliyet ve tarzlar olmakta aynı zamanda da, örgütsel

amaçlara ulaşma ve işleri başarmada yöneticiler ya da örgüt çalışanları tarafından geliştirilen etik eylem kuralları olarak da tanımlanmaktadır (Kutvan, 2011: 83).

Yönetmel etik, bireylerin kendi arasındaki ve içinde bulunduğu örgüt arasındaki ilişkileri düzenler ve bu ilişkileri şekillendiren yaptırım ve hareketleri gözlemler, örgütteki en temel amacın maddi kazançlar olduğunu savunan ve bu amaç doğrultusunda korkutucu bir hırsıyla çalışan ve örgütün gerçek hedeflerine ancak para kazanarak ulaşabileceğini savunan düşüncelerin tersine yönetmel etik örgüt faaliyetlerini ahlaki açıdan inceler ve hareket eder. (Bridge, 2004: 51). Bununla birlikte örgütün kararlarını ve işleyişlerini ahlaki gözle inceleyen ve bunları iyi ve kötü ayrımı yaparak değerlendirir.

Yönetmel etik kavramını meydana getiren en temel sebep, yöneticilerin, müşterilerin, hisse sahiplerinin ve örgüt sahiplerinin çatışan menfaatlerinin dengeleme çabasıdır. Buna göre yönetmel etik, örgüt yöneticilerinin ahlaki normlara uygun sorumluluk anlayışının ortaya çıkarılmasını ve geliştirilmesini amaçlamaktadır (Özgener, 2009: 95).

Yönetmel etik, etik kavramının dayandığı iyi ve kötü algısından doğan değerleri temel alarak, idarecilerin, iş görene ve işe/göre karşı tutumlarının iyi veya kötü olarak nitelendirilmesi ayrımını ortaya koymayı hedeflemektedir. Bu bağlamda, yönetmel etik kavramının ana temasının normatif bir metodoloji bağlamında, yöneticinin nasıl olması ya da olmaması gerektiğinin ölçülmesi olarak da değerlendirilebilmektedir (Dağdelen, 2005).

Yönetmel etik, örgütün vermiş olduğu kararları ve davranışları ahlaki perspektiften değerlendirilerek iyi veya kötü sonucuna varılmasıdır. Yönetmel etik, bireylerin birbiri ile ve faaliyet göstermiş oldukları örgüt ile olan ilişkilerini biçimlendiren ve yönlendiren normları ve davranış ilkelerinin niteliğini irdeleyen, örgütün asıl ve tek amacının kâr sağlamak olduğuna inanan ve örgütün amacına ancak kar sağlama hırsı ve açgözlü bir biçimde çalışarak ulaşabileceği düşünce yapısından farklı olarak, örgütün eylemlerini ve davranışlarını ahlaki açıdan değerlendirmektedir (Ay, 2003: 38). Diğer taraftan, yönetmel etik kavramının sergilenmesi gereken eylemin niteliğini kesin olarak ortaya koysa da, örgüt içindeki dengeler, toplumsal kültür ve örgüt üyelerinin inanç, değer ve düşünceleri, örgütsel politikaları ve örgütün mevcut durumu -finansal durum, dönüşüm ve değişim vb.- yönetmel etik kavramına yüklenen anlamları ve yapılan analizleri ve yorumları doğrudan etkilemektedir. Bir başka taraftan ise yönetmel etik kavramı örgüt içindeki iş görenin, yöneticinin ve örgütün, genel politikasını, stratejisini, tutumlarını ve hedeflerini

etkilemektedir. Bu bağlamda yönetsel etik kavramı ile örgüt, iş gören ve yöneticinin birbirleri ile sürekli bir etkileşim içinde olduğunu söylemek doğru olacaktır (Özmete, 2007: 47).

Özgener'e (2009: 53-54) göre yönetsel etik kavramını ortaya çıkaran iki etmen vardır. Söz konusu etmelerden birincisi çıkar çatışmasıdır. Buna göre, örgütün eylemleri iş gören, yönetici, idareci hissedar ve örgüt sahibini doğrudan etkilemektedir. Sözü edilen bu gruplar arasındaki çıkar çatışmalarından dolayı yönetsel etik kavramı ortaya çıkmıştır. Bundan dolayı yönetsel etik söz konusu çıkar çatışmasının ortadan kaldırılması için kullanılan temel bir yöntemdir. İkinci etmen ise, toplumda ortaya çıkan yeni eğilimlerden dolaydır. Buna göre, örgüt uzun vadeli kar sağlama adına müşteri bağlılığını oluşturma çabası içine girmiştir. Burada müşteri bağlılığını oluştururken, etik ilkeleri araç olarak kullanmaktan ziyade amaç olarak algılanmalıdır. Diğer bir ifade ile etik değerleri benimseyerek örgüte adapte ederek ilerlenmelidir. Yönetsel etiğin iş görenler ile olan karşılıklı ilişkileri de kapsadığı unutulmamalı ve etik ilkeler bu bağlamda da benimsenmelidir. Bu bağlamda, örgütün iş görenleri ile olan karşılıklı ilişkilerinde etik ilkelerin dışına çıkması ve ahlak dışı eylemler sergilemesi, onun örgüte olan aidiyetini olumsuz etkileyecek ve örgüt belirlediği hedeflerin önünde büyük bir engel teşkil edecektir. Bu duruma bağlı olarak örgüt hedefine ilerlemede yetersiz kalacak ve uzun vadede örgüt varlığı tehlikeye düşecektir. Sonuç olarak yönetsel etik kavramı iş gören aidiyetini ve motivasyon düzeyini yükselttiği için örgüt açısından oldukça önem arz eden bir konudur.

1.2. Etik İklim Kavramı

Tüm etik ile ilgili çalışmaların ana sebebi, iş yaşamında etik kavramına uygun bir ortam yaratmak ve ortamı koruma altına almaktır. Örgütlerde etik kavramına uygun bir ortam sağlayamayan tüm araştırmalar, teoride çok başarılı olsalar bile pratikte mutlaka işe yaramayacak ve maalesef başarısız olacaktır. İş yaşamıyla ilgili çalışmalar yani iş etiği çalışmaları, örgütteki etik iklim seviyesini yükseltmeyi hedefleyerek bunu başaracak şekilde hayata geçirilmelidir. Etik iklim ne olduğu iyi bilinmeli ve kavramın içeriği tam olarak anlaşılmalı ki uygulandığı takdirde örgütte iyileştirilebilsin.

Etik iklim bir çeşit örgütsel iş ortamı demektir. Etik ve iklim kelimeleri Yunanca kökenlidir. Etik kelimesi, Yunancada "karakter" anlamına gelmektedir. "Ethos"

sözcüğünden türetilerek gelmiştir. Kelime bulunduğumuz zamanda örgütlerde ne şekilde hareket edilmesi ve davranılması gerektiğini gösteren kalıpları tanımlar. Etimolojik olarak ise iklim (climate) kelimesi eğilim/temayül anlamına gelir. Bu kelime örgütün fiziksel durumlarını tanımlamanın yanı sıra çalışanların örgütteki ortamı nasıl tanımlayıp hissettiğini de gösterir. Yani aynı zamanda bu kelimenin psikolojik ve sosyolojik bir anlamı da vardır (Karcıoğlu, 2001: 268).

Burada anlatılmak istenen iklim kavramı, iş hayatında çalışılan yerin ve o yerin şartlarının çalışanlar tarafından nasıl algılandığını ve çalışma ortamının niteliğini gösterir. Buradan bakacak olursak iklim, kişiler arası ilişkileri ve bu ilişkilerin çalışanlar tarafından her alanda (sosyal ve psikolojik) nasıl değerlendirdiğini bize gösterir. (Şişman, 2001: 47).

Etik iklim aynı zamanda örgütlerde farklı birçok durumları ifade eder çalışanların örgütte ahlaki bir sorunla karşılaştıklarında ne yapmaları gerektiğine kılavuzluk eder ve böylece çalışanların iş yerindeki ahlaki sorunlarında ikilemde kalmalarına son verir Öte yandan, etik iklimler, çalışanların örgüt içerisindeki etik konuları belirlemelerine de yardımcı olur. Başka bir ifade ile etik iklimler, çalışanların teşhis koyup sorunlarını değerlendirmelerini sağlar. Alan yazında etik konularında çalışmaları bulunan Victor ve Cullen (1988) ve Weber ve Seger, (2002), etik iklimi, “etik sorunlarla nasıl başa çıkılması gerektiği ve etik açıdan doğru davranışların ne olduğu konusunda ortak algılamalar” şeklinde ifade etmiş, bir örgütün etik iş ikliminin, “örgütler içindeki ahlaki kurallarla ilgili olarak alınan talimat, yasak ve izinleri belirlemede çalışanlara yardımcı olduğunu” belirtmişlerdir (aktaran Ay, 2003: 14).

İnsanların olayları algılamaları ve davranışları çevrelerinin etkisi sonucunda oluşmaktadır. Buradan yola çıkarak diyebiliriz ki iklim kelimesiyle kastedilen çalışanın ya da kişinin çalışılan ortam hakkındaki kendi fikirleridir. Bireyin kendi düşüncelerindeki farklılıklardan ötürü birey hareketlerini belirler ve şekil verir. Kurumların algıları ise kendilerine göre oluşur. Bundan dolayı hem çalışanın hem de örgütün ortak noktadaki algıları örgüt iklimini meydana getirir. Kurum açısından algıya şekil veren ana sebep kişilerin bireysel bakışları ve durumları düşünmesi olarak görülmektedir. Örgütte iklim olarak tanımlanan işletmenin işleyişini nasıl hayata geçirdiği ve bu işleyişi yürütürken kullandığı plan ve programların o kurumda çalışanlar tarafından ne şekilde karşılandığıdır. Net bir şekilde anlatılmak istenen, o kurumdaki iklimin insanlar tarafından hangi psikolojik

yapıyla karşılandığıdır. Bunu algılama biçimleri örgütte insanların ilişkilerinin niteliğini oluşturur. Örgütte oluşan bu psikolojik ortamı örgüt iklimi kavramını gündeme getirir. Çalışanların psikolojik çevreyi algılamaları örgütsel iklim hakkında çok fazla tanımın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Etik iklim kavramı bir tür iş iklimi şeklinde ifade edilebilir. Lider, işletmedeki etik olmayan davranışlarla baş etmek sebebiyle olumlu özellikte bir etik iklim ortamı oluşturmalıdır (Tamer, 2015: 55-56).

Savran (2007: 18) çalışmasında, etik iklim ortamını oluşturmak için iş etiğinin de biçimsel, açık ve net şekilde iş hayatının bir parçası haline alması bunun sonucu olarak ise bunun işletme yönetimi, politika, faaliyet ve operasyonel kararlarına yansıtılması gerekliliğini belirtmektedir. Etik iklimi davranışların örgüt ikliminin içerisinde ve kurumsal bağlamda nasıl algılandığı, kabul edilebilir ve edilemez davranışların hangileri olduğunu tespit eden, davranışların ve prosedürlerin gerçekleştirilebilirliği olarak da ifade edilebilir. Bir firma için etik ikliminin oluşması, o firmadaki tüm birimlerin yönetiminde, tüm faaliyetlerinde etik değerlerin kabul edilişi ile ilişkilidir. Ortaya çıkan yeni sorunların çözümünde ve değerlendirilmesinde karar verme anında etik değerler yol gösterici gibi kabul edilebilir (Büte, 2011: 104-105).

Trevino 1998, Elci ve Alpan'ın 2009 görüşlerine göre; etik iklim araştırmalarının, örgütsel iklim'in bir unsurunu oluşturduğu sav edilmektedir. Yine Schneider (1975), Victor ve Cullen (1998) ise gerçekleştirdikleri çalışmalarda, işyerinde ayrı iklim tarzlarının görüleceğini, bu iklimlerden birinin de etik iklimi oluşturduğunu göstermektedirler (aktaran Yağmur, 2013: 20-21).

Etik iklim ile anlatılan, bir örgütte yapılan işin veya organizasyonun karar verilen, destek gören ve sonucunda ödüllendirilen bir davranış olması gerektiğidir. Etik iklimden söz edebilmek için nasıl doğru davranış sergilediği ve sorunlara karşı nasıl bir yöntem geliştirdiği hakkında ortak değerlerle anlaşılması gerekmektedir (Bridge, 2004: 28).

Wimbush ve Shepard 1994'de gerçekleştirdikleri çalışmaya içeriğine göre, etik iklimin örgüt iklimi tipi olduğunu ve örgütlerde ortaya çıkan fazla boyutlu bir yapı oluşturduğunu göstermektedir. Martin ve Cullen 2006'da gerçekleştirdikleri çalışmalarında etik iklimin sonuçlarının ahlaki, örgüt prosedürü, politika ve uygulamalarını anımsatan iş iklimi türü olduğundan bahsederken eş zamanlı doğru davranışları hangi faktörlerin oluşturduğunu belirleyen algılar gibi anlamlandırmaktadır (Haynes, 2002: 11).

Trevino ve diğer kişiler (1998) çalışmalarında, etik iklim ortamı sayesinde örgütsel değerlerin yansıdığını ve sonrasında örgütün normatif özelliklerle anlamlandığını açıklamışlardır. Wimbush ve diğerlerine 1997'ye göre ise etik iklimle anlatılmak istenen etik iklimin bir araç oluşudur. Bu sayede bireyler kabul görür yahut görülemez davranışlar hakkında yönlendirilmektedir (aktaran Özyer, 2010: 7-8).

Aslen 1950'li yıllarda araştırmalara konu olmaya başlayan etik iklim, 1988'de Victor ve Cullen araştırmalarına binaen çok boyutlu bir yapıya sahip olmuştur. Etik iklim, bir sistemin pratik kural ve uygulamalarının çalışanlarca psikolojik olarak hangi şekilde değerlendirilmiş olduğu ve bunun ahlaki olarak kabul edilişi olarak ifade etmektedir. Söz konusu bu kural ve gerçekleştirilen uygulamalar etik iklimi oluşturmaktadır. Bir firma içerisinde karar verileceği zaman, bu kararın etik açısından değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırmacı kişilerin etik iklim konusu üzerine yapmış oldukları belli başlı tanımlar şöyle ifade edilmektedir (Pieper, 2012: 9-11; Ruddell, 2007: 8):

- Bir örgüt üyesi kişinin ne yapmalıyım sorusu, örgüt içerisindeki ahlaki sınırlamaya yön veren yaptırımları, yasaklamaları ve uygun görülen konuları kapsamına almaktadır. Böyle bir yakınsama ile etik iklim alanı geniş bir karar alanı yapılandırırken örgüt geneline benimsetilmiş birtakım özelliklerle tanımlanmaktadır. Mesela etik iklim bir örgütteki insanların rüşvetin doğru ya da yanlış olduğuna olan inanca yani karar vermelerine imkan sağlar.
- Etik iklim örgütteki kişilerin etik bakımdan dayanaklı hususları nelerin oluşturduğuna dair algıları etkilemekle beraber, işletme içerisindeki bireylerin karşı karşıya kaldıkları sorunların etik açıdan hangi yönde değerlendirileceği belirlemek ve bunların çözüm yollarını bulmaktır.
- Bir örgüt içerisinde ki etik iklim, çalışanların etik sorunları nasıl ele alacaklarına ve bunlarla nasıl baş edeceklerine etki eden doğru davranışın ne olduğuna dair ortak kabullerdir. Bir örgüt üye bireyinin herhangi bir etik sorunla karşılaştığında örgütünün ondan ne yapması ve nasıl yapması gerektiğine dair algıları o örgütün etik iklimi olarak adlandırılır.
- İş yerindeki baskın etik iklim, çalışanlar tarafından kabullenilmiş dinamik bir içselleştirilmiştir.

Öğüt ve Kaplan'a (2011: 193) göre, işletmede ki çalışanlarının etik iklimle alakalı algısı bir kısım prosedür, politika, uygulama, ödül yöntemlerinden etkilenmektedir.

Böylece bireyler içinde bulunulan durumun farkına varıp bunu değerlendirerek kabul etme sürecini yaşayabileceklerdir. Aynı çalışmaya göre, bir liderin işletme içerisinde etik iklim algısının sağlanması ve bu algının oluşması aşamalarında kilit rol oynadığı belirtilmektedir.

Etik dışı davranışların ve etiğin kurum içerisinde uygulanamamasının iş tatmini, başarı, isteklendirmeyi olumsuz etkileyeceği açıktır. Etik dışı davranışların çatışmacı ve huzursuz davranışları çoğaltacağı yönünde araştırmalar yapılmış ve tespit edilmiştir. İşletmelerdeki etik dışı davranışların ayrımcılık, yolsuzluk ve pek fazla olumsuz sonuca yol açacağı araştırmalarla netleştirilmiştir.

Bir işletmede etik iklim kavramını oturtmak için, işletmenin günlük iş akışı içinde etik değerlerin uygulanması gerekmektedir. İşletme içinde ve dışında da bu değerlerin yayılarak karar sürecinde etik kuralların yol gösterici olması sağlanmalıdır. İşletmede bir etik kültürün oluşması hem alınan kararlar açısından yol gösterici, hem de bireysel olarak bu kararların işletme içerisinde ne derece benimsendiğiyle ilişkilidir. Etik adından da anlaşıldığı gibi ahlaki kuralları yansıtan ve bir takım örgütsel uygulamalarla, ahlaki kural ve değerler üzerinde tamamlayıcı etkisi bulunan bir unsurdur. Etik iklim kuralları örgüt üyelerinin türlü standart ve normlara uymalarıyla oluşmaktadır (Eyidoğan, 2013: 9-10).

Bir kurumun başarısı için belirlenen hedeflerin doğru algılanması, çalışan tüm personelin bireysel düşünceden ziyade örgüt psikolojisiyle ortak bir iklim oluşturmaları firma başarısı ve etik değerlerin oluşması benzer zamanda da çalışanların memnuniyeti açısından önemlidir.

Bir örgütte etik kültürün meydana getirilmesi o örgütteki etiğe verilen değer ve bunun için yapılan uğraşların, o iş yerindeki değerler ve yapılan çalışmalar ve izlenen yollarla ne şekilde bütünlük sağladığına bakılmalıdır. (Pieper, 2012: 31) herhangi bir örgütün tüm etik ile ilgili durumu ya da imajı bünyesinde bulundurduğu çalışanlarından negatif ya da pozitif etkilenebilir. Herhangi biri için etik davranış fikri kişisel bir tercihtir fakat bünyesinde bulunduğu örgütü doğrudan etkiler. Örgütün elinde bulundurduğu, sahip olunan etik imajı neticesinde içerisinde bulunduğu piyasanın o örgüte karşı bir yargıda bulunmasına sebep olur ve bu da beraberinde örgüte olumlu ya da olumsuz maddi sonuçlar getirir. İş ortamındaki yapı, ahlaki değerlere sahip değilse ve çalışanı bu ahlaki olmayan durumlara yönelterek etik olmayan hareketlerine sebep oluyorsa o örgütte etik sorunların

olmaması imkansızdır. Bu problemleri çözmenin yolu örgütüne buna zorlamak değildir. Temel bilinç olarak örgütün buna inanması gerekmektedir. (Ruddell, 2007: 103).

1.2.1. Etik iklim boyutları

Bir kurumda çalışanların, çalıştıkları kurum hakkındaki fikir ve etik değerlerini benimseme ölçütünün neye göre şekillendiği etik kriter ve inceleme yeri boyutlarıyla açıklanmıştır. Kurum içerisindeki çalışanlar olumlu ve iyi bir kişilik yapısına sahip olsalar bile, bir takım kuralları bilmemeleri ve bunları uygulamamaları, etik değerlere uyum gösterilememesine sebep olabilir. Ayrıca etik ilke ve uygulamaları bilen bir kişinin bu kriterlere uyum göstereceğinin bir kuralı yoktur. Bu durum fazla sayıda farklı etik tip görmeye neden olmaktadır. Etik kriter boyutları egoizm, yardımseverlik ve ilkelilik olmak üzere üç gruba ayrılmıştır (Filizöz, 2011: 78-79; Bridge, 2004: 35; Ay, 2003: 41-42). Bu boyutlar aşağıdaki başlıklar altında açıklanmaktadır.

1.2.1.1. Egoizm

Egoist (bencil) etik ikliminde, esas namına kişinin kendine yönelik çıkarların maksimize etmek olduğu varsayılmaktadır. Kişinin öncelikli namına kendi çıkarlarına önem vermesi, çevresine karşı bencil davranması namına ifade edilir. Egoist bir birey kendi çıkar ve isteklerinin önemli olduğunu düşündüğünden kendisini merkezde görmekle beraber kendi bireysel çıkar ve mutluluğunu önemsemektedir. Ayrıca egoist bir insanda kendinden başka bireylerin ikinci planda olduğu tavır ve davranışlar hakimdir (Filizöz, 2011: 78). Sosyal yaşamda bireylerin maddi talep kârlıkları, hırsları ve çevreye olan duyarsızlıkları ego kriterini teşvik eden bir diğer nedendir. Ego kriterinin bireysel analizinde kişi kendisini savunur, kendi tercihlerini ön planda tutar egoist bir yaklaşım benimser. Egoizm etiksel ikliminde, kriterler kişisel yararlar üzerine yoğunlaşır. Beklenti, kişinin başka bireylerin refahı ile ilgilenmeyip, esenliği hakkında özen göstermemesi şeklindedir. Bu koşullarda egoist etik iklimin hakim olduğu kurumda örgütsel bağlılığın gelişmesi mümkün değildir (Bridge, 2004: 35).

Kurumlar, kabul edilebilir etiksel davranış sınırları içerisinde işleyen bir dizi unsurlardan gelen fazla baskılara maruz kalır. Ancak egoizm iklimi, çalışanların örgütün genellikle başka unsurlar pahasına kişisel çıkarlarla oluşturulmuş kararları desteklediğini algıladıklarını ifade eder. Bu gibi iklimlerde, çalışanlar örgütün kabul edilebilir etiksel

limitler dışında işlev gördüğünü ve sosyal-etiksel beklentilere uymadığını hissedebilir (Haynes, 2002: 101). Böylece bir fazla diğer paydaşlarının ihtiyaçlarını düşünmeyen örgütlere karşı daha az bağlılık hisseder.

1.2.1.2. Yardımseverlik

Bireyselliğin öncelikli olmadığı, başka bireylerin önemsendiği, hem de çıkarların ön planda olduğunu ifade eden boyuttur, (Filizöz: 2011: 79). Yardımseverlik ikliminde, örgüt kuralları belirli bir sosyal grubun çıkarlarını yükseltmeyi destekler ve toplum için en iyi olanı ister. Yardımsever iklimde beklenti, hem örgüt içinde, hem örgüt dışında birim üyelerinin birbirleriyle olan ilişkileridir. Yardımsever iklimin grup süreç özellikleri, bağlılık, karşılıklı bireysel çekim, görevlerle ilgili pozitif duygular gibi örgüt üyeleri arasında olumlu durumlar oluşturabilir (Kutlu, 2011: 33). Yardımseverlik iklimi kapsamında çıkar odakları, hem “biz kimiz?” sorusunun cevabı ile örgütsel üyeliği tanımlar, hem de “sorumlulukların” sınırlarını belirler. Bu özne-nesne ayırımı ve diğer bileşenler için de benzer zamanda gerekli olan zorunluluk, yardımseverliği bireysel olmaktan farklı kılar (Bridge, 2004: 38).

Yardımsever iklim, genel namına çalışanların refahına özen göstermekle eş anlama gelmektedir. Bu durum, çalışanlarda örgütsel desteğin yüksek olduğu duygusunu yaratabilir. Örgütsel desteğin yüksek olduğunu hisseden çalışan, bu hissini karşılığını büyük olasılıkla örgüte vermek zorunda hissedebileceklerdir. Karşılığın biçimi daha fazla adanmışlık olabileceği gibi, işe yönelik olumlu davranışlar da olabilir. Böylelikle yardımsever iklimler örgütsel destek algısını artırıp, örgütsel bağlılık düzeyini yükseltebilirler (Özgenel, 2009: 63).

1.2.1.3. İlkelilik

İlkelilik (kuralcı) iklimi kapsamında çıkar odağı, örgütte kullanılan ilkelerin kaynağı şeklinde tanımlanmaktadır (Haynes, 2002: 23). İlkelilik bakış açısı; politikalara, yasalara, kural ve prosedürlere bağlı kalmak için görev unsuruna odaklanır ve ahlaki ilkelere bağlılığı ifade eder. Kişiler, etki kararları doğru ve yanlış evrensel ve değişmeyen ilkeleri ile ilişkili olan eylemleri değerlendirdikten sonra verirler. Kohlberg, Gilligan ve diğer başka araştırmacılar yaptıkları çalışmalarda kişilerin etik düşüncesi ve etik türler arasındaki ilişkilerini araştırmıştır. Araştırmaların sonucunda, yardımsever

eğilimde olan bireylerin yasa ve kuralları daha az dikkate aldığı, daha az uysal olanların kural ve ilkelere başvurduğu sonucuna varılmıştır. Tersine, bireylerin ilkeli olduklarında başkalarını etkilemede duygulara daha az yer verildiği görülmüştür. Bu bilgiler ışığında, örgütlerde farklı etik iklim türlerinin olabileceğini gösterebilir (Pieper, 2012: 44-45). Örgütte ilkelilik ikliminin geliştirilip içselleştirenler mesleki normlarla daha uyumlu hale gelir. Yapılan çalışmalar, örgüttekilerin, yüksek düzeyde bağlılık geliştirme olasılıklarının bulduklarını örgütün değer ve standartlarını tanımladıklarında oluştuğunu göstermiştir (Ruddel, 2007: 73).

1.2.2. Etik davranışlar

Bu konu üzerinde birçok bakımdan farklı çalışmalardaki ana ayrım herkesin kabul ettiği etik davranışların olabirliği tezini savunan idealizm ve buna karşı çıkararak etik davranışın, davranışın ortaya çıktığı duruma göre değerlendirilmesi gerektiğini savunan rölativizm arasındadır. Davranışlar hakkında hangi davranış veya tutumun etik olup olmadığını anlatan iki yaklaşım bulunmaktadır. İki davranışın sonucuna bakarak ahlaklı olup olmadığını belirler. Bu anlatılan yaklaşıma faydacılık denir. Faydacılık esaslarına göre, ahlaklı olan, sayı olarak en çok kişiye, en çok yararı sağlayan ve o kişileri en çok memnun eden davranıştır. Bu yaklaşımın analizleri birçok davranış ve tutumu inceler ve bu inceleme sonucu ortaya çıkan faydanın en fazla seviyeye getirilmesine karar verir (Cevizci, 2014: 14). Bunun yanı sıra bir kişinin etik davranışları kişisel çıkar ya da özellikle maddiyata dayalı ödüller verilerek yaptırılıyor olması yapılan bu davranışların etik ile ilgili olmadığını söyleyebiliriz (Pieper, 2012: 30).

Bu ikinci olan yaklaşım ise diğer yaklaşımın tersine sonuçlarla ilgilenmez, direkt yapılan davranışın doğru ve ahlaka uygunluğuna bakar. Buna göre etik olan davranış başkalarının haklarını yok sayacak şekilde davranışlar sergilememe ve diğer insanların haklarına karşı sorumluluğumuzun olmasıdır. Etik davranış ile ilgili olan bir diğer yaklaşım adalet yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre ise toplumda kalıplaşmış etik kurallar ve yasal zorunluluklar doğrultusunda etik davranışın ne olduğunu belirler. . Bu durumda örgütte alınan kararların adaletli olmasının tek yolu, kişinin haklarına saygı duyularak, onların haklarının korunmasıdır (Pieper, 2012: 31-32).

Etik davranış sadece bu anlatılan şartlar ve durumları kabul ederek onlara uygun davranışlar sergilemek değildir, bunun yanında örgütteki rekabetin ahlaklı ve açık işin

olmasını, net ve açık iletişim kurmayı ve kimseye zararını dokunmamasını içerir. (Pehlivanlı-Aydın, 2001: 17). Teoride ahlaklı bir durumla ilgili, kişinin buna uygun etik ve doğru davranışın ne olacağını kafasında düşünmesi ve bulması kolaydır. Fakat pratikte, yaşadığımız hayatta böyle bir durumla karşılaştığımız zaman ahlaklı davranışlar sergilemek bu kadar kolay olmaya bilir çünkü bu durum kişiyi ahlaklı olmasını ve bu şekilde davranma yetisinin ve gücünün olmasını gerektirir. Yani kişi ya da çalışan, hangi davranışın etik olduğunu düşünebilir fakat etik davranışlar sergilemek için kişide bunun ötesinde beceri ve güç bulunması gerekir (Cevizci, 2013: 21).

Kısacası etik davranış, kişinin ya da örgütün ve örgüt çalışanlarının, etik kurallara uyması ve onlara uygun davranışlar sergilemesi olarak düşünebiliriz. Bir örgütte etik iklimin var olması, orada davranışların ahlaki değerler doğrultusunda, etik kurallar ile gerçekleşmesi ile ilişkilidir.

1.2.3. Etik kodlar

Etik, kişilerin sergiledikleri davranışlarına şartlar koymaktadır, şart koşma etik kavramından ayrı düşünülemez çünkü etik dediğimiz durum kendisini kişilerin davranışlarının üzerine getirdiği şartlarla kendini gösterir. Etik net olmayan sorunlarla ilgili değildir, direk olarak gerçek sorunlarla ilgilenir (Ruddell, 2007: 53). Zaten etik genel bir kanı olarak ahlaki kodlar bütünü olarak düşünülür. (Özgener, 2009: 49).

Etik kod, kurumun etik ile ilgili ortaya koyduğu kural, şart ve düşüncelerini gösteren resmi belgelerdir. Bunun amacı örgütte çalışanların etiğe uygun davranışlar sergilemesini hedefler. Bunun yanında etik kod, kurumun tutumlarını, dış çevreye göre oluşturur ve yönlendirir. (Özdemir, 2009: 132) Etik kodlar, örgüte ve örgütte çalışanlara kılavuz niteliğindedir. Ahlaki zorunlulukları barındıran, net ve resmi olan yazılı belgelerdir (Pehlivan-Aydın, 2002: 38).

Etik kod geliştirmek, ahlaki zorunluluk ve değerlerin, tüm kuruma ve o kurumda çalışan tüm kişilere nasıl yerleştirileceği sorununa çözüm olarak geliştirilmiştir. Etik kodlar, kurumun yapısının etik ile somutlaştırılması fikirlerinin yayılması için gerçekleştirilmiş bir araç niteliğindedir (Pieper, 2012: 51).

Örgütlerin etik iklim seviyelerini iyileştirmeleri için tercih ettiği en etkili araç etik kodlardır. Etik kodların iyileştirilip hayata geçirilmesi ve etik iklim seviyesine önemli derecede etkilemesi için, örgütlerin etik kodlarla ilgili derin bir bilgi birikimine ve farkındalık seviyesine ulaşması gerekmektedir. Etik kodların önemini fark edilmesi, bu kodların işlevlerinin ne olduğunun bilinmesi, bu kodlardaki yasal ve mesleki düzenlemelerin önemini anlaşılması şarttır. Bu kodlar meydana getirilirken çok dikkatli olunması gerekmektedir. Bunun yanında bu kodları uygulama aşamasında, kodların kullanılmasında yapılan yanlışlar, etik kodların hayata geçirilmesine yönelik eleştirel yorumlar da dikkate alınmalıdır.

Etik kodların işlevlerinin ve önemini bilmesi halinde, etik kodların hayata geçirilmesinde yapılacak olan yanlışlar en aza indirilmiş olacak ve etik kodların daha verimli kullanılması sağlanacaktır (Ruddell, 2007: 78).

Kurumda çalışanların davranışlarının ve kurumun davranışlarının etik veya etik olmadığını netleştirecek, nesnel ve açık karar verme kurallarının olması gerekmektedir. Hangi davranışın iyi hangi davranışın kötü olduğu konusu kişiye göre değişebilmektedir, adalet ve eşitlik anlayışı da aynı şekilde herkes için aynı olmayabilir. Bu da örgütte belirsizlik ve kaosa neden olur (Kutlu, 2011: 43).

Etik ve ahlakla ilgili aksak ve yanlış bir sistemin olması, etik kuralların olmayışı kurum için çok önemli bir olumsuzluktur. Kurumu düzenleyici kuralların net olmadığı bir yerde ahlaki olmayan tutum ve davranışlara eğilme artmaktadır (Kılavuz, 2003: 145). “Bırakınız yapsınlar” yaklaşımı, örgütte etik dışı tavırlar sergileme yönünde hiç bir engellenmenin ve etik kodun olmadığı bir yaklaşım olarak örgütün etik bakımından yozlaşmasına neden olacaktır, (Haynes, 2002: 31).

Örgütte iş etiği yönünde kurallar üretmek ve iş görenleri bu kurallara göre eğitmek, kamunun örgütten beklentilerinin giderilmesi için etkin ve sürekli olabilecek bir yol değildir. Bunun yanında kurumu takip eden dışarıdaki çevre ve eleştirel yorumlara karşı kurumun bilinç sahibi ve sorumlu olduğunu, etik değerlere sahip olduğunu gösteren yapıdadır (Frenken, 2007: 112).

Etik kodların varlığı benzer zamanda bir kurumsallaşma göstergesidir. Kurumsallaşma, bireyler arasındaki ilişkiler ile ilgili davranış, iş yapma standartları

getirmek namına kavramsallaştırılabilir. Kurumsallaşma, bireyler arasında üzerinde mutabakata varılmış davranış ilkelerini ortaya koymaktadır. Bireyler tarafından anlaşılması olan bu ortak prensipler temelinde, bireyin faaliyetleri kontrol edilir ve yönlendirilir. Yazılı etik kodların varlığı, bu anlamda ahlaka uygun davranışların uygulanması ile ilgili işletmenin bir kurumsallaşma düzeyine ulaştığını göstermektedir (Bridge, 2004: 89).

1.2.4. İşletmelerde görülen etik dışı davranışlar

Etik olmayan davranış, bireylerin inançlarına göre kötü ve yanlış kabul edilen davranışlardır. Bu davranışlar toplum tarafından kabul görmeyen meşru davranışlardır (Büte, 2011: 105). Etik dışı davranışlar işletme içerisinde genel etik ilkelere ve ahlaki anlayışa aykırı bir davranıştır ve işletmelerin en büyük sorunları arasında yer almaktadır.

Etik dışı davranış, niteliği gereği sosyal bir olgudur. "Diğerlerine" karşı saygıyı gerektirir. Sözelimi teorisyenler etik bir durumu, bireyin kararları ve bu kararların sonuçlarını, diğerlerinin çıkarları ve beklentileri namına tanımlanmaktadır. Ayrıca etik dışı davranış, diğerlerine zarar veren, hem de yasa dışı ve toplum tarafından ahlaki açıdan kabul edilmeyen davranış namına da tanımlanmaktadır.

Etik dışı davranışların kaynağı bireysel algılama yanlışlıkları ve toplumsal dejenerasyonun sonucu namına ortaya çıkmaktadır. "Böyle bir süreçte işletmelerin tedavi maksathı çalışmaları, bataklığı kurutmaktan ziyade sivrisinekle mücadeleden öteye gitmeyecektir" (Gül, 2006: 68). Çalışanların hangi davranışlarının doğru ya da yanlış, etik ya da etik dışı olduğu belirli kurallar çerçevesinde belirlenir. Bu durum çalışma ortamının sağlıklı bir şekilde devam etmesi ve işletmenin paydaşlarıyla karşılıklı güven içinde bir ilişki kurabilmesi açısından önem taşır. Çalışanların belirlenen bu etik kurallara uymamaları etik dışı davranışların ortaya çıkmasına neden olur (Ay, 2003: 56). Kazanma hırsı, çatışma, çıkar sağlama ve rekabet de benzer zamanda etik dışı davranışlar namına kabul edilebilir.

İnsanları etik dışı davranışlara yönlendiren sebeplerin başında çıkarıcılık ve kolaycılık gelmektedir. Cinsiyet ve şirket büyüklüğünün de etik dışı davranışlarda etkili olduğu ortaya konulmuştur (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 65). Ancak nedeni ne olursa olsun sapkın davranışlar örgütsel yaşamın kalitesini, bireylerin motivasyonunu, moralini,

bağlılığını ve tatminini olumsuz etkileyecektir. Tüm bunların sonucunda da, çalışanın da işverenin de kazancı yerine kaybı olacaktır.

Etik dışı davranışlar ayrımcılık yapmak, adam kayırmak, rüşvet vermek ya da almak, yıldırma politikaları uygulamak, görevi kötüye kullanmak, başkalarını sömürmek, bencillik etmek, yolsuzluk yapmak, işkence ve eziyet çektirmek, dalkavukluk yapmak, siyaseti iş ilişkilerine karıştırmak, hakaret ve küfür etmek, psikolojik ve cinsel tacizde bulunmak, kötü alışkanlıklar edinmek, görev ve yetkiyi kötüye kullanmak, başkalarının hakkında kötü konuşmak, katı davranmak gibi pek fazla davranışı içermektedir (Özgener, 2009: 62).

Yolsuzluk; Yolsuzluk kişi sorumluluğu altında olan kaynakların, yasaya aykırı namına kişisel amaçlar için kötüye kullanılmasıdır (Alkan, 1993: 48). Yolsuzluk olgusu; davranışları biçimlendiren, açık bir planlamayı gerektiren, uzun bir geçmişe sahip bulunan, toplumsal canlılığı olan gruplaşmalar doğuran ve diğer sosyal faktörleri içeren bir süreçtir. Yolsuzluk, sahip olunan yetkilerin özel çıkarların ön plana alınma yoluyla kullanılması namına da tanımlanabilir. Farklı bakış açılarından yola çıkılarak bir fazla yolsuzluk tanımı yapılmaktadır. Bu tanımları dikkate alınca yolsuzluğun yedi karakteristik özelliği ortaya çıkmaktadır. Bunlar; yolsuzluğun kurum temelli, kural dışı gerçekleşen, güce dayalı, gizli bir şekilde yapılan, kasti, fırsatçı davranış içeren ve algısal boyutlarının var olmasıdır (Berkman, 1983: 19).

Yolsuzluk üç ana kategoride ele alınabilir. Bir politikacının, bir kamu görevlisinin ve toplum içinde herhangi bir bireyin kişisel çıkar sağlama amacıyla giriştiği eylem ve işlemler bireysel yolsuzluk kapsamında ele alınır. Belirli bir kurumda, örneğin tapu dairesinde, polis karakolunda yolsuzluk söz konusu olduğunda kurumsal yolsuzluk söz konusudur. Sistematik namına, toplumun değişik yapılarında işlevsel hale gelmiş ve yaygınlaşmış, toplum tarafından kısmen onaylanan yolsuzluk durumunda ise sistematik yolsuzluk söz konusudur (Kılavuz, 2003: 114).

Rüşvet; Kamu çalışanlarının para, mal ve hediye gibi bazı maddi çıkarlar karşılığında kişi ya da gruplara ayrıcalıklı bir kamu işlemi ile menfaat sağlamasıdır (Berkman, 1983: 21). Bir yolsuzluk türü olan rüşvet, maddi çıkar sağlamaya yöneliktir ve bir yetkinin çıkar karşılığı kullanılmasını içermektedir. Kişilerin, rüşvet eğilimleri, rüşvetin sağladığı avantaja verilen değer ile rüşvet esnasında ortaya çıkacak olan maliyet bedeli

farkına göre değişiklik göstermektedir. Rüşveti alan ya da veren kişinin sağlayacağı yarar, bu davranışın kendi çıkarlarına ne kadar uygun olup olmadığına göre artacak ya da azalacaktır. Rüşvet alma maliyeti ise bu davranış sonucu yakalanma riskine göre oluşabilecek maddi ya da manevi zararlara karşılık olmaktadır.

İş ilişkilerine politika karıştırma; Kamu yöneticisinin siyasallaşması durumunda, görevde olduğu kurum bir hizmet kurumundan fazla, politik bir yer namına görülecek ve davranış da bu yönde biçimlenecektir. Bu ortamda kamu kurumunda çalışan herkes kamu hizmetleri ile ilgili süreçleri siyasal mekanizmalara taşıyacaktır (Kılavuz, 2003: 119).

Yetkinin istismarı; Kurum yönünden yetki istismarı ya da kötüye kullanımı, yetkinin verilme amacı dışında kullanılmasıdır. Yetkisini kötüye kullanan bir yönetici, yetki ile yapılacak işlerin aksine, kendisine ya da başkalarına çıkar sağlamayı hedefler (Başaran, 2008: 104). Yetkinin istismarı, kamu çalışanı tarafından kendisi ya da yakınları için özel çıkar elde etmek amacıyla yapılan hilekâr bir zorlamadır. Kamu çalışanlarının, kendileri, aileleri ya da iş bağlantıları için finansal menfaat elde etmek amacıyla, makamlarını diğer insanları zorlamak için kullanmalarıdır (Özkalp ve Kirel, 2011: 29).

Zimmet; Kamu görevlisinin, para ya da mal niteliği taşıyan kamusal bir kaynağı, yasalara aykırı namına, kişisel kullanımı için harcaması ya da kullanması namına tanımlanabilir (Berkman, 1983: 25). Zimmetin bir yolsuzluk türü olmasına karşılık rüşvetten farkı, bir takas sürecinin olmaması, başka bir ifadeyle alıcı ve vericinin olmaması, kişinin kamu kaynaklarını tek taraflı namına kişisel kullanımına geçirmesidir.

Ayrımcılık ve kayırmacılık; Ayrımcılık, önyargılı davranmaktır. Bir grup insana karşı, adaletsiz, hor görücü, zarara verici şekildeki her türlü davranış ve eylem ayrımcılık namına nitelendirilir. Cinsiyete ve ırka dayalı ayrımcılığın yanında kurumsal ayrımcılık da söz konusudur. Kayırmacılık, para ya da mal gibi ekonomik güçler yerine, aile, eş, dost bağları gibi maddesel olmayan araçların kullanılarak kamu görevlilerinin yetkilerini bazı kişilere kamu işlemlerinde ayrıcalık sağlamak amacıyla kullanmalarına denir (Berkman, 1983: 15). Kayırmacılık ilişkisinde, kişilerin kamu görevlerine atanmalarında siyasi fikir, akraba, arkadaşlık, hemşericilik, benzer okuldan mezun olma ya da benzer topluluğa mensup olma unsurları ön plana çıkmaktadır. Yolsuzluğun en iyi bilinen hallerinden biri olan kayırmacılık, kamu görevlerine yapılan atamalarda objektif kriterlerden ziyade subjektif kriterlerin kullanılmasıdır. Böyle olunca siyasal, etnik ve dinsel vb. yakınlığa

göre atamaların yapılması gündeme gelmektedir. Bunun yanında kamu hizmetlerinin sunumunda da yakınlığa göre işlemlerin yapılması da kayırmacılık kapsamında değerlendirilir.

Yıldırma ve korkutma; Yıldırma ve korkutma, yöneticilerin ya da benzer konuma sahip çalışanların yasal yetkilerinin dışında diğer kişi ya da grupları etkilemek için onlara etik dışı meydan okumalarıdır. Son yıllarda gündeme gelen mobbing, işyerinde psikolojik şiddet, taciz, duygusal taciz namına ifade edilen durumlar “yıldırma ve korkutma” kavramıyla ifade edilmektedir (Tınaz, 2006: 17).

İhmal, sömürü ve bencillik; İhmal, hangi nedenle olursa olsun yapılması gereken bir görevin savsaklanması ya da verilen emrin geçerli bir sebep olmadan yerine getirilmemesidir. Kamu görevlileri, yasalarla kendilerine verilen görevleri yerine getirmek ve yetkileri sınırları içinde kullanmakla sorumludur. Nedeni ne olursa olsun, görevlerin savsaklanması ve geciktirilmesi, kamu görevlisinin görevini ihmal etmesi anlamı taşır (Pehlivan-Aydın, 2001: 26).

Başkalarının gücü ya da maddi kaynaklarından karşılıksız namına çıkar sağlama, insanın başkası tarafından ezilmesi, kişiliğinin ortadan kaldırılması, enerji ve birikiminin yok sayılması namına değerlendirilen sömürü, kişilik haklarına hakaret açısından bireye; üretici işgücünün yok edilmesi yönünden de topluma karşı yapılmış etik dışı bir davranıştır. Sömürü, insan ya da nesnelere adil olmayan kullanımıdır ve çıkar sağlama amacını taşır. Bunun yanı sıra insanın başkalarını, kendi amaçları için bir araç namına kullanmasını ifade eder (Pehlivan-Aydın, 2001: 26). Yönetimde bencillik, yönetici konumunda olanların başkalarının yararını düşünmeksizin, bazen de onlara zarar vererek, davranış ve hareketlerini sadece kendi gereksinimlerini sağlayacak ve kendine çıkar kazandıracak şekilde yönlendirmesidir.

Yaranma, dalkavukluk; Rahatsız edici ve sahtekârlık olmasına rağmen, yöneticiye yaranma ve dalkavukluk yapmanın, başarı için ödenmesi gereken bir bedel namına görülmesi yaygın bir davranış biçimidir. Bu süreçte yalnızca yöneticiye yaranmaya çalışılmaz, benzer zamanda iş görenler birbirlerini gözetim altında tutarlar. Bu durum iş görenlerin, olumsuz bir ortam yaratmalarına neden olmaktadır, bu ortamda iş görenler birbirlerini etik dışı davranışlara teşvik eder (Pehlivan-Aydın, 2001: 27).

~~*Hakaret, taciz ve küfür;* Sözlü taciz namına da ele alınabilen bir davranış biçimi~~
olan hakaret ve küfür, şiddet gösterisinin söze dayalı namına yapılan bir unsur namına saldırganlık içerir. Ayrıca bu tür davranışlar kişiliğe saldırı olup, bunları yapanlar insanların kişiliğini küçültüp zedeleyerek, kendi bencil kişiliklerini yüceltiklerine inanmaktadır. Taciz, güçsüz konumda olana yapılan haksız ve kötü niyetli davranışlardır.

1.2. Etik İklim Konusunda Yapılan Bilimsel Araştırmalar

Victor ve Cullen'ın (1988) çalışması, organizasyonların ya da grupların, ahlaki gerekçelendirme aşamalarını, bir sıralama içinde sunmuştur. Davranışları büyük ölçüde etkileyen normlardan olan etik iklim ölçülmüştür. Dört farklı işletme üzerinde 872 çalışanla yapılan çalışma sonucunda, daha önceden dokuz boyutlu namına belirlenmiş olan etik iklim beş boyut namına belirlenmiştir. Dört şirket çalışanlarında tüm odak noktaları için "iyiliksever" (Başkalarının iyiliğini düşünme) tutum sergilenmiştir.

Toplumsal normlar ve değerler, çalışanların etik algılarını belirlemektedir. Yerel toplumlarda faaliyet gösteren işletmelerin etik yapıları bu çerçevede oluşmaktadır. Steve ve Snead'in (1999) Amerika'da 343 yerel çalışan üzerinde yaptığı çalışmada, toplumsal normların ve değerlerin orta düzeyde işletme etik iklimini etkilediği ve homojen organizasyonel etik kültür yarattığı bulunmuştur.

Etik iklimin örgütsel bağlılık üzerine etkileri bir fazla akademisyen tarafından araştırılmıştır. Cullen, Parboteeah ve Victor'un (1989) Amerika'da 411 telefon şirketi ve 139 muhasebe çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada "ilkelilik" iklimi ve "yardımsever" iklimin olduğu işletmelerde etik iklim ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki çıkarken, egoist iklimin olduğu işletmelerde negatif bir ilişki bulunmuştur.

Etik iklim ve yöneticiye duyulan güveni ele alan Eser (2007), bunların örgüte bağlılık yaratmadaki rollerini incelemiştir. Türkiye'de kamu ve özel sektörde farklı pozisyonlarda çalışanlar üzerinde yapılan çalışma sonucunda "yasalar, kodlar ve kurallar," "önemseme," "kişisel çıkar," "sorumluluk ve verimlilik" olmak üzere beş etik iklim boyutu çıkmıştır. Önemseme etik iklim boyutunun ise örgüte bağlılık üzerinde büyük oranda bir etkiye sahip bulunmuştur.

Özyer (2007), iş tatmini ile örgütsel bağlılık gibi iki önemli örgütsel değişkenin, etik iklim ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rollerini araştırmıştır. Türkiye'de 13 şirkette 439 çalışan üzerinde yapılan çalışma sonucunda, hem örgütsel

bağlılık hem de iş tatmini, etik iklim ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici aracı rolü oynadığı, çalışanların örgütsel bağlılık seviyeleri yüksek olduğunda ise etik iklim ile işten ayrılma arasındaki ilişki daha güçlü hale geldiği bulunmuştur.

Akbaş (2010), imalat sanayi sektöründe faaliyet gösteren büyük ölçekli mobilya işletmelerinde örgütsel etik iklimlerin, bu işletmelerde çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisini incelemiştir. Türkiye’de 409 çalışan üzerinde yapılan çalışmada, etik iklim boyutlarından; arkadaşlık boyutu ile takım çıkarı boyutu birleşerek bir tek faktör oluşturmuştur. “Yasa ve meslek ahlâkı kodları,” “arkadaşlık/takım çıkarı,” “firma kuralları ve prosedürleri,” “kişisel ahlaklılık” ve “örgütsel” etik iklim boyutları belirlenmiş ve bunların örgütsel bağlılık boyutlarından; duygusal, normatif ve devam üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. “Yasa ve meslek ahlak kodları”, etik iklim ile “arkadaşlık/takım çıkarı” iklim türleri örgütsel bağlılık boyutları üzerinde en yüksek etkisi olan örgütsel etik iklimler namına ortaya çıkmıştır.

Öğüt ve Kaplan (2011) çalışmalarında, Kapadokya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların, etik iklim algılamaları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkileri analiz ederek, etik iklim algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ölçmüştür. Türkiye’de 413 çalışan üzerinde yapılan çalışmada, “araçsallık” iklim boyutu, örgütsel bağlılık üzerinde negatif etkiye sahip iken, diğer iklim boyutlarının pozitif yönlü etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

DeConinck (2010), etik iklimin pazarlama çalışanlarının tutum ve davranışları üzerindeki etkisini araştırmıştır. Amerika’da 226 pazarlama yöneticisi ve 280 perakendeci satıcısı üzerinde yapılan çalışmada, etik iklimin işten ayrılmayı doğrudan etkilemediği ancak akran davranış performansını doğrudan etkilediği sonucuna varılmıştır.

Venezia ve diğerleri (2010), kamu ve özel sektör muhasebe çalışanlarının davranışlarında ahlaki namına bir farklılık olup olmadığını incelemişler ve etik iklim ölçeğini kullanarak muhasebecilerin algularını ölçmüşlerdir. Kamu sektöründe yüksek derecede “kural ve kod”, “başkalarının iyiliğini düşünme”, “kendini düşünme”, “sosyal sorumluluk” ve “araçsallık” iklimleri çıkarken; buna karşın özel sektörde bireysel ahlaklılık daha yüksek bulunmuştur.

Etik iklim ve kuruma güven algısı üzerine Dönertaş (2008), Endüstriyel Mutfak sektöründe 185 çalışan üzerine yaptığı çalışmada, etik iklim boyutlarını beş namına

belirlemiştir. Etik iklim ve kuruma güvenin bütün alt boyutları birbirleri ile anlamlı düzeyde korelasyon gösterdiği; çalışma süresi kuruma güvenin destekleyicilik boyutunu olumlu yönde etkilediği bulunmuştur.

Kore turizm endüstrisinde hangi etik iklimin hakim olduğu Kim ve Miller (2008) tarafından araştırılmışlardır. 820 turizm sektörü çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, “ahlaki hizmet,” “takım ruhu,” “verimlilik,” “kişisel çıkar,” “yasalar ve kodlar,” “kurallar” olmak üzere etik iklim altı boyutlu namına belirlenmiş ve toplumun çıkarlarını maximize eden etik türü olan ahlaki hizmet bulunmuştur.

Etik iklim, kişisel ahlak felsefeleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel performansa olan katkısı Elçi (2005) tarafından araştırılmıştır. 1174 telekomünikasyon çalışanı üzerinde yapılan çalışmada etik iklim, “Kanunlar ve Mesleki Ahlak Kuralları”, “Kurumsal Ahlak Kuralları”, “Sosyal Sorumluluk”, “Kişisel Çıkar”, “verimlilik”, “Arkadaşlık”, “Takım Çıkarı”, “Kişisel Ahlak kuralları”, “Kurum Çıkarı” olmak üzere dokuz boyut namına çıkmıştır. “Kişisel çıkar” ve “kurum çıkarı” boyutları ile relativizm; “arkadaşlık” ve “sosyal sorumluluk” boyutları idealizmle olumlu bir ilişki içinde olduğu; “takım çalışması” boyutu ile idealizm arasında anlamlı bir farklılık olmadığı; “kişisel ahlak” boyutu ile rölativizm arasında olumlu bir ilişki olduğu saptanmıştır. “Kurumsal ahlak kuralları” ve “kanunlar ve meslek ahlak kuralları” iklimleri ile idealizm arasında olumlu bir ilişki beklentisi desteklenmemiştir.

Baykal ve diğerlerinin (2012) yaptıkları çalışmada; hemşirelik ve sağlık yüksekokulları hemşirelik bölümlerinde görevli hemşire akademisyenlerin, kurumlarındaki etik çalışma iklimi ile ilgili değerlendirmeleri bulunmaktadır. 644 akademisyen üzerinde yapılan çalışmada; akademik personelin, bireysellikten fazla evrensel, kurumsal/örgütsel ve ilkelilik etik iklim boyutlarını daha sık gözettiği saptanmıştır.

Luo ve diğerlerinin (2007) Çin’de 754 öğrenci üzerinde yapılan çalışmada; okulun etik iklimi ve okul performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma sonucunda, öğrencilerin etik iklim algısının, akademik başarı, cinsiyet ve sınıf ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Akademik başarı, üst sınıf ve yaş değişkeninin, etik iklim algısı ile pozitif ilişki içinde olduğu bulunmuştur.

Goldman ve Tabak (2010), İsrail’de sağlık sektöründe 95 hemşire üzerinde yaptıkları çalışma ile demografik özelliklerin, etik iklim algısı üzerindeki etkilerini

açıklamaya çalışmışlardır. Demografik özelliklerin, etik iklim algısı üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Hemşirelere uygulanan etik eğitim programları ise, etik ikilemde kalan hemşirelere rehberlik edebilmektedir. Etik iklim algısı açısından kadınlar ve erkekler arasında bir farklılık görülmemiştir. Eğitim düzeyi açısından çalışanlar değerlendirildiğinde, bazı farklılıklar bulunmuştur. Bu farklılık ise araçsal ve hizmet etik iklim boyutlarının baskın çıkmasına neden olmuştur. Yaşça daha büyük hemşirelerde, “araçsal” ve “bağımsızlık” etik iklim boyutları görülmüştür.

Wimbush ve Shepard (1994), etik iklim ve etik davranış arasındaki ilişkiyi incelemiş ve bunun performans üzerine nasıl bir etki yaptığına dair bir çalışma ortaya koymuşlardır. Victor ve Cullen’in etik iklim boyutları çalışmasına dayanılarak yapılan kalitatif çalışma sonucunda, etik iklim ve etik davranış arasındaki ilişkiyi gösteren bir model oluşturulmuştur. Bu modelde, “başkalarının iyiliğini isteme,” “kanun ve kod,” “kurallar,” “bağımsızlık” etik iklim boyutları, etik davranış oluşturup olumlu bir performans sağlarken; “araçsal” etik iklim boyutu, etik olmayan davranışlara neden olmakta ve olumsuz performans ile sonuçlanmaktadır. Pozitif performans, kar, güven ve istenen davranışları artırırken; negatif performans ise kar, güven ve istenen davranışları azaltmaktadır. Ayrıca, organizasyon politika ve uygulamaları etik iklim oluşumunda etkili faktörler iken bunları oluşturan yöneticiler de etik iklimi belirlemektedir.

Deshpande (1996), Amerika’da kâr amacı gütmeyen büyük bir işletmede, etik iklim ve başarılı yöneticilerin etik uygulamalarını incelemiştir. Her bir etik iklim boyutunun başarılı yönetici algılarını kapsayan bu çalışma, orta kademedeki bulunan 206 yöneticiye uygulanmıştır. Başarılı yöneticilerin ahlaki olduğu algısı ve “başkalarının iyiliğini düşünme” iklim boyutunun baskın olduğu işletmelerde, başarı ve etik davranış arasında pozitif bir ilişkinin; “araçsal” iklimin baskın olduğu işletmelerde başarı ve etik davranış arasında negatif bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Çalışma kapsamında, başarılı yöneticilerin başarısız yöneticilere göre daha etik olduğu düşünülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

2. TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı kişisel ve iş hayatında çok önemli sorunlar oluşturmasından ötürü birçok çalışmalarda yer almıştır. Tükenmişlik sebebiyle meydana gelen problemleri tespit etmek ve bu problemlere çıkış yolu bulmaya çalışmak yaşadığımız zamanda hızla önemli hale gelmiştir. Tükenmişliğin ne olduğu, sebepleri, bağlantılı terimleri, kapsamı, ve neticeleri geniş bir şekilde halinde incelenmeye başlanmıştır.

2.1.1. Tükenmişlik kavramı ve tanımı

Tükenmişlik terimi ilk olarak 1970'lerde Amerika'da çalışan kişilerin, hizmet verirken yaşamış oldukları depresyonu tanımlamak amacıyla ortaya çıkmıştır. Şimdilerde iş yaşamına negatif etki eden kavramların başında gelen tükenmişlik duygusunu ilk olarak 1974'de Freudenbergler açıklamaya çalışmıştır. Bu duyguyu 'yetersizlik, kişinin gücünün ve isteğinin azalması, deformasyon, başarısızlık hissi, ulaşılamayan arzular neticesinde bireyin kendi içinde yaşadığı tükenme hissi' olarak tanımlamıştır. Kendisine göre bu duygu; hayata mana katma çalışmaları neticesinde ortaya çıkan bir durumdur (Izgar, 2001: 52).

Tükenmişlik duygusu topluluk içerisinde yaşıyor olmamızın getirdiği bir sonuçtur. Kişinin sosyal hayata adapte olması, yaşamına mana katma isteklerinin neticesi olarak tükenmişlik hissi meydana gelmektedir. Bireysel verimlilik hissini eksilmesi ve duyarsız olma durumunun fazlaşmasıyla, kişide tükenmişlik duygusu meydana gelmektedir (Sürgeyil, 2006: 4). Bu duyguyu yaşayan iş görenler verdikleri hizmeti normalde olması gerektiği gibi verememe pozisyonuna düşmekte ve bunun sonucunda da hem çalışana hem de örgüte negatif neticeler yaratmaktadır.

Farklı işlerde faaliyet gösteren kişiler iş hayatında içinde bulunduğu olumsuz durumlara birbirlerinden çeşitli reaksiyon sergilerler. Tükenmişlik duygusu bu reaksiyonlar sonucu meydana gelen sonuçlardan bir tanesidir.

Tükenmişlik duygusu aslında bir kendini teslim etme duygusudur. Kişinin yaptığı hizmetin karşısında kendi bireysel haklarından vazgeçmesidir. Bu durumda içinde bulunulan vaziyete karşı gelinmeye çalışılmaz ve bu durum bazı zamanlarda iş hayatına uyum sağlama gibi düşünülür, daha olumlu durumlar için çaba sarf edilmez. Tükenmişlik duygusu, kişide aslında var olan kuvvetinin, yetersizliğe yenik düşmesidir. Bu durum aslında kişide ne kadar çabalarsam çabalayayım, mevcut olan durumda herhangi bir farklılık olmayacağını düşüncesine yenik düşmesidir (Ertekin, 1993:13).

Tükenme, bireyin ters giden bir duruma inanmamayı seçtiğinde gelişen bir olgu olup bireysel kaynakların tükendiği, günlük yaşanan olaylar sonucunda ümitsizliğe düştüğü, düşüncelerin olumsuzlaştığı, yaşam enerjisinin bittiği bir durumu belirtmektedir (Köknel, 1987: 32). Mesleki otizm olarak da ifade edilen tükenmişlik, değişimi olanaksız olarak görülen durumların insanın ruhunda bıraktığı birikimlerle meydana gelmektedir (Losyk, 2005: 26). Bireyin yaratıcılığı kaybolmakta, daha iyisine ulaşmak için çaba gösterilmemektedir. Yaşama karşı tüm isteği biten sağlık çalışanı insanları ve çevresinde gelişen olayları umursamamakta kendisini tüm olup bitenden soyutlayarak kendi kabuğuna çekilmektedir. Bunun sonucunda da sağlık çalışanının verdiği hizmetin ve ilişkilerinin kalitesi düşmektedir.

Tükenmişliğin farklı tanımlamaları analiz edildiğinde bu kavramların beş ortak noktasının olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik tanımlamalarındaki beş ortak nokta aşağıda belirtilmektedir. Bunlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 23-24);

Bilinçsel ve duygusal tükenmede, halsizlik, bunalım gibi hiç de olumlu olmayan sonuçlar vardır. Bilinçsel ve duygusal göstergeler, fizyolojik göstergelerden daha çok önemsenmektedir. Tükenmişlik belirtilerine, kişinin öncesinde psikolojik olarak herhangi bir kanıtlanmış rahatsızlığı olmayan kişilerde de rastlanabilir. Meydana gelen negatif tepkiler ve hareketler nedeniyle kişinin verimliliğinde ve kişisel başarısında düşüş meydana gelmektedir.

Tükenmişlik belirtileri iş hayatıyla alakalıdır. Tükenmişlik hissiyatı, kişinin yaptığı iş ile ilgili bir duygu olup, performans eksilmesi, kişinin benlik kaybı hissi, duygusal bitkinlik gibi duyguları içerir. Bu duygular genellikle kişinin kaygılı olmasının ve güvendiği durumların ortadan kalkmasının bir neticesi olarak görülür. Bazı araştırmacılar

tarafından da stresle karşı karşıya kalındığında bu stresle başa çıkamama ve yenilme durumlarında ortaya çıktığı vurgulanmaktadır (Köknel, 1982: 43).

Tükenmişlik duygusunu, kurumsal diğer stres odaklarından farklı kılan yan, çalışanların bulunduğu görevlerinden ötürü karşılaştıkları bireylerle sürekli iletişim halinde bulunmaları kaynaklı meydana gelmeleridir. Bireyi kaygılandıran kurumsal durumlar karşısında devamlı tükenmişlik hissini duyuyor olması durumunu ortaya koyan bu durum, hayatın değişik aşamalarında meydana gelebilir (Baysal ve Tekarslan, 1996: 294).

2.1.2. Tükenmişliğin benzer kavramlarla ilişkisi

Tükenmişlik duygusu, örgüt hayatının verimini azaltması ve iş görenin sağlığında kötü etkiler bırakması sebebiyle kurumsal aktivite ve kaliteye negatif etki eden bir durumdur. (Ertekin, 1993: 18). Kaynaklarda kurumsal aktivite ve performansla ilgili oldukça fazla çalışma vardır. Bu kavramların bir kısmı tükenmişlik duygusu ile bağlantılı olarak anlatılmıştır. Tükenmişlik duygusu içerisinde kaygı bozukluğu, iş hayatından ve özel hayattan keyif elde etmeme ve genel olarak tüm hayata kötümser bakmaya yönelme olarak görülerek bunalımla ilişkilendirilmektedir. Bunun yanı sıra içinde bulunulan göreve memnuniyetsiz bakılarak iş tatminsizliğine neden olduğu düşünülmektedir.

2.1.2.1. Stres

Stres kelimesi çağımızda sürekli olarak hayatımızda var olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkçe bir kavram olmamasına rağmen toplumun her statüsündeki bireyin kullandığı bir kavramdır. Stres kelimesini günümüzde, hoşnut olmadığımız bir durum ya da bir hissi anlatmak için kullanırız (Köknel, 1987: 7). İş hayatında sayılamayacak kadar sebepten ötürü iş performansında eksilme, kişinin yaptığı işiyle ilgili dikkatinde eksilme, iş hayatındaki rutinini farklılaştıran hareketler gibi bir çok probleme sebep olan bir durum olmasının yanında bazı araştırmacılara göre ise bir tür rahatsızlık olarak da açıklanan stres, neticeleri göz önünde bulundurulduğunda çözüm getirilmesi zorunlu olan bir problemdir. İş hayatındaki stres, bireylere buldukları iş hayatında kötü şekilde etki etmektedir. Kişinin stres altında bulunduğunu belli eden ana göstergeler şunlardır (Baltaş ve Baltaş, 1999: 31-32):

Daha önce rahatlıkla verdiği kararları vermekte zorluk yaşamak, derin bir çelişki haline düşmek, kıymetsizlik, tek kalmışlık, başarısızlık, güvensizlik hislerini yaşamak,

Sürekli sergilenen kişiye özgü hareketlerde büyük farklılık, olması gerekeni değil de kendince garanti görüleni seçmek,

Kötü alışkanlıkların fazlaşması (alkol ve tütün kullanımı vb.) sebepsiz durumlarda birden meydana gelen kızgınlık ve kin duyguları, Sürekli olarak kendi yanlış ve başarısızlığını düşünmek, hayal kurarak sürekli düşüncelere kapılmak, Hayatında bulunan kişiye karşı normalden fazla güven duymak ya da duymamak, Normalden fazla özenli ya da olması gerektiğinden çok daha fazla çalışmak,

Yazılı ve sözlü iletişimde net olmama, Uyku düzeninin olmaması, intihara meyilli fikirleri tekrarlamak

Çok önemli olmayan durumlara aşırı kaygı duymak ya da çok önemli problemler karşısında kayıtsız kalmak

Duygusal hayatta ilgisiz hareketler ve yetersizlik durumu.

Strese verilen reaksiyon geniş bir zamana yayıldığında birçok rahatsızlıkların çıkmasına neden olmaktadır. Bunlar fiziksel rahatsızlıklar (tansiyon, şiddetli baş ağrısı, kalp hastalıkları vb.) olabilecekleri gibi, psikolojik rahatsızlıklar da olabilirler (Roskies, 1994: 2).

Kişiler yerleşmiş yapılarına göre stresle karşı karşıya kaldığında geri adım atma, kabul etme, red etme, kaygı, bunalım gibi içsel problemler yaratabilir. Bilinçsel problemler olarak da dikkat dağınıklığı, algılama sorunu, unutkanlık, sabit fikirlilik örnek gösterilebilir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 29)

Stres bir olaya, davranışa ve ya birinin kendinde psikolojik ya da bedensel zorlamaya karşı ortaya koyulan tepkinin meydana getirdiği netice olarak da açıklanabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 23). Diğer bir görüşe göre ise kişilerin içinde oldukları çalışma ortamı ve şartlarının kendisini etkilemesi neticesinde, bedenlerinde oluşan bazı salgıların meydana gelerek, çalışma şartlarına entegre için bilinçsel ve bedensel olarak harekette bulunması olarak açıklanır (Eren, 2006: 292). Stres kavramı hakkında öne sürülen açıklamaların ortak noktası stresin tüm etkilerinin(bedensel, psikolojik, kimyasal) kişinin normal durumunu farklılaştıracak şekilde fiziksel ve bilinçsel kaosa sebep

olmasıdır. Kişinin hareketlerindeki bu farklılaşma onun iş yerine olan entegrasyonunu bozmakta ve birçok negatif neticeleri de doğurmaktadır.

Kurumda iş görenlere tesir eden stres; birçok nedenden kaynaklanabilir. Bunların en belirgin olanları birey ile görev arasındaki farklılıklar, kişiye fazla sorumluluk yüklemek, işten atılma kaygısı, iş yerindeki çeşitli tehlikeler, kurum ile kişinin değerlerinin birbirine uygunsuzluğu, fazla iş yükü, iş yerindeki sorumlulukların adaletsizliği vb.dir. bunlardan kaynaklanan stres, kişide bedensel, ruhsal, davranışsal neticeler doğururken; kurum açısından ise verimsizlik, iş kazaları, göreve devam etmem gibi neticeler yaratmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2003:12-13).

Tükenmişlik duygusu ile stres terimleri çok fazla ortak noktalar bulundurmaktadır. Bu terimlerin arasında önemli bağlantıların olduğu bilimsel olarak da ortaya konmuştur. Fakat tükenmişlik duygusu ile stres birebir aynı anlamlı kavramlar değildir ve bu iki kavramı karıştırmadan anlamak en doğrusudur.

Tükenmişlik duygusu daha çok başarı odaklı çok sıkı çalışma saatleri olan, bilinçli olarak yüklenebileceğinden fazla sorumluluk alan çalışanlarda meydana gelmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 82). Tükenmişlik duygusunu iş hayatındaki görevinden dolayı müşterilerle sürekli iletişim halinde olan ve kişilere yardımcı bulunan, görevi ile problemi var olan bireylerin hissettiği, toplumsal ilişki sebebiyle bir durum olması, onu stresten farklı kılan en büyük özelliktir. Genellikle ruhsal denge oturtturulamayan örgüt iklimlerinde iş stresi meydana gelmekte ve sonrasında tükenmişlik duygusu meydana gelmektedir. Yapılan görevin kişide meydana getirdiği baskı olan iş stresi çalışan içinde örgüt için de problemler doğurur.

İş stresi iş görende memnuniyetsizlik doğurarak, performansını en aza indirir, sağlık masraflarını yükseltir, kendini ifade etme zorluğu yaşatır, enerji seviyesini eksiltir. Bunun yanı sıra kafi seviyesindeki stres verimliliği yükseltebilir de. Bununla birlikte tükenmişliğe neden olabilecek strese karşı uyabilmek için bireyin entegrasyon seviyesi fazla olmalı, bireyin kendi farkındalığı olmalı ve yeni seçenekler yaratabilmeli, görevinin gereksinimlerinin en fazlasını yapmalı, profesyonel hedefler gerçeklerden uzak olmamalıdır (Tutar, 2001: 42).

Tükenmişlik ve stres arasındaki bağlantıyı inceleyen çalışmalarımda tükenmişlik duygusunu meydana getiren bazı stres nedenleri ortaya koyulmaktadır. Buna göre ana stres sebepleri; örgütteki görevini tam olarak yapamama, çalışanlar arasında arkadaşlık olmaması, yeterlilik ve müşterilerle ilgili problemlerdir (Akçamete vd. 2001: 31).

2.1.2.2. Depresyon

Konuşma dilinde tükenmişlik duygusu ile eş anlamlı gibi kullanılan bir kelime olan depresyon, kişinin normal hayatında kendi rızasıyla ve gönüllü uyguladığı rutin davranış ve etkinliklere karşı gönülsüzlük ve hayattan istek duymama neticesidir.

Depresyonda olan birey, zaman kavramına kötümser bakmaya başlar buna geçmiş de gelecek de dahildir. Bu kötümser bakış açısı, bireyin normal hayatına, kişilerle olan iletişimine etki ederek iş hayatındaki verimliliğinin düşmesine sebep olabilir. Kişinin verimsizliği, derin üzüntü duyduğu bir durum, düş kırıklığı, boşanma, suçluluk duygusu gibi durumlar depresyona neden olabilir (Eroğlu, 2006: 438). Fakat bu durumları yaşayan herkesin depresyon yaşayacağını söyleyemeyiz. Tecrübeleri, kişisel becerileri, çevresi, demografik özellikleri gibi kavramlar kişinin depresyona girme durumunu doğrudan etkiler.

Tükenmişlik duygusu ile depresyonun bir birine çok benzer terimler olması, araştırmacıların her iki durumun üzerinde detaylı araştırmalar yapmasına sebep olmuştur. Yapılan kimi çalışmalarda depresyon ile tükenmişlik duygusunun alt başlıkları altında yer alan duygusal tükenme arasında önemli bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu kavramlar her ne kadar içi içe girmiş gibi düşünülse de anlam açısından farklılıklar teşkil etmektedir.

Tükenmişliği depresyondan farklılaştıran temel özellik, depresyonun sadece iş hayatına ait bir terim olmaması ve hayatın içindeki herhangi bir durumdan meydana gelebilmesidir. Toplumsal bir kavram olarak ele alınabilen tükenmişlik duygusu zaman içerisinde artabilen ve ön görülmesi zor olan bir isteksizlik durumudur.

2.1.2.3. İş doyumunu ve doyumsuzluğu

İş doyumunu veya bir başka ifade ile iş tatmini bireylerin işleri hakkındaki düşüncelerini ifade etmektedir. Artan küresel rekabet kurumlar açısından çalışanların

performansını ve örgüte olan katkılarını çok önemli hale getirmektedir. İşletmelerin en önemli kaynağı çalışanlarının sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerdir. Bilgi beceri yeteneklerinin kullanımı ve performansı ise çalışanların doyumuna ve tatminine bağlıdır. (Demir, 2007: 75).^{kte}

İş doyumunu çalışanların hem iş yaşamlarındaki hem de özel hayatlarındaki duygu durumlarını belirleyen önemli bir faktördür. İnsanlar günlük zamanlarının çok önemli bir bölümünü çalıştıkları kurumlarda geçirmektedirler. İş yaşamlarında doyuma ulaşmış insanlar bu sebeple özel yaşamlarında da daha huzurlu ve mutlu olmaktadır (Solmuş, 2004: 44).

İş doyumunda birçok faktör etkili olmakta ve bireylerin doyumunu veya doyumsuzluğunun sebebi olmaktadır. İş doyumunu çalışanların bir işten bekledikleri ve o işin çalışana sundukları ile ilişkili bir kavramdır (Aydın, 2000: 26). Çalışanın ihtiyaçları, idrak ettiği gereksinim doyum fırsatları, çalışanın arzusu, işe katılırken sorumluluk verilmesi, çalışan bireyle üstleri arasında iyi işleyen bir iletişim halinde olması gibi birbirlerini karşılıklı olarak etkileyen birçok etken iş tatmininin doğasını oluşturmaktadır.

İş doyumunda esas önemli faktör, bireylerin gereksinimlerinin iş hayatında ne ölçüde karşılandığı veya ne ölçüde karşılanmadığıdır. Gereksinimler bir çok motivasyon kuramına göre bireysel motivasyonu ve tatmini etkileyen önemli bir faktördür. Bireylerin gereksinimleri ve ihtiyaçları ise kişilik ve değerlerden etkilenmektedir. Çalışanlar değerlerine göre ihtiyaçlarına önem atfetmekte ve bazı ihtiyaçlar daha önemli iken bazı ihtiyaçlar daha az önemli olmaktadır (Silah, 2005: 112).

İş doyumunu ile iş performansı arasında bir ilişki bir çok araştırmacı tarafından ortaya konmuştur. Bu nedenle araştırmacılar, çalışanlar açısından doyum ve doyumsuzluk yaratan faktörleri bulmaya çalışarak, onların performanslarını arttırmaya çalışmaktadırlar (Pfeffer, 1995: 136). Çalışanların iş doyumlarının artırılması yolu ile daha mutlu olmaları onların sağlıklarını ve iyi oluşlarını fazlası ile etkilemektedir. Çünkü, memnun olan ve mutlu olan çalışanlar, kuruluşun hedefleri doğrultusunda daha verimli ve istekli çalışacaklardır. Bu sebeple çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörlerin araştırılarak ortaya konulması ve iş yerlerinin çalışan doyumuna duyarlı olması, kritik bir öneme sahiptir. Araştırmalarda ortaya konulan iş doyumunu etkileyen temel unsurlar ise aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır (Yüksel, 2002: 68);

➤ İş görenlerin yaptıkları görevlerle ilgili düşünceleri, ruhsal fikirleri, yaptıkları görevler ve benlikleri için önemlidir.

➤ İş görenlerin yaptıkları işlerle alakalı düşünce ve faaliyetleri, çalışanın performansını doğrudan etkilediğinden dolayı, iş doyumunu işverenler açısından önemli bir noktadadır.

İş doyumunu çok çabuk elde edilebileceği gibi bunun yanında çok çabuk da iş doyumusuzluğuna dönebilir. Bir işletmede çalışma şartlarının tatmin edici olmadığını, kötü olduğunu gösteren en temel durum iş doyumunun çalışanlar için o iş yerinde düşük olmasıdır. İş doyumunun yeterli seviyelerde olmayışı, işin duraksamasına ve zamanının uzamasına, performans düşüklüğüne, otorite problemlerine genel olarak örgütsel sorunların temelini oluşturur. İş doyumunu yetersizliği işletmelerin güçlerini çok büyük oranda zayıflatarak, işletmeyi dış tehlikelere açık hale getirir ve işletmenin bu tehditlere karşı savunma gücünü eksiltir ve yok etmeye başlar(Barutçugil, 2004: 289).

İş gören, iş yerinden ve yaptığı görevden beklentilerinin yeterli miktarda giderilmediğini düşündüğü zaman çalışan için iş doyumusuzluğu ortaya çıkmaktadır. İş doyumundaki yetersizlik, iş görenin iş yapabilme gücünü, performansını negatif yönde etkiler ve kişinin işine olan bağlılığının önemli derecede düşmesine sebep olur. Bunların beraberinde iş görenin sağlığı da bozulur, çalışmada fiziksel ve psikolojik (baş ağrısı, umutsuzluk, baş ağrısı, uyku eksikliği vb.) sorunlar meydana gelir ve bu durum ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki meydana gelir (Okakın, 2009: 173).

Yapılan işin içeriğinin iş doyumunda çok büyük önemi vardır. Yapılan görevin niteliği; işin yetenek istemesi, bağımsız olarak yapılabilmesi, işin ne derece önemli olduğu, geribildirim gibi ana hususlardır. Buradaki bağımsızlıktan kasıt iş görenin yaptığı görevle ilgili karar alma gücünü elde bulundurmasıdır. Bağımsız çalışma ve kişinin kendi öz becerilerini kullanabilme çalışanın doğası gereğidir. Geri bildirim, iş görenin iş yerindeki yapılan işin çıktılarını hakkında bilgi sahibi olmasıdır. Bu durum iş yerinde çalışanlar arasında sorumluluk hissini de beraberinde getireceğinden dolayı iş doyumunu da etkilemesi açısından önem taşımaktadır(Türk, 2006: 76).

Yapılan işin iş görene öğrenme fırsatı sunması ve sorumluluk vermesi de çalışanlar için bir iş doyumunu sebebidir. Yapılan görevin zorluk seviyesi, kişiye sunduğu kariyer

imkanı, yöneticiler ve çalışma arkadaşları tarafından iyi yapılmış işler için alınan övgüler iş doyumunu arttıran, kişiyi güdüleme kaynaklarıdır. Çalışan için, verdiği görevin toplumda ne şekilde düşünüldüğü ve karşılandığı iş doyumunda önemli bir faktördür. Yapılan işin seviyesi yükseldikçe iş doyumun da bununla doğru orantılı olarak yükseleceği düşünülür. Kendi yaptığı işte ve diğer çalışanların işi üzerinde kontrol yetkisi olan iş görenlerin iş doyumunun daha fazla olduğu görülmektedir (Keser, 2006: 33).

Örgüt ortamının çalışanın sosyal iletişim kurma isteğini karşılayan niteliğe sahip olması gerekmektedir. Çünkü mesai arkadaşlarıyla kurulan iletişimler çok net bir şekilde iş doyumunu ya da doyumсузluđa sebep olabilmektedir. Birey sosyal ihtiyaçlarını karşılamazsa, istediği göreve sahip olsa bile, yaptığı işinden ayrılmak zorunda kalabilir. Diğer taraftan örgüt içerisinde iletişim iyi durumda olan, sosyal ilişkileri kuvvetli olan birey, yaptığı işe daha çok motive olur ve daha da üretken bir hal alır.

İş doyumсузluđunun birey açısından, bedensel ve psikolojik bozukluklar, stres, engellenmişlik hissi gibi neticeleri vardır. İş görenlerin bedensel ve psikolojik durumlarıyla iş doyumunu birbirini doğrudan etkileyen faktörlerdir. stresli iş ortamlarında bulunan kişilerde iş doyumсузluđu meydana gelmekte ve bunun sonucu olarak bedensel ve zihinsel davranış bozuklukları meydana gelmektedir. Çalışan kişinin isteklerinin ve ihtiyaçlarının karşılanamaması sonucunda meydana gelen iş doyumсузluđu, kişide davranış bozukluklarını da beraberinde getirir. Bu da kişi de sinirsel olarak sorunlara yol açar beraberinde bunalım, uyuyamama, yemek yiyememe ve düş kırıklığı gibi kişisel sorunlara sebep olur (Çakır, 2001: 65).

İş doyumсузluđu iş görenler için devamlılık gösterdiğinde kişinin çok yüksek derecede gergin olması ve tepki vermemesine neden olur. Bunun kaçınılmaz sonucu olarak da çalışanda fiziksel tepkiler meydana gelecektir.

İş doyumuna ulaşamayan iş görenler, zamanla isteklerinin bir türlü gerçekleşmemesi ve düş kırıkları yaşamalarından dolayı hoşlanmadıkları doyumaya ulaşamayan bir iş ortamından kaynaklanan bir stres altında kalmaya başlarlar. İş gören yaptığı işi bedensel gücüyle yaparken bunun yanında beyin gücünün de farkedildiğini ve bundan faydalandığını görünce yaptığı işe karşı yabancılaşma hissinden çok büyük oranda sıyrılacak ve yaptığı işe daha fazla anlam yükleyecektir. Böylece örgüt hedefleri ile

uyum sağlayacak ve örgüte karşı yabancılaşma duygusu yok olacaktır(Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 136).

Çalışanın iş doyumunun yükselmesiyle beraber, verimlilik artar ,iş gücü devir seviyesi ve işe gelme oranı düşer. Bunlar da örgüt açısından bakıldığında, örgütün çalışandan beklediği sonuçlar ile uyumlu hale gelir. İş doyumunu iş verenler için, iş görenlerin yaptıkları işler hakkındaki düşüncelerinin çalışanın performansına yaptığı etkisi bakımından önemlidir. Bu önemin yöneticiler için en büyük nedenleri, iş doyumsuzluğunun direk sebep olduğu çalışan davranışlarıdır ki bunları da şöyle sıralayabiliriz; istifalar,işe gelmeme, verimliliğin azalması, kişinin sağlığının bedensel ve ruhsal olarak bozulması (Okakin, 2009: 178).

İş görenler yaptıkları işlerden ve çalışılan ortamdan tatmin olmadıklarını, isteklerinin karşılanmadığını düşünmeye başladıklarında yaptıkları işe karşı doyum hislerini kaybederler. İş doyumsuzluğu çalışanların sağlık durumlarını psikolojik olarak da etkiler böylece örgüt performansını eksilterek çalışan devir hızını çoğaltır. Motive edilmeyen iş görenlerin performansının yükselmesi ve verimliliğinin artması düşünülemez.

İş gören yeteneklerine uyumlu bir iş yapmıyorsa kişi kaygılı, stresli ve memnuniyetsiz olur. Kapasitesinin çok altında onun için anlam taşımayan görevlerde bulunan becerikli çalışanlarda, hayatla olan ilişkisini koparma, usanma ve kaygı bozukluğu stres gibi durumlar meydana gelebilir. Çalışma ortamı bu durumları giderecek şekilde tasarlandığında, çalışan da örgüte daha çok uyum sağlayacak ve iş doyumunu yükselecektir. Böylece iş görenin verimliliği de artacaktır (Başaran, 2000: 89).

2.1.3. Tükenmişliğin boyutları

Tükenmişlik duygusu, iş hayatının çeşitli aşamalarında meydana gelebilmektedir. Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık gibi üç boyutlu olarak incelenmektedir.(Akçamete vd. 2001: 15-16).

2.1.3.1. Duygusal tükenme

Duygusal tükenme için, tükenmişlik duygusunun ilk adımı olarak düşünebiliriz. Bu özelliğinden dolayı da olumsuz bir duruma yönelik önlem almak için çok mühim bir aşamadır. Bu boyutun halsizlik gibi önemsiz bir durumla yakın özellikleri vardır. Fakat

sürekliliğinden ve inatçı özelliğinden ötürü kronik yorgunluğa daha benzerdir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşaması olmakla beraber en berrak belirtisi olarak söz edilebilir. (Eren, 2006: 143).

Müşterilerle direk iletişimin çok olduğu iş yerlerinde, iş görenler kendilerini bedensel ve ruhsal olarak çok fazla derecede halsiz ve bitkin hissederler. Her anlamda sıkışık bir iş hayatı bulunan kişi, sınırlarını zorlamakta ve müşteri ve diğer çalışanların fazla isteklerinin altından kalkamamaktadır. Kişi bu duruma reaksiyon olarak duygusal tükenme yaşamaktadır. Duygusal olarak tükenme hisseden kişi, kendini yaptığı göreve adapte edememeye başlar ve hizmet verdiği kişilere karşı sorumluluk duygusunda olumsuz duygular meydana gelebilir (Sabuncuoğlu, 2002: 55).

Duygusal tükenmenin ana sebepleri çok fazla iş yükü, çalışanlar arasındaki çatışmalar ve çok iyi olmayan çalışma şartlarıdır. Duygusal tükenme hisseden kişiler kendini yorgun hisseder ve kendini kullanılmış olarak düşünür. Bu durumları tersine çevirmek için bir yol bulamazlar ve bunun sonucunda da müşterilere önceden olduğu kadar verimli olamaz ve özen gösteremezler. Huzursuz ve kendini set vurulmuş gibi düşünen bir çalışana yarın işe gidecek olma düşüncesi bile çok kötü gelmektedir. Bu duyguları yaşayan kişiler, kendilerini yeni bir güne hiçbir zaman hazır hissetmezler ve hizmet vermek için sahip olması gereken hareketliliği kendilerinde bulamazlar.

Tükenmişlik duygusu yaşayan kişilerin çoğu içinde buldukları duyguları anlatırken en çok duygusal tükenme boyutundaki durumları anlatırlar. Tükenmişliğin boyutları içinden en çok bahsedilen ve bildirilen duygusal tükenmedir. Fakat bu boyutun bu denli görünür olması, tükenmişlik sendromu için teşhis konmada yeterli bir durum olduğu söz konusu değildir. Tükenmişlikten tam olarak emin olmak için, üç boyutunu da içine alan genel bir görüş ile konuya bakmak lazımdır (Çam, 1995: 28-29).

Duygusal tükenme, tükenmişlik için ilk basamak ve temeli niteliğindedir. Duygusal bakımdan sıkışık bir iş hayatı olan birey sınırlarını zorlar ve müşteri ve iş arkadaşlarının, yöneticilerinin istekleri karşısında yenilir. Duygusal tükenme de tam bu aşamada bu duruma bir tepki olarak meydana gelir. Bunu yaşayanlar ruhsal olarak bitkin olurlar ve yeni bir iş gününü bitirecek gücü kendilerinde bulamazlar. Ve bu durumu değiştirecek yolu da kendilerinde bulamazlar.

2.1.3.2. Duyarsızlaşma

Bu boyut tükenmişlik duygusunun ikinci boyutudur. Bu boyutta daha çok kişilerarası iletişimin önemi ve sebep olduğu durumlar anlatılır. Tükenmişliğin üç boyutu arasındaki en sıkıntılı boyut bu boyuttur. Kişilerarası iletişimde meydana gelen problemler, tükenmişlik duygusunu bireysel bir problem olmaktan çıkarır ve kurumun tümünü ilgilendiren bir sorun haline getirir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003: 44).

Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenmişlik yaşayan birey, kendinin başkalarının problemlerine çözüm olamadığını düşünür ve kolaya kaçarak duyarsızlaşmayı kaçış olarak değerlendirir. Kişinin görevinden dolayı bir araya geldiği kişilere ve görevine karşı alakasız, soğuk, itici tutumlar sergilemesi olarak açıklanabilecek olan duyarsızlaşma, iş hayatında idealist olmayı engeller.

Bu boyutta, özellikle işyerinde hizmet verilen kişilere yönelik tutumlarda olumsuz değişimler görülmektedir. Bazı nedenlerden dolayı şiddeti kişiden kişiye farklılık gösterebilen bu değişimler aşağıdaki şekillerde olabilir (Sürgevil, 2006: 28-29):

- i. Kişilerle olan iletişimini, görevini yerine getirebilmek için yeterli en az seviyeye getirebilir,
- ii. İş ortamındaki herhangi birine karşı çirkin ve onu değersiz hissettirecek hareketlerde bulunabilir,
- iii. Kişinin istek ve ricada bulunduğu durumları görmezden gelebilir,
- iv. Müşterileri birey olarak görmez ve cansız bir varlık gibi davranabilir,
- v. Hizmet verdiği kurumuna karşı uzak, duyarsız, hoş olmayan hareketlerde bulunabilir,
- vi. Bana neci tavırlar takınabilir ve soğuk tutumlar gösterebilir,
- vii. Kişileri kategorize ederek ona göre davranışlar sergileyebilir.

Duyarsızlık boyutunda olan birey, hayatının diğer insanlar tarafından kontrol edildiğini hissederek insanları hayatında istemez ve yalnız yaşamayı tercih eder. Duyarsızlaşma bir bakıma kişni kendini, düş kırıklığına uğramamak ve tükenmemek için korumaya alarak içinde bulunabileceği duygusal huzursuzluktan bilerek uzaklaşarak kendine uyguladığı bir tür savunma durumudur (Işıkhan, 2004: 37). Duyarsızlaşma

hisseden birey, ruhsal açıdan yaşadığı zararı en aza indirebilmek için diğer insanlarla iletişim kurmaz ve kendine güvenli bir bölge oluşturmak ister. Fakat tüm bunlar bireyin iyimserliğine ve iş hayatındaki aktif rolüne çok büyük oranda olumsuz etki eder.

Diğer bir açıdan da hem görevinden ötürü insanlarla iletişim kurmak zorunda olup, hem de bir o kadar uzak ve yalnız olmaya çalışmak yıpratıcı olabilmektedir. Bu iki durum arasında dengeyi sağlamak yerine kişi genelde iki uç noktadan diğerine geçmeyi tercih etmektedir. Bu durumda da doğal olarak diğer insanların düşünce ve hissiyatlarına kayıtsız ve mesafeli bir tavır takınmaktadır. Bu kayıtsız, mesafeli çok da insani olmayan, buz gibi tavır tükenmişlik duygusunun alt boyutu olan duyarsızlaşmayı ortaya çıkarır.

Dozu her geçen gün artan bu negatif durum, bir çok şekilde ortaya çıkar. Kişi karşı tarafa kötü ve değersiz hissettirecek şekilde davranabilir, karşısındakinin isteklerini göz ardı edebilir ya da destek olmada yetersiz olabilir. Kişilerin kendi hayatından çıkararak, onu yalnız bırakmasını gönülden ister. Duyarsızlaşma kişinin karşısındakileri farklı gözle görmesine neden olabilir ve başkaları için olumsuz fikirler düşüncelere kapılarak onlara düşmanlık besler. Bu nedenle işinden dolayı bir araya geldiği kişilere duyarsızlaşır ve çok da insani olmayan davranışlar sergiler (Çam, 1995: 33).

2.1.3.3. Kişisel başarı eksikliği

Kişinin kendisiyle ilgili düşüncelerinin negatif yönlü bir durum haline gelmesi olarak gösterilmektedir. Görevine ve görevinden ötürü bir arada olduğu bireylere ve onlarla ilişkilerine bağlı verimlilik ve yeterlilik hislerinde eksilme izlenir. Görevinde ileriye gidemediğini, buna karşın geriye gittiğini algılayan bu bireyler kendilerini problemlili görmekte ve uğraşlarının bir işe yaramayacağını düşünürler.

Tükenmişlik duygusunu açıklarken dört basamaktan bahsederler. Fakat tükenme basamaktan diğer bir basamağa geçilebilecek parçalı bir süreç değildir. Sürekli bir durumdur. Bu sürekli durumun aşamaları şu şekildedir (Kaçmaz, 2005: 29-30);

- i. *Birinci aşama - şevk ve coşku evresi (Enthusiasm)*: Bu evrede kişi, normalden fazla şekilde mutludur. Enerjisi çok fazladır ve inandırıcı olmayan şekillerde iş hayatından beklenti içerisinde görünmektedir. Kişi için yaptığı iş her şeyden önce gelmekte hatta çatışmalı çalışma ortamına, uykusuz kalmasına karşın gücünü bir tek iş için kullanarak çok fazla bir uyum sağlama uğraşı içindedir.

- ii. *İkinci aşama - durağanlaşma evresi (Stagnation)*: Bu aşamada kişinin arzu ve hayallerinde bir eksilme meydana gelir. Örgüt yaşamında karşı karşıya kaldığı zorlukların bilincine ulaşmış ve her geçen gün rahatsızlığı çoğalmaktadır. Ayrıca tüm yaşamının işten ibaret olması kişi tarafından düşünölmeye başlanmıştır.
- iii. *Üçüncü aşama - engellenme evresi (Frustration)*: Kişi bu evrede bireyleri, iş hayatındaki düzeni ve kötü çalışma şartlarını değiştiremeyeceğinin farkına varmış ve çok büyük bir tedirginliğe kapılmıştır. Bu durumda kişi üç seçenektten birini seçmek durumunda kalır. Bunlar; baş edebilme planlarını hayata geçirme, baş edebilme planlarıyla tükenmişliği iletme, son olarak içinde bulunulan ortamdan kendini çıkarma ve kaçınmadır.
- iv. *Dördüncü aşama - umursamazlık evresi (Apathy)*: Bu aşamada birey çok büyük bir hayal kırıklığına, duygusal çöküşe ve umutsuzluğa dalmıştır. İşini bir tek sosyal güvence ve maddi hedef için uygulamaktadır ve işini yapmaktan hiçbir keyif almamaktadır. Artık işi onun için kişisel tatmin ve kişisel doyum olmaktan çıkmış kendisine huzursuzluk ve sıkıntı oluşturan bir duruma dönüşmüştür.
- v. Tükenmişlik sendromunun boyutları arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmak oldukça önemlidir. Tükenmişlik ile ilgili olan çalışmalar da tükenmişliğin alt boyutlarının birbirinden farklı sebeplerle meydana geldiğini ve hepsinin değişik neticeler yarattığını ortaya koymuştur. Duygusal tükenme aşırı iş yükü, duygusal istekler, kötü çalışma şartları gibi durumlardan ortaya çıkarken; duyarsızlaşma ve kişisel başarıda eksilme çoğu zaman işten kaynaklanan verimlilik değerlendirme, sosyal yardım, emretme gibi yetersizliklerden meydana gelmektedir (Torun, 1996: 72). Başka bir açıdan da duygusal tükenme işe gitmeme davranışına sebep olurken, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme istifaların ve müşteri memnuniyetsizliğinin başlıca sebebi olarak gösterilmektedir (Kaçmaz, 2005: 31).

2.1.4. Tükenmişliğin nedenleri

Tükenmişlik duygusunun sebeplerine bakıldığında bireysel ve kurumsal doğan sebepler olarak ikiye ayırabiliriz.

2.1.4.1. Kişisel tükenmişlik kaynakları

Bireysel etkenler, bireyin tükenmişlik duygusuna sebep olan dış nedenlerden etkilenmesini eksilte bilen aynı zamanda da daha da güçlenmesini sağlayabilen yapıdadır. Bu kaynaklardan bir kaç; kişinin bireysel yapısı, demografik özellikleri (medeni hali, eğitimi, iş yaşamı ve senesi vb.) içsel gücü, yapılan göreve aşırı bağlılık, mani olunmaya karşılık verme seviyesi, beklentileri ve alttan alma seviyesi gibi durumlar düşünülebilir.

2.1.4.2. Mesleki tükenmişlik kaynakları

Bireysel boyutta olduğu gibi kurumsal boyutta da çalışma hayatında verilenlerin kişiye geri dönüşünün olmaması kişide tükenmişlik duygusuna sebep olmaktadır. İş hayatında kimlik çatışması ve belirsizliği, bu duruma sebep olan kurumsal nedenler arasındadır. Rol çatışması, iş yerinde kişinin, birbiriyle ters düşmüş iki durumdan birini seçme zorunluluğu ile karşı karşıya kalındığı zamanlarda doğmaktadır. Bu zamanlarda birey ne yapması gerektiğinden emin olmaz. Rol belirsizliği de, bireyin iş yerinde hangi görevi yapması gerektiğinin tam olarak belirtilmediği durumlarda yaşanır. Bu durumda kişi hangi işi yapması gerektiğini, işinin ne olduğunu tam olarak anlamamıştır. Ne işi yapması gerektiğini bilmeden bir işi yapmaya çalışmak, bireyin hem kişisel hem de örgütsel amaçlarına ulaşamaması hatta bu amaçların daha da uzaklaşmasına sebebiyet verir (Güney, 2006: 48).

Tükenmişlik duygusu hakkında kurumsal etmenlere etki eden başkaca kaynaklar ise şu şekilde sıralanabilir:

Aşırı iş yükü; tükenmişlik duygusuna en çok sebep olan etkenlerden birisi de aşırı görev yükü ve yüklenmedir. “İş yükündeki uyumsuzluk genellikle fazla iş yüklenmesinden kaynaklanmakta olup, fazla talepler çalışanın enerjisini tüketmekte ve çalışanda tükenmişlik durumu ortaya çıkmakta ya da artmaktadır” (Sat, 2011: 29). Ayrıca bu uyumsuzluk; iş gören kişinin kişisel becerilerinin görev için yeterli gelmemesinden doğuyor da olabilmektedir Bunlardan başka iş yerindeki iklimde yaşanan bazı problemler de kaygıya ve bireyin bulunduğu görevde kendini mutsuz hissetmesine sebep olmaktadır.

İşinden dolayı kişilerle görevi yapanlar arasında, fazla iş yükü durumları daha da karışık hale getirir. Fakat bu durumlar birbirinden ayrıdır, ikisi de duygusal tükenmeye değişik açılardan etki eder. Kişilerle direk iletişim kurulan işlerde iş yükünün normalden

daha fazla olduğu söylenir. Çok fazla alınan iş yükü kişi de tükenmişlik seviyesini de fazlalaştırmaktadır. Bunda fazlalaşan kaygı bozukluğu ve fazlalaşan sosyal talep de etkindir. Tükenmişlik duygusunun fazla olduğu görevlerin temelinde aşırı iş yükünün olduğu anlaşılmıştır (Güney, 2006: 38).

Meslektaşlarla ilişkiler ve çatışmalar; Bireyin tükenmişlik duygusuyla başa çıkma derecesi, çalışma ortamındaki kişilerden aldığı destekle doğru orantılı olarak yükselecektir. Bundan dolayı eş değer seviyedeki iş görenlerin birbirlerine yardımda bulunmama neredeyse imkansızdır. mesai arkadaşlarından dolayı tükenme iki şekilde olabilir: ilki duygusal tükenme ve kişiler hakkında negatif fikirleri doğuran duygusal stres kaynağı olması, diğeri ise, bireyin tükenmişlikle savaşındaki yüksek kıymete sahip kaynaklarını hasara uğratmasıdır (Bingöl, 1996: 27). Genellikle terfi imkanlarının düşük, iş görenler arasındaki iş rekabetinin çok yüksek dozda yaşandığı işyerlerinde çalışan öncelikli olarak kendisini düşünecektir. Çalışanların birbirleriyle uzak, güvensiz olması ve birbirlerine gizli setler örmesine neden olan bu ortam iş görenlerin tükenmişlik duygusuna kapılma olasılığını çok büyük oranda arttıracaktır.

Yöneticilerle ilişkiler; iş verenler buldukları konum itibari ile iş yerlerinde gücü elinde bulundururlar ve kontrol onlardadır. Bundan dolayı da yaptıkları hareketlerle ve kurdukları iletişimlerle tükenmişlik duygusunu yok edebilir ya da daha da çok artmasına sebep olabilirler. İş veren kaynaklı geri bildirim, iş görenlerin genellikle ulaşamadıkları bir durumdur. İş verenin, iş görenler hakkındaki düşüncelerini onlarla paylaşarak, yaptıkları işleri ne kadar iyi bulduğunu ve sonrasında işi ne kadar ilerletmesi gerektiği hakkında düşünce ve övgülerini çalışanla paylaşması gerekmektedir. Yöneticilerin devamlı olarak çalışanına negatif düşüncelerini bildirmesi onu motive etmez, aksine kişinin kendine olan inancını yitirmesine ve negatif fikirlere sebep olacaktır(Sürgevil, 2006: 57-58). İş görenler de yöneticileri tarafından kendileri hakkında düşünülmesini istemediği bu negatif yönlerinin kendilerine karşı kullanılmaması için hatalarını saklamayı tercih ederler. Bu şekilde de tükenmişliğe kapılarak daha güçsüz bir hal alırlar.

Yeterlik ve mücadelede etkinlik; bazı zamanlarda bireyin almış olduğu eğitim iş hayatında karşı karşıya kaldığı problemleri çözmeye yetmeyebilir. Kişinin kendisi hakkındaki bu yetersizlik fikri performans düşüklüğüne sebep olabilir. Bununla ilgili

araştırmalar, çalışanlar için problemlı iş yerlerinde mücadele Őekilleri ve yeteneklerini nasıl daha aktif kullanacakları hakkında bilgiler vermektedir (Aydın, 2000: 35).

Özerklik ve kararlara katılım; İş hayatında birey kontrolü sağlayamadığında tükenmişlik duygusu artmaktadır. İşveren tarafından görev tanımlarının sürekli yenilendiği, işin ne Şekilde yapılması gerektiği zaman verilerek baskıcı bir Şekilde sürekli anlatılan durumlarda iş gören için bu durumu kabul etmektan başka bir kaçış yolu kalmamıştır. Bu durum ise iş görenin stresinin daha da artmasını, fkelenmesini ve yetersizlik duygusunu daha da yükseltecektir (Izgar, 2001: 67).

İşini kaybetme korkusu; bu duygu kişinin kendine olan sayęı ve inancının eksilmesine sebep olan bir durumdur. Genellikle ekonomik krizlerin çok olduğu dönemlerde kurumların küçülmeye gitmeleri, Şirket birleşmeleri, kapama kararlarının alındığı zamanlarda iş görenlerin kayęı seviyeleri çok yüksek olup, kişini sadece iş hayatını etkilemekle kalmaz aile yaşamını da derinden etkiler (Altıntaş, 2003: 13).

2.1.5. Tükenmişliğin sonuçları

Tükenmişlik duygusunun bu derece nemszenmesinin ve araştırılmasının sebebi hem kişisel hem de kurumsal açıdan meydana getirdiği negatif etkilerdir. Fakat bu durumun sonuçları hakkında net yargılardan bahsetmek mümkün değildir. Bu durumun sebebi ise tükenmişliğe etki yapan kaynaklardan etkilenme seviyesinin her bireye göre değişmesi ve zaman içinde farklılık gösterebilmesidir (Sabuncuoğlu ve Tz, 2003: 307).

2.1.5.1. Tükenmişliğin birey üzerindeki etkileri

Tükenmişlik duygusu insanları her yönden etkileyen bir durumdur. Bireyin bu duygudan dolayı bedensel hasar almasıyla birlikte, kişinin hissettiği ve hayatını etkilediği bitkinlik duygusunun temel nedeni, iş hayatında içinde bulunduğu gerginlik durumudur. İş yaşamında süreklilik gösteren bu gerginlik, bireyin özel hayatına da yansiyarak temel insani faaliyetlerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır. Bu insani faaliyetlerin başında bireyin dinlenmesi gelmektedir. Fakat tükenmişlik bunu da etkileyerek kişinin uyku problemleri yaşamasına neden olmaktadır. Uykusuzluk nede niyle yaşanan bitkinlik ve gerginlik kişide sürekli olarak bir Őeylerin yolunda gitmeyeceği dşncesine kapılmasına neden olur.

Sürekli hale gelen bitkinlik hissi ve huzursuzluk hastalıklara yakalanmayı kolaylaştıracaktır. Bu durum psikosomatik yakınmalara sebep olmakta ve bu hastalıkların iyileşme süresini uzatmaktadır. Tükenmişliğin doğurduğu en belirgin sonuçlardan biri de, işlerin yolunda gitmediğini gösteren, kişinin sürekli enerji düşüklüğü yaşamasıdır (Işıkhani, 2004: 72).

Genel olarak kişiler tarafından tükenmişliğin fizyolojik sorunları çok önemli olarak düşünülmez. Birey problemin grip, halsizlik, baş ağrısı, yemek yiyememe gibi sürekli olacağını düşünmediği geçici sorunlar olarak düşünür ve bu problemlerden kurtulmak için ilaç kullanır. Fakat bu sorunların temel nedenleri tükenmişlik olduğu zaman düşünülen problemin ortadan kalkması için ilaç kullanmak gerçek çözüm olmayacaktır (Sürgevil, 2006: 48). Tükenmişlik içinde olan birey tüm insanların kendisinin hayatını zora sokmak için uğraş verdiğini düşünmektedir. Tükenmişlik duygusu içinde olan birey iş hayatında karşılaştıkları herkese karşı negatif tutumlar ortaya koyarlar. Bunun beraberinde istifalar, performansı düşüren hareketler, iş doyumsuzluğu meydana gelmektedir. Bu durumlar tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda yer alır. Birey içinde bulunduğu sorunlarla mücadele edebilmek için, kötü alışkanlıklar edinebilir (uyuşturucu, alkol, sigara vb.) ve bu durumda daha da büyük bir çıkmaza girer (Artan, 1986: 48).

Tükenmiş birey her duruma karşı savunma mekanizmasını devreye sokabilir ve herkese meydan okuyabilir, her şeyi yapabileceğine inanır ve her şeyi en iyi kendisinin bildiğine inanır. Bütün bunlar bireyin yaşam kalitesini negatif yönde etkileyerek mutsuz olmasına sebep olmaktadır.

2.1.5.2. Tükenmişliğin çalışma yaşamına etkileri

Tükenmişlik ilk olarak kişisel seviyede kendini gösteren bir durumdur. Fakat zamanla bu duygu kişisel boyutların üstüne çıkmaktadır. Bireyin sağlığına zarar vererek demoralize olmasını sağlayan tükenmişlik, iş hayatında da oldukça negatif etkilere sahiptir. Tükenmişlik duygusunun iş hayatını etkileyen neticeleri en kısa haliyle şöyle sıralanabilir; müşterilere ilgisizlik, verimliliğin azalması, iş doyumsuzluğu, istifa isteği, üretim kalitesindeki eksilme, işe gitmek istememe, işgücü eksilmesi, iş kazaları ve iş değiştirme duygusu (Sabuncuoğlu, 1987: 51).

Performansta düşüş; iş hayatında tükenmişlik duygusu en fazla etkiyi bireyin performansında ciddi şekilde eksilme yaratması sebebiyle yapmaktadır. Bu performans düşüklüğü genel olarak kendisini, yaptığı işin verimsizliğinde göstermektedir. Performansın eksilmesiyle sonuç olarak kişinin motivasyonunda da düşme yaşanmakta ve birey kendisini engellenmiş olarak görmeye başlamaktadır. Böyle bir durumun içinde olan birey işini önemsemeyi, başarılı olmaya çalışmaz ve işi için efor sarf etmekten vazgeçer. Kişinin işine olan duygu ve düşüncelerindeki bu değişimler iş hayatındaki başarısının düşmesine bununla birlikte kurumun da başarısının düşüşe geçmesine neden olacaktır. Tükenmişliğin hem iş görenlere hem de işletmelere çok büyük sorunlar ve maliyetler yarattığını söyleyebiliriz (Aydın, 2000: 22).

Hizmet verilen kişilere yetersiz ilgi; İş hayatında tükenmişliğin sebep olduğu negatif etkilerden biri de, müşterilere karşı ilgisiz tutum sergilenmesine neden olmasıdır. Tükenmişlik içindeki kişilerin onun dışındaki diğer tüm insanlara bakışı tamamen değişmekte ve etrafındakileri bir insan gibi görmek yerine nesne gibi görmeye başlamaktadır. Bundan ötürü de müşterilerinin isteklerine gereken özeni göstermemekte, duyarsız, karşısındakinin duygularına kaba ve düşüncesiz bir tutum sergilemektedir. Çalışanın bu şekilde hiç de insancıl olmayan, kalitesiz, özensiz hizmet sunması müşterileri direkt olarak etkilemektedir. Bu da tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ilgili bir durumdur.

İş doyumuna etkisi; İş görenlerin kurumlarına karşı hissettikleri hoşnut olma ya da hoşnut olmama durumudur. İş görenin beklentileri ile yaptığı işin nitelikleri birbirine uyum sağlıyorsa orada iş doyumundan söz edebiliriz. Bu birbirine uygunluk durumu ne kadar fazla olursa aynı oranda iş tatmini de gerçekleşmiş olur (Yöndem, 2006: 93-94).

İşten ayrılmayı isteme; Tükenmenin negatif etkilerinden biri de tükenmişlik duygusu içinde olan çalışanın işinden ayrılmayı düşünmesidir. Fakat bu düşüncesini gerçekleştirecek kendine inancı ve gücü olmadığından isteksiz bir şekilde görevinde kalmaya devam etmesidir. Kurumsa isteksiz bir şekilde bulunan bireyde ortaya işe gitmeme, sözde hastalık, dikkatsizlik ve bunun sonucunda iş kazaları, savurganlık kurumun önemli miktarda maddi zararına yol açmaktadır. Bunun sonucunda doğacak işten alınan doyumсузлук hissi, kuruma olan bağlılığın azalması ve çalışanın işine karşı

umursamaz bir tutum sergilemesi kurumsal başarıyı ve kurumun verimliliğini ciddi anlamda düşürecektir (Altuntaş, 2003: 62).

İş gücü kaybı; Tükenmişliğin kurumlar açısından negatif sonuçlarından biri de iş gücü kaybıdır. Tükenmişlik duygusu içindeki çalışan, yaptığı işi devam ettirecek gücü kendinde bulamadığında, kendine, eğitimine ve tecrübelerine olan inançlarını kaybettiklerinde, yaptıkları işi tamamen bırakma davranışını sergileyebilirler. Bu da uzun yıllar yaptığı işte uzmanlaşmış kişilerin kurum açısından kaybedilmesi anlamına gelmektedir ve bundan da hem birey hem de kurum olumsuz etkilenir (Hunt, 1994: 13).

Üretim kalitesinde düşüş ve iş kazaları; Tükenmişliğin iş hayatındaki olumsuz bir etkisi de üretim kalitesindeki düşüş ve iş kazalarıdır. İçinde bulunduğu problemlerden ötürü çalışan kendini işine tam olarak verememekte ve kafası sürekli dağınık bir şekilde işini yapmaktadır ve iş yapma becerileri düşmüştür. Bu durumlar da çalışanın niteliksiz, kalitesiz hizmet sunmasına ya da kalitesiz üretim yapmasına neden olur ve yaptıkları işe kendilerini tam olarak veremedikleri ve kafaları dağınık olduğundan dolayı iş kazalarının da meydana gelmesi kaçınılmaz olmaktadır. (Can, 1992: 281). Tükenmişlik içindeki bireyler, kişiler arasında gerginliğe sebep olarak işyerinde yapılacak olan işlerin yapılmasına da engel olur. Bu da iş arkadaşları üzerinde negatif durumlara yol açar. Tükenmişliğin sonuçlarının oluşturduğu problemlerin, kişilerin kurdukları ilişkiler aracılığıyla çevreye yayılması, tükenmenin sadece onu yaşayan kişi ile sınırlı kalmamasına yol açmaktadır (Hargreaves, 1998: 10). Tükenmişliğin her durumu kuruma her şekilde doğrudan ve ya dolaylı yoldan maliyete sebep olmaktadır.

2.1.6. Tükenmişliği önleme ve başa çıkma stratejileri

Tükenmişlikle başa çıkmada en önemli unsur bu duygunun ortaya çıkmasına neden olan etkenlerin en başında yok edilmesi, eğer bu olamıyorsa çok geç olmadan bu faktörlerin farkına vararak zaman kaybetmeden müdahale edilmesidir. Tükenmişlik duygusunu yok etmek ve onunla mücadele edebilmek için yapılabilecek olanlar bireysel ve örgütsel olarak incelenmiştir.

2.1.6.1. Kişisel stratejiler

Tükenmişlik duygusuna kişisel bir sorun olarak baktığımızda, kurumsal şartlar kontrol altına alınamayacak durumdaysa; kişisel başa çıkabilme yöntemleri yapılabilecek

en mantık çerçevesindeki çözümlerdir. Yaşanılan güçlükler her ne olursa olsun bunları yok edebilmek için yardım istemek, zihnimizi ve bedenimizi dinlendirmek veya işi bırakmak gibi çeşitli bireysel çözümler üretilebilir. Dinlenmek, izin kullanmak, tatile çıkmak ya da daha dingin bir yaşam şeklini hayatına sokmak ve son olarak işi bırakmak şeklinde olabilir. Yardım almak, yeni beceriler üretmek, kişinin sağlığına daha çok dikkat etmesi, danışmanlık düzeyinde veya daha farklı şekillerde tedavi görmesi gerekebilir. İşten ayrılmak ise işi tamamen bırakmak anlamına gelir (Izgar, 2001: 39). Tükenmişlikle başa çıkmada faydası olabileceği düşünülen bazı davranış, yöntem ve teknikler başlıklar altında sıralanmıştır:

- i. Kendini tanıma,
- ii. Gerçekçi amaçlar belirleme,
- iii. İşe ara verme,
- iv. Durumlara bakış açısı değiştirerek olumlu tarafları fark etme,
- v. Dinlenme ve rahatlama,
- vi. Sağlıklı yaşama,
- vii. Mizah duygusu ve gülme,
- viii. Kendini gerçekleştirme,
- ix. İş değiştirme,
- x. Etkin iletişim şeklindedir.

2.1.6.2. Örgütsel stratejiler

İşverenlerin büyük çoğunluğu genel olarak tükenmişliği fark etmemeyi tercih ederler. Çünkü diğer durumda, iş görenlerin “sorumluluklarını azaltmak, iş hayatı kalitesi programlarına başlamak” gibi istekleriyle karşı karşıya kalacaklardır. Bu sebeple, işverenlerin büyük kısmı tükenmişliği kendi sorumlulukları olarak görmemeyi tercih ederler. Tükenmişlik problemini çözmeye yetecek imkanları ellerinde bulunduruyor olsalar bile bu konuda herhangi bir şey yapabileceklerini kabul etmezler. Kısacası yöneticilere göre tükenmişlik; kişinin kendi sorunudur, yöneticinin yardımcı olabileceği ve dolayısıyla çözebileceği bir durum değildir, kurumla ilgili olmadığı için kuruma negatif bir etkisi yoktur ve kurumun bu konuda yapabileceği herhangi bir şey yoktur (Sürgevil, 2006: 82-83). Bütün bu yaklaşımlar, çok hatalıdır ve gerçekten çok büyük bir sorunu görmezden gelmekten başkahiç bir şey değildir. Sergilenen bu tutum, hem çalışanlar hem de örgüt için

çok büyük bir yanıhtır. Bunun nedeni de tükenmişliğin sadece kişiye özgü olmaması, bundan çok daha büyük bir sorun olmasıdır. Sadece bireysel çabalar, tükenmişlikle baş edebilmede kesinlikle yeterli değildir. Tükenmişlikle baş edebilmeyi sadece kişisel çabalara indirmemek, hem örgüt hem de kişi odaklı düşünmek gerekmektedir (Köknel, 1993: 54-55).

Tükenmişlik durumu kişinin başına hayatta sadece bir kere gelecek diye bir durum söz konusu değildir bundan dolayı bu durum için geçici çözümler yerine, daha kalıcı ve etkili yöntemler çok daha etkili olacaktır. Bu çözümlerden bazıları şu şekildedir:

Personel seçimi; Kurumların çalışan alımı aşamasında; stresin çok baskın hissedildiği ya da hissedilebileceği iş pozisyonlarının işe alım süreçlerinde, iç kontrolü yüksek kişilerin bu pozisyona daha uygun, dış kontrol odaklı bireylerin ise daha az stresli iş pozisyonlarına seçilmesinin çok daha doğru olacağını hem örgüt hem de çalışan için çok daha olumlu sonuçlar doğuracağı söylenebilir (Solmuş, 2004: 123).

Eğitim programları; Bütün insanlar yaşamlarında kendini geliştirme ihtiyacı içindedirler. Çalışanlar içinde bu durum bu şekildedir. Tüm çalışanların kendini geliştirme isteği ve yükselme ihtiyacı ve isteği içindedir. Bu istek ihtiyaçlar hiyerarşisinde seviyelerde yer alır. İş hayatı bu güdünün giderilmesi için en uygun ve en doğal yerdir. Böyle bir ortamda bireysel doyum gerçekleşir; bu durum hem örgütün yararınadır, hem de bireyin hizmet verdiği örgüte daha sıkı bağlanmasını yükseltecek bir faktördür (Canman, 1995: 128).

Yönetim geliştirme; Yönetim geliştirme faaliyetleri; Bir örgütteki işleri yapabilecek kapasitedeki çalışanları tedarik etmek ve örgütün büyüme ve ilerlemesine doğru orantılı olarak örgütün ihtiyacı olan ve ihtiyacı olabilecek potansiyeldeki çalışanları yetiştirmeyi hedefler. Önemli olan pozisyon ve yapılan işe göre uygulanan programların mevcut süresi kısa ya da uzun olabilir. Bu programların ana hedefleri yöneticilerin görevlerini daha etkili yapabilmeleri için teknolojiye uygun araç, teknik ve kavramlarla çevrelenmeleri, sorun çözme ve karar verme becerilerinin artırılması, davranış ve tutumların değiştirilmesi (Koçel, 2003: 194-195).

Örgüt geliştirme; klasik bir örgüt geliştirme programı, genellikle; problemlerin belirlenmesi, önceliklerin belirlenmesi, bu problemlerle ilgili bilgi ve veri toplanması ve

paylaşılması, ortak planlama yapılması, seçeneklerin uygulanması, sonuçların incelenmesi aşamalarını içermektedir. Örgüt geliştirme programları içeriğinde; durumsallık anlayışına dayanan organizasyon benzer, duyarlılık eğitimi, kişisel danışmanlık, iş zenginleştirme, amaçlara göre yönetim, ekip oluşturma, bölümler arası ilişkileri geliştirme gibi türlü teknikler kullanılmaktadır (Koçel, 2003: 152).

Yetki devri; Çalışanlar, yaptıkları işleri benimserler ve yaptıkları işlerin kendine ait olduğunu düşünürler bunun sonucunda da yapılan işin neticelerinin de kendilerine ait olduğunu bildiklerinden dolayı üstlerinde daha fazla sorumluluk hissederler. İşlerini uygularken inisiyatif almaktan çekinmezler, yaptıkları işlerden hoşnuturlar bu durumların sonucu olarak da örgüt içindeki etkileri fazlalaşır (Izgar, 2001: 85). Yöneticisinin ya da iş ortamındaki herhangi birinin söylemesini beklemeden yapması gerekeni yerine getiren iş gören, işverenin de işini kolaylaştırarak sonuçların daha olumlu olmasına katkı sağlar. Aslına bakılacak olursa iş görenlerin çoğu inisiyatif kullanmaya müsait ve bunun için gereken yetenek ve becerilere sahiptir. Fakat bunun için örgütün çalışan için bu durumu destekleyici yönde olması gerekmektedir. İş verenler iş görenleri daha çok sorumluluk almaya yönlendirmelidirler. Bunu sağlamanın bir yolu da inisiyatif kullanan çalışanı destekleyerek takdir etmektir. başka bir yol da, çalışanların yaptığı düşüncelerini ve sundukları önerileri dikkate almaktır. En önemlisi de, inisiyatif alan kişi yanlış yaparsa, kötü bir şekilde tepki vermemektir. (Koçel, 2003: 157).

Çevre koşullarının iyileştirilmesi; kişinin bulunduğu örgüt ortamı ve ona etki eden fiziksel durumlar, kişinin stresle karşılaşmasına sebebiyet veren etkenlerdendir. Bu durumların düzeltilmesi ve iyileştirilmesi çalışanın motivasyonunu yükseltecek ve kurumla bütünleşmesini arttıracaktır. Bu nedenle çevre koşullarının çalışanın performansını ve çalışma isteğini arttıracak şekilde tanzim edilmesi gerekmektedir. Bu koşulların bazılarını ışıklar, ısıtma sistemleri, havalandırma, gürültü vb. gibi düşünebiliriz. (Sabuncuoğlu, 2003: 61). Bir işte çalışanların tümü çalıştıkları ortamın fiziksel şartlarından ruhsal ve bedensel olarak etkilenmektedirler. Çalışılan ortamın fiziki şartlarının kötü şekilde düzenlenmiş olması tüm iş görenlerde strese neden olup, işe karşı isteksizleşmelerine ve işe karşı uzaklaşmalarına sebep olabilir.

İş zenginleştirme; Bunun için işin büyütülüp zenginleştirilmesi, toplumsal bir imaj kazandırılması, değişim yönetimi, iş dönüşümü ve alınan kararlara katılma gibi örgütsel

psikoloji teknikleri uygulanabilir. Stres unsurlarının yok edilmesine yönelik bazı önlemler alınabilir.

Sosyal destek; Çalışanların kişilerle ve özel hayatlarında aileleriyle aralarındaki sıkı ilişki onları çeşitli stres unsurlarına karşı koymada kişiye ekstra bir güç vermektedir. çevrendekilerin zor zamanlarda yardım edeceğini bilmek bireye güç vermekte ve belirsizlik zamanlarında bile kaygılarını azaltır. Örgütte çalışanlara sosyal destek sağlanarak stresten etkilenme seviyeleri düşürülür. Bu da ancak iş ortamında çalışanı destekleyen bir grup ya da birim oluşturarak ya da üstleri eğiterek altında çalışanlara destek olmalarını sağlamakla olabilir. (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 85).

Performans değerlendirme; Performans değerlendirme, iş görenlerin kendilerine verilen görevleri yerine getirme sonucuna göre değerlendirme sistemidir. bu yöntemden elde edilen bilgiler ışığında iş görenin eğitim ve güdülenmesi gibi konular hakkında kararlar alınır. İş yerinde çalışanların yükselmesinde alınacak olan kararlara yardımcı olur. bu şekilde örgütteki insan kaynakları da aktif bir şekilde çalışmış olur. (Solmuş, 2004: 67).

Aşırı iş yükünün ortadan kaldırılması; Devamlı olan fazla mesailer, gerçekçi olmayan iş tanımları, çalışanların yaptığı işin yoğunluğundan dolayı özel hayatlarından soyutlandırılmaları çalışanın tükenmişlik yaşamasına sebebiyet verecektir. (Sürgevil, 2006: 67). Çalışanın becerileri ile yapılan işin gereklilikleri uyumlu bir seviyede tutulmalıdır. Eğer bu denge sağlanamazsa stres kaçınılmaz bir sonuç olarak karşımıza çıkar. İş dağılımının adaletli ve kişilere uygun olması, yönetimin doğru kararlar alması, yapılacak olan işe uygun ve donanımlı çalışan seçimi gibi konularda doğru ve yerinde kararların alınması örgütteki tükenmişlik duygusunu azaltacaktır (Ertekin, 2006: 45).

2.2. Örgüt İkliminin Tükenmişliğe Etkisi

Tükenmişlik duygusunu etkileyen sebeplerin başında çalışılan ortam gelmektedir. Çalışılan işin içeriği, örgütün ortamı, iş yükünün azlığı ya da çokluğu tükenmişlik duygusuna ortam oluşturmaktadır. Bir kısım araştırmacılar, iş yeri ortamı sınıflandırmasını çeşitli şekillerde yapmışlardır. Bunlar şu şekildedir (Gümüüşsuyu, 2005:56):

Açık ortam: İşletmede gerginlik, kavga en az seviyededir. İş görenler ve iş verenler uyumlu bir şekilde çalışırlar. İş görenler mesai arkadaşlarıyla olan iletişimlerinden memnundurlar fakat aşırı samimi olma ihtiyacı yaşamazlar. İş verenler ile iş görenler örgütleriyle ilgili utanç verici duygular hissetmezler. İş görenlerin iş doyumunu fazladır.

Bağımsız ortam: Bu ortam tipinde iş görenlerin moralleri, açık ortam tipindeki kadar değilse de, iyi sayılabilecek seviyededir. Bu ortamdaki örgüt iklimi sosyal gereklilikleri ve doyumları göz ardı etmez. İşletmede bazı kısıtlı baskı grupları olabilir fakat bunlar çalışanların kendi içinde uyumlu bir şekilde çalışmalarına engel değildir. İş görenler bürokratik konularla iş göremez hale getirilmezler. İş veren, iş görenleri daha etkin çalışmalarını için baskı altına almaz (Aydın, 2000:63).

Denetimli ortam: Denetimli iş ortamında temel nokta hizmettir. Açık ortama kıyasla iş görenlerin moral durumu daha alt düzeydedir. İş görenler kendi aralarında özel iletişimde bulunmamaktadırlar. Çalışanlar arasında yardımlaşma ve bir birleriyle ilgilenme çok az seviyededir. Çalışanlar için, işveren etkin ve emir verici olarak tanımlanmaktadır. İşveren, iş görenlerin sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için herhangi bir gayrette bulunmaz (Dinçer ve Fidan, 1996: 53).

Samimi ortam: Bu tip örgüt ortamında işverenler ve iş görenler özel iletişimlerde bulunarak dostluk bağları kurarlar. Sosyal ihtiyaçlar oldukça yüksek düzeyde giderilmeye çalışılmaktadır. İşveren örgüt içindeki iş görenleriyle iyi aile tablosu çizer.

Ataerkil ortam: Burada işveren iş görenleri kontrol altında tutmaya çalışır fakat bunun yanında çalışanlarının toplumsal ihtiyaçlarını gidermek ihtiyacı duyar fakat bunların hiç bunların hiç birinde etkin olamaz. Bu ortam tipi, diğer iş yeri ortamlarıyla kıyaslandığında kapalı ortam tipine daha benzer niteliktedir. İşveren örgütteki her şeyden haberdar olması gerektiği kanısındadır ve bundan dolayı da gözlemci ve kontrolcüdür.

Kapalı ortam: Burada işletme içinde çok yoğun şekilde kargaşa ve gerginlik ortamı bulunmaktadır. Bunun yanında çalışanların moralleri çok alt seviyelerde olup, iş tatmini ve iş görenler arasındaki iletişim çok düşük seviyelerdedir. İşveren direk emir veren konumundadır. İşveren iş görenlerin yaptıkları işlerde daha başarılı olabilmesi için hiçbir şey yapmaz. İş görenlerden alınmak istenen verim çok fazladır fakat pratikte sağlanan verim çok düşüktür.

İş yerlerinde kişilerin tükenmişlik duygusuna sebep olan durumlardan biri de liderlik özellikleridir. Uygulanan çalışmalarda, bulunduğu liderlik özelliklerine göre değişiklik içeren örgütsel ortam türleri şöyledir (Genç, 2004: 115):

Otokratik yapılı ortam: bu tip ortamda iş veren resmi yapının sürekliliğine önem verirler. Çalışanların örgüt içindeki konumları belirlenmiş görev tanımları net hatlarla çizilmiştir. Çalışanlar ise bu çizilen hatlar doğrultusunda görevlerini en başarılı şekilde yapmak zorundadırlar. Örgüt içinde çalışanlara talimat, pozisyon, ciddiyet kavramları özellikle vurgulanır. Örgütün tüm basamaklarında konumun getirdiği yaptırım uygulanır. Bu yaptırımlara uymayanlar cezalandırılır. Çalışanlar arasındaki haberleşme resmi olarak yalnızca işle ilgili durumlarda yapılır. Böyle bir ortamın işyerinde olması ile çalışanlar var olan resmi yapıya tepkide bulunurlar ve yaptırım uygulayanlara yönelik saldırı gerçekleştirir. Böylece iş tatmini en alt seviyelerde olur ve iş görenlerde tükenmişlik duygularına sebep olur.

Demokratik yapılı ortam: Bu ortamda enformel yapı söz konusudur. Takım ruhu, ekibe sadakat, çalışanlar arasında dayanışma söz konusudur. İşveren de söz konusu olan bu durumları tutumlarına yansıtır. Örgütün her alanında alınan kararlara iştirak söz konusudur. Cezalandırma tercih edilmez bunun yerine yüreklendirme ve yardım etme politikası uygulanır. Çalışanların kişisel gelişimlerine çok büyük özen gösterilir. Çalışanlar arası iletişim çok önemlidir ve bunun için özel olarak çalışanlara toplantılar düzenlenir. Bu örgüt yapısı, çalışanlar arasındaki bağlılık hissini çok önem verir. Çalışanlar arasındaki bağın kusursuzluğuna, örgütteki iş kusursuzluğundan daha fazla özen gösterilir. Burada iş tatmini çok fazladır fakat verimlilik orta seviyelerdedir (Genç, 2004: 117).

Başarıya yönelik ortam: Bu ortam tipinde asıl önemli olan başarıdır. Verimlilik asıl önemli olan konudur. Tüm iş görenler kendi hedeflerini ortaya koyar ve buna ulaşmak için mesuliyet alması doğrultusunda yüreklendirilir. İşveren yaratıcı ve yeni çalışmaların arkasında durur. En iyi başarı için mükafat olarak, maddi ödüller ve yükseltme politikaları kadar onaylama yöntemi de kullanılır. İş görenlerin yardımlaşmaları beklenir. İletişim enformeldir. Bu örgüt tipinde, verimliliğin artırılması devamlı vurgulandığından dolayı iş görenlerin her zaman en iyi performansı göstermeleri gerektiği düşüncesinde olacakları farz edilmektedir.

İş görenlerin işletmede kontrolü kendilerinde bulundurmamışlarında, tükenmişlik duygusunun fazla olabileceği anlatılmaktadır. Üst kademedeki yöneticilerin görevin ne şekilde ve hangi aşamada yapılması gerektiği konusundaki devamlı yapılan uyarılarıyla, iş görenler açısından daha farklı bir durum da söz konusu olmamaktadır. Bu durum iş göreni hiddetlendirip, stres altına alacak ve verimsizlik ve becerisizlik hissini oluşturacaktır. Bu kadar stresli ve sıkışık bir ortamda çalışmanın sonucu olarak da tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmaması imkansız hale gelecektir (Aydın, 2000: 43-44).

Bundan başka, iş yerindeki fiziksel problemler (ses seviyesi, donanımı, görseli vb.) , uzun mesai saatleri, terfi problemleri, vardiya sistemi, çalışanın kendi mesai saatlerinde söz sahibi olamaması gibi durumlar da tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Dinçer ve Fidan, 1996: 58).

İş yerinde iletişim kurulan bireylerle olan zamanın sürekli ve uzun olması, hizmet edilen kişi miktarının devamlı olarak fazlaşması tükenmişlik duygusunu yükseltmektedir.

İş yerinde bağlantı kurulan kişiler, işverenler ve mesai arkadaşlarıdır. Mesai arkadaşları kişiye dayanak olabilmekle beraber bazen de engel de olabilirler. İş gören için tükenmişlik duygusuyla baş edebilmenin en etkili yolu mesai arkadaşlarıyla olan olumlu iletişimdir. Fakat başka bir taraftan bakıldığında da terfi edebilmek için de bu çalışanlar karşılıklı yarış halindedirler. Bunun sonucu olarak iş görenlerin arasında gerginlik olması ve bu durumunda çalışanların birbirlerine olan desteğini azaltarak tükenmişlik duygusuna neden olması kaçınılmazdır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 48).

Tükenmişlik duygusunu etkileyen nedenlerden biri de işyeri ortamındaki yıldırma politikalarıdır. Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda iş yerindeki bilinmeyen durumlar, çekememezlik, yerinden emin olamama duygusu, liderlik kavramının düşük olması, iş yerindeki huzursuzluk, çatışma ve işverenin çalışanına gereken tasdik ve onayı vermemesi gibi sebeplerden ötürü iş yerinde yıldırma politikaları yaşanabilmektedir (Aydın, 2000: 41). Yönetimin bu durum karşısında ortaya koydukları davranışlar yıldırma politikalarına engel olunmasında çok büyük yere sahiptir. İşverenlerin örgütteki problemleri göz ardı etmesi gerginliğin daha çok artmasına ve yıldırma tutumlarının meydana gelmesine ortam hazırlamaktadır (Uluğ ve Beydoğan, 2009: 62).

~~İş yerlerinde iş görenler arasındaki çatışmaya tam anlamıyla engel olmak~~
imkansızdır. Fakat bu durumlar için seçilen çözüm yollarının uygunluğu örgüte mutlaka fayda sağlayacaktır.

İş yerinde, iş görenler arasında gerçekleşen problemler ve huzursuzluklar tükenmişlik duygusuna sebep olmaktadır. Bu problem ve huzursuzluğun en büyük nedeni ise kişiler arasındaki rekabet duygusudur. Bu duygu ekip ruhunun dağılmasına ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Bunun yanı sıra bireyler arasındaki sorunların tek sebebi kişisel nedenler değildir. Bu sorunu ortaya çıkaran ve daha çok tahrik eden çoğu zaman iş veren ve örgüt yapısıdır (Özkalp ve Kirel, 2001: 338).

İş yerinde yönetimin yetersiz olması tükenmişlik duygusunu ortaya çıkarabilir. İş verenin iş görenlere adaletli olmaması, kimi iş görenlere bazı imtiyazlar sağlaması (hâk etmedikleri halde), yöneticiye olan güven duygusunu eksilterek, imtiyazlı davranılan iş arkadaşlarına karşı kin duymalarını sağlayacaktır. Bu da tükenmişlik duygusunu beraberinde getirecektir.

Her kurumun kendine özgü plan ve kaideleri vardır. Bu kaideler hizmet gören ve hizmet veren arasında var olan stresi fazlalaştırmaktadır. Kurumun yapısından, kaidelerinden ve planlarından ortaya çıkan tükenmişlik sebepleri aşağıdaki gibi ele alınabilir (Başaran, 2000: 77);

- Tamamlanması şart olan formlar
- Ödenek kısıtlılığı
- Yönetimin ve işleyişin kötü olması
- Bürokratik işleyiş
- Vakit kısıtlamaları
- Uzun raporlar verme mecburiyeti
- Örgüt amaçlarının net olmaması
- Rollerin net olmaması
- İş veren ve iş görenlerin iletişim eksikliği
- İş güvenliğinin noksan olması
- Terfi sisteminin yetersizliği

Bütün bu sebepler ve diğerleri kurumun yapısının ve örgütteki iklimin, tükenmişliğe ne kadar etki ettiğini ortaya koymaktadır. Bunlardan başka taktir eksikliği, ödüllendirilmeme, ahlak çatışması, müşteri yardımlaşması gibi kurumsal sebepler de tükenmişlik duygusunu ortaya çıkarabilmektedir.

Tükenmişlik, verimliliğin azalmasına ve ekip ruhunun dağılmasına, bu sebeplerle insan kurum içinde insan kaynaklarında koordinasyonun eksilmesine sebep olabilir (Norfolk, 1989: 87). Bundan dolayı da performansın azalması kaçınılmaz bir son haline gelir. Bütün bunlar müşteri ihtiyaçlarının tatmin edilerek, nitelik, teslimat zamanı ve maliyet gibi verimlilik hedeflerinin geliştirilmesini imkansız hale getirir. Bunlarda kurumun piyasa kredibilitesini olumsuz etkiler. Bu sebeplerden ötürü, tükenmişliğe neden olan etkenlerin bulunması çok büyük önem taşımaktadır.

Tükenmişliğin kuruma zararları görmezden gelinemeyecek kadar fazladır. Bu duygunun sebep olduğu maddi ve manevi zararlar örgütün ilerisi açısından çok önemlidir. Tükenmişlik duygusu içerisinde olan iş görenin performansındaki düşme, çoğalan bir etkiyle bütün kurumun performansını da azaltır. Bu durum tüm örgüt, tükenmiş iş gören ve diğer iş görenler için çok büyük bir problemdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ETİK İKLİM-TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

3. ETİK İKLİM-TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

3.1. Etik İklim – Tükenmişlik İlişkisi

Tükenmişlik sendromu ile etik iklim kavramlarının arasındaki ilişkiyi gözlemleyen çalışmalarını elde edebilmek için tüm literatürler araştırılmıştır ve bu kavramlarla ilgili çok az sayıda çalışma elde edilmiştir.

Bazı araştırmacıların yaptığı araştırma sonuçları etik iklim ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir. Savran, etik iklim ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi şu şekilde açıklamaktadır;

Etik kavramıyla alakalı konularda örgüt ve iş gören arasında ortaya çıkan uyum ve güven, karar alma aşamasındaki ve etik kavramlarla ilgili şüpheli durumları yok edecektir. Bundan başka yöneticilerin işletmenin etik iklimini artırması ve etik kavramları ön plana çıkarması, iş gören ile yönetim ve örgüt arasındaki güven ilişkisini sağlamlaştırarak iş görenin iş tanımı, mesai arkadaşları, terfi, teftiş gibi konularda daha pozitif düşüncelere sahip olmasını sağlayacaktır. Bunun sonucunda da çalışanların tükenmişlik sendromu, başarısızlık duygusu, işe karşı duyarsızlaşma gibi negatif duyguların önüne geçilmiş olacaktır.

Çalışana güven ve kıymet verildiği duygusu hissettirilerek, maddi ödüller, terfi verilmesi, övülmesi gibi çeşitli şekillerde yöneticileri tarafından taktir gördüğünü hisseden çalışanın kişisel başarı duygusu artar ve tükenmişliğe yakalanması önlenmiş olur.

Yöneticilerin iş görene, yıldırma politikası uygulaması, maddi kaygı yaşatması, kendini geliştirme imkanı tanımaması, izin kullandırmaması, iş güvenliği hakkını vermemesi, iş ahlakı şartlarına uymaması gibi etik olmayan tutumlarda bulunması çalışanın iş göremez hale gelmesine ve duygusal tükenmeyle birlikte duyarsızlaşmasına sebep olacaktır.

Etik iklim duygusunun iş görenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde tükenmişlik duygusunun aracı değişken etkisini gözlemlemiştir. Bundan yardımseverlik, egoistlik, ilkelik gibi etik iklim alt boyutlarının, iş görenlerin işten ayrılma niyetlerine etkisini ve bu duruma tükenmişlik duygusunun etkisi araştırılmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına dayanarak, işten ayrılma niyetine etik iklimin rolünde tükenmişlik duygusunun çok etkin bir değişken olduğu vurgulanmıştır. Bunun yanı sıra etik iklimin yardımseverlik ile iş görenlerin işten ayrılma duyguları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuş ve duygusal tükenmişlik hissinin aracı değişken olduğu kanısına varılmıştır.

Etik iklim, işten ayrılma durumu, stres gibi konularda yapılan araştırmalarda ise, kişinin çalışılan ortamdaki ahlaki tedirginliklerinden ötürü stres altında bulunduğu ve bu durumun psikolojik ve fizyolojik sonuçlarının ortaya çıktığı belirtilerek, bu durumdan ötürü bir önlem almadıklarında tükenmişlik duygusuna kapılarak işten ayrılma niyetine kapıldıkları sonucuna varılmıştır.

Etik liderlik ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi gözlemleyen çalışmalarda ise, bu değişkenler arasında negatif ilişkinin bulunduğu ortaya konmuştur.

Çalışanların, işletmelerinde etik çatışma ortamı olduğu duygusuna kapılmaları tükenmişlik duygusuna kapılmalarını pozitif yönde etkileyerek işten ayrılma tutumlarını da olumlu şekilde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Hipotezler:

- Etik iklim algısı arttıkça duygusal tükenme azalır
- Etik iklim algısı arttıkça duyarsızlaşma azalır
- Etik iklim algısı arttıkça kişisel başarı hissi artar.

3.2.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı kamu sektöründe faaliyet gösteren kuruluş çalışanlarının, etik iklim algılarının tükenmişlik sendromu üzerine etkisini incelemektir.

Günümüzde kurumlarda önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusu üzerinde etik iklim algılarının önemli olduğu düşünülerek, literatürde sınırlı sayıda çalışmanın yer aldığı etik iklim ve tükenmişlik sendromu ile ilgili bir model ortaya konmaya çalışılmıştır.

Bu araştırma kapsamında anket yöntemi kullanılmış olup, Mersin ilindeki çeşitli kamu kuruluşlarından (Mersin Büyükşehir Belediyesi, Yenişehir Belediyesi, MESKİ, Karayolları Genel Müdürlüğü, Çamlıyayla Belediyesi) veri toplanmıştır.

Bu yöntem ile 300 kişiye anket uygulanmış, bu anketlerden 221 adedi geri dönmüştür. Geri dönen anketlerden 11 adedi eksik doldurulduğundan 210 adedi değerlendirilmeye alınmıştır.

Araştırmaya katılanların: %44'ü kadın- %56'sı erkek, %72'si evli - %28'i bekardır. Araştırmaya katılanların eğitim durumları ise yaklaşık olarak şu şekildedir: %3'ü

ilkokul, %5'i ortaokul, %25'i lise, %63'ü lisans, %5'i ise yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların ortalama olarak toplam iş tecrübesi 15 yıl civarı olup, şu anda çalıştıkları kurumlarda geçirdikleri süre ise yaklaşık olarak 8 yıldır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Etik İklim Ölçeği: Çalışanlar üzerinde etik iklim algısını ölçmede, Qualls ve Puto'nun(1989) ölçeğini temel alan Schwepker ve diğerlerinin(1997) geliştirdiği 7 sorudan oluşan likert ölçeğinin 5'li derecelendirilmesi (1:kesinlikle katılmıyorum; 5:kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

Ölçeğin güvenilirliği .93 olup, .70 olan kabul edilebilir sınırın üzerindedir.

Tükenmişlik Sendromu Ölçeği: Maslach'ın tükenmişlik envanteri kullanılmış olup, 22 sorudan oluşmaktadır. Çalışanlar üzerinde tükenmişlik sendromunu ölçmede likert ölçeğinin 5'li derecelendirilmesi (1:kesinlikle katılmıyorum; 5:kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

Ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. İlk 9 soru duygusal tükenmeyi, sonraki 5 soru duyarsızlaşmayı, son 8 soru ise kişisel başarı hissini ölçmektedir.

Bu ölçeklerden duygusal tükenme alt boyutunun güvenilirlik değerı .91 olup, kabul edilebilir sınırın üzerindedir. Duyarsızlaşma alt boyutu ölçeğinin güvenilirlik değerı .85 olup kabul edilebilir sınırın üzerindedir. Kişisel başarı ölçeğinin güvenilirlik değerı .90 olup, kabul edilebilir sınırın üzerindedir.

3.4. Bulgular

Çizelge 3.1. Değişkenler arası ilişkiler: korelasyon analizi

	Yas	Cinsiyet	Medeni	Eğitim	İştecrübesi	Kurtec	Etiklikim	duygusallık	duyarsızlaşma	Kişisel başarı
Yas	Pearson Korelasyonu	1	,061	-,589**	-,046	,812**	,557**	,179*	-,208*	-,034
	Sig. (2- kuyruklu)		,388	,000	,519	,000	,000	,012	,004	,638
	N	201	201	201	201	196	196	198	191	196
Cinsiyet	Pearson Korelasyonu	,061	1	-,072	,070	,129	,054	,077	,015	-,018
	Sig. (2- kuyruklu)	,388		,209	,317	,069	,448	,270	,834	,800
	N	201	208	208	208	201	201	205	197	203
Medeni	Pearson Korelasyonu	-,388**	-,072	1	,100	-,386**	-,205**	-,045	,040	-,017
	Sig. (2- kuyruklu)	,000	,299		,152	,000	,003	,524*	,580	,804
	N	201	208	208	208	201	201	205	197	203
Eğitim	Pearson Korelasyonu	-,046	,070	,100	1	-,117	-,030	,027	-,008	-,148*
	Sig. (2- kuyruklu)	,519	,317	,152		,089	,677	,700*	,909	,462
	N	201	208	208	208	201	201	205	197	203
İştecrübesi	Pearson Korelasyonu	,812**	,129	-,386**	-,117	1	,600**	,098	-,144*	-,020
	Sig. (2- kuyruklu)	,000	,069	,000	,089		,000	,170	,047	,781
	N	196	201	201	201	201	200	198	190	196
Kurtec	Pearson Korelasyonu	,557**	,054	-,205**	-,030	,600**	1	,053	-,036	-,072
	Sig. (2- kuyruklu)	,000	,448	,003	,877	,000		,457	,622	,379
	N	196	201	201	201	200	201	198	190	197
Etiklikim	Pearson Korelasyonu	,179*	,077	-,045	,027	,098	,053	1	-,397**	,223**
	Sig. (2- kuyruklu)	,012	,270	,524*	,700*	,170	,457		,413*	,001
	N	198	205	205	205	198	198	207	197	202
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyonu	-,208*	,015	,040	-,008	-,144*	-,036	-,413**	1	-,686**
	Sig. (2- kuyruklu)	,004	,834	,580	,909	,047	,622	,000		,000
	N	191	197	197	197	190	190	197	199	196
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyonu	-,213*	,121	-,017	-,148*	-,228**	-,072	-,397**	,686**	1
	Sig. (2- kuyruklu)	,003	,084	,812	,035	,001	,312	,000	,000	
	N									
Kişisel başarı										1
										205

Korelasyon 0:01 düzeyinde önemlidir (2 kuyruklu).

Çizelge 3.1.'de de görüleceği gibi etik iklim ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, etik iklim ve kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir.

Analizde demografik değişkenler ve etik iklimin, duygusal tükenme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kurulan modelin bağımlı değişkeni açıklama derecesi R Square=.209 olarak ortaya çıkmıştır.

Çizelge 3.2. Regresyon modelinin açıklayıcılığı

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası
1	,457 ^a	,209	,177	,87185

a. Tahminler: (Sabit), Etikiklim, Eğitim, Kurtec, Cinsiyet, Medeni, Yas, İştecrübesi

Çizelge 3.3. Anova test sonuçları

Model		Kareler Toplamı	Df	Kareler Toplamı	F	Sig.
1	gerileme testi	35,081	7	5,012	6,593	,000 ^b
	Kalıntı	133,021	175	,760		
	Genel Toplam	168,102	182			

a. Bağımlı Değişken: duygusal tükenme

b. Tahmin edenler: (Sabit), Etik İklim, Eğitim, Kurtec, Cinsiyet, Medeni, Yas, İştecrübesi

Çizelge 3.4. Etik iklimin duygusal tükenmeye etkisi: regresyon analizi

Model		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Sabit)	4,988	,662		7,538	,000
	Yaş	-,017	,012	-,181	-1,394	,165
	Cinsiyet	,119	,133	,061	,895	,372
	Medeni	-,108	,152	-,053	-,707	,480
	Eğitim	,027	,088	,022	,307	,760
	İş tecrübesi	-,001	,001	-,067	-,484	,629
	Kurtec	,001	,001	,095	1,108	,269
	Etik iklim	-,484	,083	-,400	-5,868	,000

a. Bağımlı değişken: duygusal tükenme

Anlamlılık katsayısı .05'in altında olan değer bu ilişkinin anlamlı olduğunu gösterir. Çizelgeden görüldüğü üzere etik iklim algısı arttıkça duygusal tükenme azalır. Analizde demografik değişkenler ve etik iklimin duygusal tükenme üzerinde etkisi incelenmiştir. Kurulan modelin bağımlı değişkenin açıklama derecesi R Square=.290 olarak ortaya çıkmıştır.

Çizelge 3.5. Regresyon modelinin açıklayıcılığı

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Error of the Estimate
1	,486 ^a	,237	,207	,80080

a. Tahmin edenler: (Sabit), Etik iklim, Eğitim, Kurtec, Cinsiyet, Medeni, Yaş, İş tecrübesi

Çizelge 3.6. Anova test sonuçları

Model	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Regression	35,966	7	5,138	8,012	,000 ^b
Residual	116,072	181	,641		
Total	152,039	188			

a. Bağımsız Değişken: duyarsızlaşma

b. Tahmin edenler: (Sabit), Etik iklim, Eğitim, Kurtec, Cinsiyet, Medeni, Yas, İştecrübesi

Çizelge 3.7. Etik iklimin duyarsızlaşmaya etkisi: regresyon analizi

Model		Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış	t	Sig.
		B	Std. Hata	katsayılar		
1	(Sabit)	4,345	,593		7,321	,000
	Yas	-,011	,011	-,119	-1,009	,314
	Cinsiyet	,283	,120	,156	2,367	,019
	Medeni	-,210	,139	-,109	-1,512	,132
	Eğitim	-,065	,080	-,055	-,812	,418
	İştecrübesi	-,001	,001	-,191	-1,524	,129
	Kurtec	,001	,001	,103	1,261	,209
	Etikiklim	-,415	,072	-,380	-5,785	,000

a. Bağımsız Değişken: duyarsızlaşma

Yukarıdaki çizelgede görüldüğü üzere, 2.Analizde ise demografik değişkenler ve etik iklimin diğer bir tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde etkisi incelenmiştir. Modelin açıklayıcılığı, $R^2 = .237$ ortaya çıkmıştır. Regresyon tablosuna baktığımızda ise etik iklim algısı arttıkça duyarsızlaşmanın azatlığı görülmektedir.

Çizelge 3.8. Regresyon modelinin açıklayıcılığı

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası
1	,249 ^a	,062	,026	,83177

a. Tahmin edenler: (Sabit), Etik İklim, Eğitim, Kurtec, Cinsiyet, Medeni, Yas, İş tecrübesi

Çizelge 3.9. Anova test sonuçları

Model		Kareler Toplamı	df	Ortalama kare	F	Sig.
1	Regression	8,254	7	1,179	1,704	,110 ^b
	Residual	124,530	180	,692		
	Total	132,784	187			

a. Bağımsız Değişken: kişisel başarı

b. Tahmin edenler: (Sabit), Etik İklim, Eğitim, Kurtec, Cinsiyet, Medeni, Yas, İş tecrübesi

Çizelge 3.10. Etik iklimin kişisel başarıya etkisi

Model		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış İş Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Sabit)	3,061	,614		4,988	,000
	Yas	-,007	,011	-,087	-,668	,505
	Cinsiyet	-,099	,124	-,059	-,798	,426
	Medeni	,039	,145	,022	,272	,786
	Eğitim	,043	,083	,039	,515	,607
	İş tecrübesi	,000	,001	,065	,472	,637
	Kurtec	-,001	,001	-,071	-,778	,437
	Etik İklim	,234	,075	,229	3,133	,002

a. Bağımsız Değişken: kişisel başarı

Yukarıdaki çizelgeden anlaşıldığı üzere, 3. olarak demografik değişkenler ve etik iklimin diğer bir tükenmişlik alt boyutu olan kişisel başarı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Modelin açıklayıcılığı $R^2 = .62$ olarak ortaya çıkmıştır. Regresyon sonuçlarına baktığımızda ise etik iklim algısı arttıkça kişisel başarı hissinin arttığı görülmektedir.

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

İşletmelerde sunulan hizmetlerin en önemli unsuru şüphesiz ki çalışanlardır. Hem özel sektör hem de kamu kurumlarında hizmet kalitesinin, verimliliğin, genel olarak performansın artırılmasındaki kilit nokta çalışanlardır. Bu noktada örgütteki etik iklim yapısının çalışanlar tarafından ne şekilde algılandığı, tükenmişlik sendromu üzerinde çok büyük önem oluşturmaktadır.

Rekabet ortamının her geçen gün arttığı günümüzde fark yaratmak, her alanda maksimum verim elde etmek ve karlılığı arttırmada en önemli faktörlerden biri olan çalışanlar noktasından yola çıkarsak, yöneticiler ve çalışanlar için tükenmişlik sendromu çok büyük önem taşımaktadır.

Özellikle insan odaklı çalışılan günümüzde tükenmişlik sendromuyla gerek özel hayatlarımızda, gerekse iş hayatımızda sıkça karşılaşmaktayız. İş hayatında görülen tükenmişliğin en önemli sebeplerinden biri de etik iklim algısının çalışanlar tarafından, örgüt içinde ne şekilde hissedildiği ve yaşandığıdır.

Bu araştırmada genel olarak, örgütlerde etik iklim algısı ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki ve bu iki değişkenin alt boyutlara ve demografik değişkenlere göre farklılaşıp, farklılaşmadığı incelenmiştir.

Etik iklim; çalışanların etik iklim algısını ortaya çıkarmaya yönelik 7 adet ölçümleme soruları ile incelenmiştir.

Tükenmişlik ise üç boyutta (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı) 22 adet ölçümleme soruları ile incelenmiştir.

İnsanın odak nokta olduğu her sektörde mutlak olması gereken etik iklim kavramı özellikle kamu kurumlarında çalışanlar ve yöneticiler açısından çok büyük öneme sahiptir. Bunun en büyük nedeni ise etik iklimin çalışanları doğrudan etkilemesidir. İnsan kaynakları ve yöneticiler bu noktadan yola çıkarak örgüt içinde etik iklimi oluşturmada çok titiz davranmalıdırlar.

~~Etik iklim özellikle kamu kurumlarında çok önemli bir kavramdır. Kamu kurumlarında yöneticilerin ve insan kaynaklarının çalışanlarına adaletli, etik, şeffaf bir ortam oluşturmaları çok önemlidir. Yöneticilerin çalışanlar için örgüt içindeki güveni sağlama konusuna gerekli önemi vermesi ve bu konudaki tüm önlemleri almaları gerekmektedir.~~

Yapılan çalışmalar etik iklim algısının, duygusal tükenmişliğe doğrudan etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. Yaptığımız araştırmanın analiz sonuçlarına göre; etik iklim ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki, etik iklim ve kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir.

Ülkemizde etik iklim ve tükenmişlik sendromunu konu edinen araştırma sayısı yok denilecek kadar az sayıda olup, etik iklimin çalışanlar üzerindeki tükenmişlik sendromuna etkilerini ortaya koymaktan uzaktır.

Bu araştırma ile etik iklim çeşitli yönleri ile incelenerek hem etik iklim yazınına katkı sağlanmaya hem de etik iklimin çalışanlar üzerinde tükenmişlik sendromuna ne derece ve ne yönde etki ettiği kamu bağlamında ortaya konmaya çalışıldığı için önemli bir çalışma olup, bu yönden literatüre katkı sunulmuştur.

İleri araştırma önerisi olarak da etik iklimin, stresle ilişkisi, iş tutumlarına ve örgütsel bağlılığa vb. etkileri farklı sektörler ele alınarak incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Akarsu, B. (1998). *Felsefe terimleri sözlüğü*. İstanbul: İnkılap Kitabevi
- Akbaş, T. T. (2010). *Örgütsel etik iklimin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Mobilya sanayi büyük ölçekli işletmelerinde görgül bir araştırma*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2010(2)
- Akçamete, G., Sucuoğlu, B. ve Kaner, S. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Alkan, T. (1993), *Siyasal Ahlak ve Siyasal Ahlaksızlık* :Bilgi Yayınevi, Birinci Baskı,
- Altıntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, İstanbul: Özgün Matbaacılık.
- Ay, C. (2005). *“İşletmelerde Etiksel Karar Almada Kültürün Rolü”* Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 12 (2).
- AY, Ünal (2003), *İşletmelerde Etik ve Sosyal Sorumluluk*, Adana: Nobel Kitapevi.
- Aydın, İP. (2000). *İş Yaşamında Stres*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Aymankuy, Y ve Sarıoğlu, M. (2005). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 8, Sayı:14
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (1999). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Başaran, İE. (2000). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, Ankara: Bilim Kitap Kirtasiye.
- Baykal, Ü., Altuntaş, S., Öztürk, H., Sökmen, S., Seren-İntepeler, Ş. Ve Kantek, F. (2012). *“Hemşirelik Eğitimi Veren Kurumlarda Etik Çalışma İklimi”* İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 20

Baysal, A.C. ve Tekarslan, E. (1996). *İşletmeler İçin Davranış Bilimleri*, İstanbul: Avcıol Yayıncılık.

Berkman, U., (1983), "Az Gelişmiş Ülkelerde Kamu Yönetiminde Yolsuzluk ve Rüşvet", Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Yayın No:203, Ankara, 105.

Bingöl, D. (1996). *Personel Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınevi.

Birinci, M. (2009). "Yöneticilerin Çalışanlara Karşı Etik Sorumlulukları: Bir Uygulama" Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bridge, B. (2004). *Siz olsaydınız ne yapardınız etik değerler eğitimi*. İstanbul: Beyaz.

Büte, M. (2011). *Algılanan Örgüt İkliminin Etik Olmayan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 25 Sayı: 2

Can, H. (1992). *Organizasyon ve Yönetim*, Ankara: Adım Yayıncılık.

Canman, D. (1995). *Çağdaş Personel Yönetimi*, Ankara: TODAİE Yayınları.

Cevizci, A. (2013). *Uygulamalı etik*. İstanbul: Say Yayınları

Cevizci, A. (2014). *Etik ahlak felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları.

Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H. (2006). "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler" Doğu Üniversitesi Dergisi, 7 (1)

Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Duygusu ve Etkileyen Faktörler*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Çam, O. (1995). *Tükenmişlik*, İstanbul: Saray Medikal Yayıncılık.

Çukacı Y.(2006). *Kamuyu Aydınlatmada Muhasebe Meslek Elemanlarının Etik Anlayışı ve İzmir 'de Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt.8, Sayı:1, (91)

Dağdelen, İ. (2005). *Yönetim Etik*. Mevzuat Dergisi, 8, 90.

Deconinck, JB. (2010). "The Influence of Ethical Climate on Marketing Employees' Job Attitudes and Behaviors" Journal of Business Research, 63.

Dedeoğlu, Gözde. (2004) *Etik Düşünce ve Postmodernizm*, İstanbul: Telos Yayınları.

Demir, N. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Deshpande, SP. (1996). "Ethical Climate and the Link Between Success and Ethical Behavior: An Empirical Investigation of a Non Profit Organization" Journal of Business Ethics, 15

Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1996). *İşletme Yönetimine Giriş*, İstanbul: Beta Basım Yayın.

Dönertaş, FC. (2008). "Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi" Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Elçi, M. (2005). "Örgütlerde Etik İklimin Personelin Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkileri" Doktora Tezi, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayınları.

Eroğlu, F. (2006). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*, Ankara: TODAİE Yayınları.

Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*, Ankara: TODAİE Yayınları.

Ertekin, Y. (2006). *Stres ve Yönetim*, Ankara: TODAİE Yayınları.

Eser, G. (2007). "Etik İklim Ve Yöneticiye Güvenin Örgüte Bağlılığa Etkisi" Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eyidoğan, Ö. (2013). *Etik İklimin Örgütsel İletişim Üzerindeki Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Filizöz, B. (2011). "Etik ve Etiğe İlişkin Temel Kavramlar" (Ed. Z. Sabuncuoğlu), İşletme Etiği, İstanbul: Beta Yayıncılık.

Frenkena, W. (2007). *Etik*, (Çev. A. Aydın), Ankara: İmge Kitabevi.

Genç, N. (2004). *Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş Sistem ve Yaklaşımlar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Goldman, A. And Tabak, N. (2010). "Perception of Ethical Climate and its Relationship to Nurses' Demographic Characteristics and Job Satisfaction" SAGE Journals, 17 (2).

Gül, H. (2006). "Etik Dışı Davranışlar ve Ussallaştırılması: Devlet Hastanelerinde Bir Uygulama" Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi, 9 (10).

Gümüüşsuyu, Ç. (2005). *Yaratıcı Örgüt Kültürü, Kuram ve Bir Örnek Olay Çalışması*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Güney, S. (2006). *Stres ve Stresle Başa Çıkma*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Güngören, M., Orhan, F., & Kurutkan, N. (2013). *Mikro Rekabetçilikte Yeni Yaklaşımlar Hastanelerde OLuşan Etik İklimin Kalite ve Akreditasyon Açısından Değerlendirilmesi*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(1).

Hargreaves, G. (1998). *Stresle Baş Etmek*, İstanbul: Doğan Kitapçılık.

Haynes, Felicity. *Eğitimde Etik (1. Basım)*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları. 2002. Haynes, F., (2002). *Eğitimde Etik*, çev. K. S. Akbaş, Ayrıntı Yayınları, İstanbul,

Hunt, J.W. (1994). *Yönetici İçin Örgüt İçindeki Davranışlar Kılavuzu*, (Çev. M. Omdan), Ankara: Öteki Yayınevi.

Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Sandal Yayınları.

Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Kitabevi.

İstanbul.

Kaçmaz, N. (2005). "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu" İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68.

Kandemir, A. ve Deliorman, R.B. (2009). *Kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşları ve etik. Yolsuzluğun önlenmesi için etik projesi, Kamu Görevlileri Etik Kurulu*, Ankara. 1-97.

Kant, Immanuel (2002). *Ahlak Metafiziğinin Temellendirilmesi*. Çev. Ioanna Kuçuradi. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayını.

Karacıoğlu, Fatih (2001). "Örgüt Kültürü ve Örgüt İklimi İlişkisi". Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15(1-2).

Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.

Kılavuz, R. (2003). *Kamu Yönetiminde Etik ve Bir Sorun Alanı Olarak Yozlaşma*, Ankara: Seçkin Kitabevi.

Kim, NY. And Miller, G. (2008). "Perceptions of the Ethical Climate in the Korean Tourism Industry" Journal of Business Ethics, Journal of Business Ethics, 82 (4).

Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Köknel, Ö. (1982). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Köknel, Ö. (1987). *Zorlanan İnsan*, İstanbul: Altın Kitaplar.

Köknel, Ö. (1993). *Zorlanan İnsan*, İstanbul: Altın Kitaplar.

Kutlu, Hüseyin Ali (2011), *Muhasebe Meslek Ahlakı*, Nobel Yayınları, Ankara

Kutvan, A. B. (2011). *Yönetsel etik ve basın işletmeleri üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış doktora tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Losyk, B (2005). *Stresle Başa Çıkma Yolları* (Çev. G. Engin), İstanbul: MESS Yayınları.

Luo, M., Huang, W. And Najjar, L. (2007). "The Relationship Between Perceptions of A Chinese High School's Ethical Climate and Students' School Performance" Journal of Moral Education, 36 (1).

Macintyre, *Ethik'in Kısa Tarihi*, Çev: Hakkı Hünler & Solmaz Hünler, Paradigma Yay., İstanbul, 2001

Norfolk, D. (1989). *İş Hayatında Stres*, (Çev. L. Serdaroğlu), İstanbul: Form Yayınları.

Okakin, N. (2009). *Çalışma Yaşamında İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınları.

Öğüt, A. ve Kaplan, M. (2011). "Otel İşletmelerinde Etiksel İklim Algılamaları İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Kapadokya Örneği" Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 30.

Özdemir, S. (2009). "Günümüz Türkiye'sinde Akademik İş Ahlakı Çalışmalarına Genel Bakış" (Ed. S. Orman ve Z. Parlak), *İşletmelerde İş Etiği*, İstanbul: Sosyal Yayınları.

Özgener Şevki, (2009). *İş Ahlakının temelleri: Yönetsel Bir Yaklaşım*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2.baskı

~~Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı.~~

Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2011). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Ekin Yayıncılık.

Özlem, D. (2010). *Etik, Ahlak Felsefesi, İstanbul: Say Yayınları, 2. Basım.*

Özmete, E. (2007). *İş Yaşamında Değerler*, İstanbul: Kedim Yayınları.

Özyer, K. (2007). "*Etik İklim Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü*" Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Özyer, K. (2010). *Etik İklim ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi. Ankara.

Pehlivan Aydın, İncay. (2001), *Yönetmel Mesleki ve Örgütsel Etik*. Pegem Yayıncılık

Pehlivan-Aydın, İ. (2002). *Yönetmel, Mesleki ve Örgütsel Etik*, İstanbul: Pegem A Yayınları.

Pieper, A. (2012). *Etiğe giriş*. (Çevirenler: V. Atayman ve G. Sezer.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Roskies, E. (1994). *Stresle Başa Çıkma da Kendimizle Olumlu Diyalog*, (Çev. N.H. Şahin), Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Ruddell, L. (2007). *İş Etiği*, İstanbul: Haberci Yayıncılık.

Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma Psikolojisi*, Bursa: Ekin Kitabevi.

Sabuncuoğlu, Z. (2002). *Çalışma Psikolojisi*, Bursa: Ezgi Kitabevi.

Sabuncuoğlu, Z. (2011). *İşletme Etiği*, İstanbul: Beta Yayınları.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1995). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Ezgi Kitabevi.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*, İstanbul: Alfa Basım Yayım.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Furkan Ofset.

- Sat, S. (2011). "*Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*" Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı.
- Savran, G. (2007). "*Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemleri Üzerine Etkileri: Bir Laboratuvar Uygulaması*" Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Saylı, H., Veysel, A. Ğ. C. A., Kızıldağ, A. G. D., & Uğurlu, A. G. Ö. Y. (2009). *Etik, Kurumsal İtibar ve Kurumsal Performans İlişkisini Belirlemeye Yönelik İlk 500 İşletme İçinde Yapılmış Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2).
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, İstanbul: Beta Basım.
- Sökmen, A. ve S. Tarakçıoğlu. (2013). *Mesleki Etik*, Ankara: Detay Yayıncılık
- Sökmen, A. ve Tarakçıoğlu, S. (2013). *Mesleki Etik: Etik-Yönetsel Etik-Sosyal Sorumluluk*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu-Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayın.
- Şişman, T. (2001). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Pegem A Yayıncılık
- Tamer, İ. (2015). *Etiksel iklim ve güven*. R. Atabay ve Ö. İyigün, (Ed.), *Güncel yaklaşımlar ışığında etik*. (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Tınaz P. (2006). "*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*", *Çalışma ve Toplum*, Yıl: 2006, No: 4.
- Torun, AA. (1996). *Stres ve Tükenmişlik Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Turgut, İ.(2002), *Eğitim ve Etik*, Kanyılmaz Matbaası, İzmir.
- Tutar, H. (2001). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, İstanbul: Hayat Yayınları.
- Türk, MS. (2006). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Ankara: Gazi Kitabevi.

Uluğ, F. ve Beydoğan, B. (2009). "Kamu örgütlerinde Psikolojik Taciz" Amme İdaresi Dergisi, 42 (1).

Venezia, G., Venezia, CC. And Hung, AW. (2010). "A Comperative Study of Ethical Work Climates Among Public and Private Sector Asian Accountants", International Business & Economics Research Journal, 9 (4).

Wimbush, JC. And Shepard, JM. (1994). "Toward and Understanding of Ethical Climate: Its Relationship to Ethical Behavior and Supervisory Influence" Journal of Business Ethics, 13 (8).

Yağmur, A. (2013). "Etik Liderliğin ve Etik İklimin Etik Dışı Davranışlara Etkisi: Ampirik Bir Çalışma" Yüksek Lisans tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerinde Bir Araştırma" Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10 (2).

Yöndem, ZD. (2006). *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Başetme, Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerinde Bir Araştırma* Morpa Kültür Yayınları.

Yüksel, İ. (2002). "Hemşirelerin İş Doyum Düzeyini Ayırt Edici İş Doyum Ögelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi", Kocaeli Üniversitesi SBE Dergisi, 3 (1): 67-78.

Yürüttücü, Aslı ve Hüseyin Gürbüz (2001), "Hekimlerin Ahlaki Değerleri ile Meslek Etiğinin İstatistiksel Olarak İncelenmesi", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 6, Sayı 1.

Zeytin, Mustafa(2007). "Bağımsız Muhasebe Meslek Mensuplarını Hata Ve Etik Dışı Davranışlara Yönlendiren Faktörler". Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kütahya.

EKLER

EK-1: Anket Formu

Etik İklimin Tükenmişliğe Etkisi

Değerli Katılımcı,

Cevaplayacağınız anket Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans programı kapsamında hazırlanan bir anket olup, bu anket ile çalışma hayatınızda etik iklimin tükenmişliğe etkileri hakkında çeşitli duygu ve düşüncelerinizi öğrenmek amaçlanmıştır. Lütfen çalıştığınız kurumu düşünerek bu ifadelere ne ölçüde katılıp, katılmadığınızı belirtiniz. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar sadece bilimsel amaçlı kullanılacak olup, kesinlikle gizli kalacaktır.

Katılımınız için teşekkür ederiz.

Dila ÖCAL

Toros Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans

BÖLÜM-1

Aşağıda verilen ifadelere katılma derecenizi; (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum seçenekleri arasından seçerek işaretleyiniz.

ETİK İKLİM	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalıştığım kurum, yazılı ve resmi iş ahlaki kurallarına sahiptir.	1	2	3	4	5

Çalıştığım kurum, iş ahlakı kurallarını şiddetle teşvik eder.	1	2	3	4	5
Çalıştığım kurum, iş ahlakına uygun davranışlara ilişkin politikalara sahiptir.	1	2	3	4	5
Çalıştığım kurum, iş ahlakına uygun davranışlara ilişkin politikaları şiddetle teşvik eder.	1	2	3	4	5
Çalıştığım kurum, üst düzey yönetimin iş ahlakına uygun olmayan davranışlarını kesinlikle hoş görmez.	1	2	3	4	5
Çalıştığım kurumda çalışan biri kendisine çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa resmi biçimde derhal kınanır.	1	2	3	4	5
Çalıştığım kurumda çalışan biri şirkete çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa resmi biçimde derhal kınanır.	1	2	3	4	5

BÖLÜM-2

TÜKENMİŞLİK SENDROMU	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
DUYGUSAL BİTKİNLİK (Tükenme)					
İşimden dolayı kendimi duygusal olarak tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
İş günü sonunda kendimi kullanılmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
Her sabah, işimde yeni bir gün yaşayacağım için yorgun hissediyorum	1	2	3	4	5
Tüm gün insanlarla çalışmak benim için çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
İşimden dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimden dolayı kendimi engellenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İnsanlarla birlikte çalışmak çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
Artık katlanabileceğim sınırın sonuna geldim.	1	2	3	4	5
KİMLİKSİZLEŞME (Duyarsızlaşma)					
İşyerimde bazı kişilere sanki birer nesneymiş gibi davranıyorum.	1	2	3	4	5
Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı duyarsız davranmaya başladım.	1	2	3	4	5

Korkarım bu iş bana duygusal olarak zarar veriyor.	1	2	3	4	5
İş yaptığım kişilere ne olacağını gerçekten umursamıyorum.	1	2	3	4	5
Sanırım iş yaptığım bazı kişiler kendi sorunlarıyla ilgili beni suçluyor.	1	2	3	4	5
KİŞİSEL BAŞARI					
İş yaptığım kişilerin duygularını anlayabiliyorum.	1	2	3	4	5
İş yaptığım kişilerin sorunlarıyla ilgileniyorum.	1	2	3	4	5
İşimle diğer insanların hayatlarını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Kendimi oldukça enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
İş yaptığım kişilerle aramda oldukça olumlu bir atmosfer yaratabiliyorum.	1	2	3	4	5
İşimde, duygusal sorunlarla soğukkanlılıkla baş ederim.	1	2	3	4	5
Bu işte pek çok önemli iş başardım.	1	2	3	4	5
İş yaptığım kişilerle yakın çalışma yaptığımda kendimi neşeli hissediyorum.	1	2	3	4	5

BÖLÜM-3

DEMOGRAFİK DEĞERLENDİRMELER

1. Yaşınız aşağıdakilerden hangisidir?

- a) 18-25 b) 26-32 c) 33-42 d) 43-50 e) 51 ve üzeri

2. Cinsiyetiniz aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Kadın b) Erkek

3. Medeni durumunuz aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Evli b) Bekar

4. Eğitim durumunuz aşağıdakilerden hangisidir?

- a) İlkokul b) Orta okul c) Lise d) Üniversite e) Lisansüstü

5. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?

- a) 1'den az b) 1-5 c) 6-10 d) 11-20 e) 21 ve üzeri

6. Bu iş yerinde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

- a) 1'den az b) 1-3 c) 4-6 d) 7-9 e) 10 ve üzeri

İLGİNİZE TEŞEKKÜR EDERİZ.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Dila ÖCAL
Uyruğu : T.C.
Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) : 17/01/1983
Doğum Yeri : Mersin
Medeni hali : Evli
Adresi : Palmiye Mah. 1216 Sk. Defne Apt. 5/12 Yenişehir Mersin
Telefon : 532-2307076
E-Posta : ocaldila@gmail.com

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Yüksek İisans	Toros Üniv. Sosyal Bil. Ens. İşletme Tezli YL.	2019
Lisans	Gazi Üniversitesi İletişim Fak. Halkla İlişkiler ve Tan.	2006
Lise	Salim Yılmaz Lisesi	2000

İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2007- 2012	HSBC BANK A.Ş.	Cari Hesaplar Personeli
2012-1013	Tekstil Bank	Cari Hesaplar Yön.Yrd.

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

İlgi Alanları

Kitap okuma, Spor yapma, Yüzme



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 29/11/2018

Tezin Başlığı: Etik İklimin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Mersin İli Kamu Kurumlarında Bir Alan Araştırması

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- Giriş,
- Ana bölümler ve
- Sonuç kısımlarından oluşan toplam 78 sayfalık kısmına ilişkin, 29/11/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adli intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 15 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:



- Kaynakça hariç
- Alıntılar hariç
- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %10,



- Kaynakça hariç
- Alıntılar dahil
- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

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.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanım ile birlikte tamamlamış olduğum tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı

: Dila ÖCAL

İmzası

: Tarih: 29/11/2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tezi Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doc. Dr. Mert AKTAŞ

İmzası

: Tarih: 29/11/2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (3 sayfa)



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 29/11/2018

Tezin Başlığı: Etik İklimin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Mersin İli Kamu Kurumlarında Bir Alan Araştırması

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- a) Giriş,
- b) Ana bölümler ve
- c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 78 sayfalık kısmına ilişkin, 29/11/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 15 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar dahil
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

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.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı

: Dila ÖCAL

İmzası

Tarih: 29/11/2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tezi Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doc.Dr. Mert AKTAS

İmzası

Tarih: 29/11/2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (6 sayfa)

Etik İklimin Çalışanların
Tükenmişlik Düzeyine Etkisi:
Mersin İli Kamu Kurumlarında Bir
Alan Araştırması

Yazar Dila Öcal

Gönderim Tarihi: 29-Kas-2018 03:16PM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1047056855

Dosya adı: D_LA_CAL-TEZ-28.11.2018.docx (145.95K)

Kelime sayısı: 22589

Karakter sayısı: 159602

Etik İklimin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Mersin İli Kamu Kurumlarında Bir Alan Araştırması

ORIJINALLIK RAPORU

% **15**
BENZERLİK ENDEKSİ

% **5**
İNTERNET
KAYNAKLARI

% **2**
YAYINLAR

% **12**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Istanbul Ticaret Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 3
2	Submitted to Istanbul Medipol Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 3
3	denetimakademisi.com İnternet Kaynağı	% 3
4	Submitted to Cankaya University Öğrenci Ödevi	% 2
5	es.scribd.com İnternet Kaynağı	% 1
6	Submitted to Ege Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
7	Submitted to Marmara University Öğrenci Ödevi	% 1
8	dergipark.gov.tr İnternet Kaynağı	% 1

Alıntıları çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografyayı Çıkart

üzerinde