

ÖRGÜTLERDE KAYITSIZLIK DAVRANIŞI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Canan Aydođdu¹

Ayşehan Çakıcı²

ÖZET

Kayıtsızlık kavramı, bireylerin kişilere, olaylara karşı umursamaz tavır içine girerek ilgisiz kalması olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram, her alanda görülen ve bireylere zarar veren bir durumdur. Çalışmanın amacı, örgüt yazınında az çalışılmış kayıtsızlık kavramını irdelemek ve örgütlerde kayıtsızlık düzeyini araştırmaktır. Araştırma verileri, anket yöntemi kullanılarak yüz yüze olarak toplanmış ve araştırma Nisan ve Mayıs 2016 tarihleri arasında, Ankara ve Mersin illerinde yapılmıştır. Araştırma, kamu ve özel sektör çalışanlarından 692 kişiye uygulanmıştır. Araştırma sonucunda kayıtsızlık, işe, müşteriye, örgüte, etik normlara, takım arkadaşlarına ve yöneticiye karşı kayıtsızlık olarak altı boyutta toplanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilere, t-tesisi, ANOVA uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, çalışanların kayıtsızlık düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Yapılan analizler sonucunda, eğitim, cinsiyet ve sektör arasında anlamlı ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan, yapılan faktör analizi sonucuna göre, kayıtsızlığın en fazla görüldüğü boyut örgüte karşı kayıtsızlık olurken en az görüldüğü boyut, müşteriye karşı kayıtsızlıktır. Bu bağlamda kayıtsızlık kavramının daha net olarak anlaşılması için başka değişkenlerle ilişkilendirilmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İşgören kayıtsızlığı, örgütsel kayıtsızlık, umursamazlık, apati.

THE SURVEY ON INDIFFERENCE BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS

ABSTRACT

The concept of indifference is defined as unconcerned of individuals by strike reckless an attitude towards their events and people. This concept has reflected condition that harms individuals and seen in all fields. The aim of this study is proved as management literature an devaluating indifference level of organization while describing dimensions of organizational indifference. Datas in research were collected by using survey method and study was made Ankara and Mersin provinces between the months of April-May 2016. Study was applied to 692 participants from the public and private sector workers. Indifference as a result of study was gathered six dimensions as indifference towards job, manager, organization, colleagues, clients and ethical norms. Datas obtained as a result of study were applied t-test and ANOVA. According to results obtained, it is seen that

¹Mersin Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme, cananaydogdu0@gmail.com

² Prof. Dr., Mersin Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme, aysehana@yahoo.com

indifference level of employees is low. As a result of analysis, it is determined that there is a significant relation between sector and gender, education. On the other hand according to results of factor analysis, while dimension which seen the highest of indifference level is indifference towards organizational, dimension which seen the lowest is indifference towards customer. In this context, It is proposed to be associated with other variables for better understanding of the concept of indifference.

Keywords: Employee indifference, organizational indifference, reckless, apathy.

GİRİŞ

Kayıtsızlık, işgörenler tarafından örgütte sıkça gösterilen bir tutum olarak ele alınmaktadır. Bunun yanı sıra, her örgütte ve her seviyede görülen bir davranıştır (Hutsinpilller, 2008: 1). Kayıtsızlık davranışı, psikoloji, sosyoloji, ekonomi ve felsefe gibi pek çok bilim dalında incelenen bir konu olarak literatürde yer almaktadır. Davranış bilimciler tarafından kayıtsızlık, olumsuz davranışlar ve örgüt açısından bir düşman olarak görülmektedir (Hobbs, 2001: 3). Bu bağlamda, bireysel ve toplumsal açıdan problem olarak görülen bu kavramın iş hayatında da sorun olabileceği varsayılabilir.

İşgören kayıtsızlığı üzerine yapılan taramalar sonucu, Türkçe örgüt yazınında çok az kaynağa rastlanırken, yabancı yazında araştırılmaya başlanan bir konu olduğu görülmüştür (Ahangar, Boroumand ve Hami, 2015; Fard, Salarieh ve Noruzi, 2011; Soltani, Hami ve Shojaei, 2015). Bazı araştırmacılara göre örgütsel kayıtsızlık, çeşitli sebeplerden dolayı göz ardı edilmektedir (Ghaderi, Boroumand ve Hosseini, 2015: 42). Özellikle yöneticilerin bu konuya bakış açılarından dolayı, kayıtsızlığa karşı izlenen politikalar da farklılık göstermektedir. Kimileri için başka bir alternatif bulunmamakta, bazıları kayıtsızlık sorununu göz ardı etmekte, bazıları da işgörenlere çözüm yolları sunulması koşuluyla onların örgüte kazandırılacağına inanmakta, tecrübesiz yöneticilerin ise asla bu durumu kabul etmedikleri ifade edilmektedir.

Bu makalede kayıtsızlık kavramına dikkat çekilerek yazında var olan boşluğu doldurmak ve araştırmacıları bu konuda çalışmaya teşvik etmek amacı güdülmektedir. Çalışmanın amacı, örgütsel bağlamda davranışların kayıtsızlığa dönüşme sürecine açıklık getirmek, kayıtsızlığa etki eden faktörleri teorik düzlemde irdelemek ve kamu ve özel sektör çalışanlarının kayıtsızlık düzeyi konusunda bir saptama yapmaktır.

Makalenin gidişatı, yabancı yazına dayalı olarak kayıtsızlık kavramı, temelleri, nedenleri kapsamında teorik çerçeveden ve çalışanların kayıtsızlık düzeylerini ve kayıtsızlık boyutlarını belirlemek üzere yapılan araştırmadan oluşmaktadır.

1. KAYITSIZLIK KAVRAMI

Kayıtsızlık kavramı, pek çok alanda yer bulmuş olsa da genel olarak psikoloji, sosyoloji ve yönetim alanında araştırılmıştır. Bu üç açıdan ele alınan kayıtsızlık ve benzer kavramlar farklı biçimlerde ele alınmış olsa da benzerlikler göstermektedir. Psikoloji alanında apati olarak görülen bu durum, dış olaylara ve insanlara yönelik genel bir ilgisizlik, duygu ya da duyu eksikliği olarak tanımlanmaktadır. Apati normal koşullar altında önemli sayılabilecek durum, olay, kişi veya nesnelere karşı duygusuzluk, anlamsızlık ve ilgisizliktir (Budak, 2005: 80). Sosyoloji alanında uygar kayıtsızlık, insanların günlük yaşamları boyunca (özellikle kentsel bölgelerde yaşayanların) birbirleriyle karşılaşmaları ve ortak alanlarda bir araya gelmelerine rağmen, aslında hiçbirinin diğerlerinin farkında olmadığını gösteren davranış biçimi ve kayıtsızlık algısıdır (Baştürk, 2009: 526). Yönetim alanında örgütsel kayıtsızlık, çevreye karşı duygusal bağlılığın azalması, ilgi eksikliği ve buna bağlı olarak heyecanın ve özgüvenin azalması olarak tanımlanmaktadır (Esfahani, Ghorbani, Amiri ve Farokhi, 2013/Haziran: 65). Bu durum, çalışanın işletme sorunlarına, başarılarına veya başarısızlıklarına ilgi duymaması yalnızca aldığı ücret karşılığında işine devam etmesi olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2014: 532). Bu tanımlar dikkate alındığında genel olarak örgütsel kayıtsızlık; işgörenin örgütte deneyimlediği başarısızlıklar ve olumsuzluklar sonucunda, örgüte ve işine karşı ilgi duymaması, örgütsel sorunlara tarafsız kalması ve yalnızca kişisel amaçlarını gerçekleştirmek için, işine maddi unsurlardan dolayı devam etmesi olarak tanımlanabilir.

1.1. Kayıtsızlığın Kuramsal Temelleri

Kayıtsızlık, psikoloji, sosyoloji ve yönetim alanında ele alınan bir davranıştır. Kayıtsızlığın kuramsal temelleri de, bu bilim dalları göz önüne alınarak oluşturulmaya çalışılmıştır. İlk olarak psikoloji alanında, kayıtsızlık (apati) ilgi ve duygu eksikliği

olarak tanımlanmaktadır (Hobbs, 2001: 3). Bu bağlamda, harekete geçme kayıtsızlığın merkezinde yer almaktadır. Bireylerde harekete geçme; duygusal, davranışsal ve bilişsel açıdan üç aşamada gerçekleşmektedir (Reekum, Stuss ve Ostrander, 2005: 8). Bu üç bileşende azalma olduğu takdirde, amaca yönelik davranışlarda da azalma görülebilir ve bu durum motivasyon eksikliğine neden olabilmektedir. Motivasyon kuramı, bireyde davranışın şiddeti, yönü ve sürekliliğiyle ilgilidir. Diğer bir deyişle kuram, motivasyon davranışının nasıl başladığı, devam ettiği, ne kadar sürdüğü, ne zaman bittiği ve bu süreçten sonra nasıl bir tepki verileceğini göstermektedir (Silver, McAllister ve Yudofsky, 2001: 295). Kayıtsızlığın, bu kuram göz önüne alınarak psikolojik açıdan bir hastalık olarak görülmesi durumunda, motivasyon eksikliğinden doğan amaçlara yönelmede azalma olduğu söylenebilmektedir (Borod, 2000: 341).

Sosyoloji alanında kayıtsızlığın oluşmasına neden olan unsur olarak “toplumsal çözülme” görülmektedir. Toplumsal çözülme, toplumu bir araya getiren, kuralların, normların, geleneklerin ve duyguların zayıflaması olarak tanımlanmaktadır. Toplumsal çözülme, bireylerde, gruplarda, kurumlarda ve toplumda görülebilmektedir. Özellikle belirli grupların, toplumsallaşmadan uzaklaşarak daha çok bireyselleşmeye doğru yöneldiği ve sosyalleşmeden ziyade toplumda ayrılmaya neden olduğu görülmektedir (Hazır, 2015). Bu kuramdan yola çıkarak toplumsal çözülmenin, kayıtsızlığın ortaya çıkmasına zemin hazırladığını söylemek mümkün olabilmektedir. Bu durumda toplumda insanların olaylara, durumlara karşı duygularının köreldiği, sürekli bu durumlarla karşılaşması sonucunda sıradanlaşma, bireylerde duygusal olarak yok olma, umursamazlık ve kayıtsızlığın oluşmasına neden olmaktadır (Tek, 2010/Ocak-Aralık: 105).

Evrensel (2013, Temmuz 23), kayıtsızlık davranışını açıklamadan önce insanlardaki çaresizlik davranışını açıklamanın gerekli olduğunu iddia etmektedir. Bu noktada yönetim alanında kayıtsızlık davranışı, “atıf (yükleme) kuramı” ile açıklanabilmektedir. Araştırmacılar, çaresizlik davranışının temellenmesinde atıf kuramını kullanmaktadırlar (Alloy, Abramson, Metalsky ve Hartlage, 1988: 5) Heider tarafından geliştirilen atıf kuramı, bireyin çaresizlik davranışı göstermesi ya da göstermemesini nedensel yüklemelere dayandırmaktadır. Nedensel yüklemeler sabit olduğunda, bireyde başarısızlık artmakta fakat değişken olduğunda ise azaldığı görülmektedir (Abramson, Seligman ve Teasdale, 1978: 53). Kuramda çaresizlik,

bireysel ve evrensel olarak ikiye ayrılmaktadır. Bireysel çaresizlik durumunda, birey kontrol edememe durumunun, iç faktörlerden kaynaklandığını düşünmekte ve aynı davranışlarla karşılaştığında benzer tepkiler vermektedirler. Evrensel çaresizlik ise, hiç kimsenin durumu değiştiremeyeceği düşüncesidir (Munton, 1985-1986/Kış: 332). Bu noktada bireysel çaresizlik insanı, kendi başarısızlıkları sonucunda kayıtsız kalmaya iterken, evrensel çaresizlik, bireyin özel, sosyal ve iş hayatında dış çevreye karşı kayıtsızlığı olarak değerlendirilebilir. Abramson, Metalsky ve Alloy (1989: 360) bireyin çaresizliği sonucunda kayıtsızlık davranışının da ortaya çıkabileceğini belirtmektedirler. Aynı zamanda duygu eksikliği, motivasyon eksikliği, enerji düşüklüğü ve özgüven eksikliği gibi kayıtsızlığın belirtilerinin de gözlenebildiğini belirtmişlerdir. Kuramda kayıtsızlık davranışının, ciddi motivasyon eksikliğine neden olduğunu ve bireylerin gönüllü olarak bu davranışı sergilemelerinin doğal bir sonuç olduğunu ifade etmişlerdir.

Bakhshi (akt. Ghaderi, Boroumand ve Hosseini, 2015: 43), kayıtsızlık üzerine var olan kuramları özellikle üretim açısından düşünüp değerlendirmişlerdir. Kayıtsızlığı, örgütsel çıktılarının oluşmasında işgörenlerin, belirleyici davranışlarının ve hassas beklentilerinin sebep olduğu duygular, tutum ve davranışlar ya da tipik bir hayal olarak tanımlamışlardır. Örgütsel kayıtsızlığı, soru sormayan, yaratıcılıktan uzak yalnızca üretim faktörü olarak ele alınan işgörenlerin davranışları olarak tanımlamaktadır. Organizasyonda, işgörenlerin verilen emirleri yerine getirirken ilgi göstermemesi, ilk bakışta organizasyonun düzenini korumak gibi görülebilir. Fakat sorumluluk sahibi olmayan ve çaba sarf etmek istemeyen işgörenlerin varlığına dikkat çekilmektedir. Bu durumda kayıtsızlığın kılavuzunun, yöneticilerinin emirleri için performans gösteren, örgütsel problemleri izleyen, yaratıcılıktan ve hareketlilikten yoksun kişilerin bu tür tepkilerini açıklamak için örgütte “memur zihniyeti” tabiri kullanılmıştır. Bu kişilerin çoğu, örgütte uzun süredir var olan hoşnutsuzluk sonucu bu davranışı göstermektedirler.

1.2. Örgütsel Kayıtsızlığın Belirtileri

Örgütsel kayıtsızlığın belirtileri iki boyutta toplanmaktadır. Bunlar; davranışsal ve fonksiyonel belirtilerdir. Davranışsal belirtiler, insanların davranışlarında gözlemlenebilmektedir. Kayıtsızlığın en önemli davranışsal belirtisinin, örgüt kaynakları, olanakları ve örgüte bağlılık yoksunluğu şeklinde görülebilir. Kayıtsız bir

işgören, organizasyonun başarısızlığını ya da kaybını önemsememektedir. Bu yabancılaşma hissi, kayıtsız bir işgörende ilk izlenimde kolaylıkla gözlenebilmektedir. Fonksiyonel belirtiler, işgörenin çalışmasında, performansında ve müşteriyle ilişkisinde gözlemlenmektedir. Kayıtsız işgören örgütte görevlerini yerine getirmek için çaba sarf etmemektedir. Bazı işgörenler yalnızca işlerini, örgüt amaçlarını ve hedeflerini yerine getirmemekle kalmaz aynı zamanda örgütte iletişim kurma çabasına da girmez. Kayıtsız işgörenler, sorumluluklarından kaçınmak için çaba sarf ederken aynı zamanda yeni sorumluluklar üstlenmeye de ilgi göstermezler (Esfahani, vd., 2013: 65-66).

1.3. Örgütsel Kayıtsızlığın Nedenleri

Yazında örgütsel kayıtsızlığın nedenleri dört ana başlık altında toplanabilmektedir. Bunlar; yönetsel, yapısal, motivasyonel ve kişisel faktörler olarak ayrılmaktadır.

1.3.1. Yönetimsel Faktörler

Kayıtsızlık davranışı yalnızca işgören tarafından sergilenen bir davranış değildir. Yöneticiler/liderler de kayıtsız davranışlar sergileyebilmektedir. Örgütte var olan kayıtsızlık, mal üretiminde ve hizmetin sunumunda düşüş olarak yansırken genellikle tecrübesiz işgörenlerde ortaya çıkmaktadır. Liderlerde kayıtsızlık ise, diğerlerine karşı, sempati, ilgi ve alakanın azalması olarak ifade edilmektedir. Bu faktörler göz önüne alındığında, aşağıdaki şekilde gruplanabilmektedir (Soltani, vd., 2015: 599).

a) **Organizasyonda çatışma ve problemlere yönelik yönetici ihmalleri:** Bu ihmalleri yöneticinin kararları değerlendirme de eksikliği, bilgi eksikliği, organizasyonda oluşan sorunlara karşı yönetici kayıtsızlığı olarak sıralanabilir.

b) **Meritokratik sistemin eksikliği:** Çalışanlar, yönetimin kendilerine ilişkin kararlarında çok duygusal davrandıklarını düşünmektedirler. Örneğin; işe uygun yeteneğe sahip biri seçilmediğinde, örgütte memnuniyetsizlik ve kayıtsızlık oluşabilmektedir. Bu durumda, örgütte meritokrasinin eksik olduğundan söz edilebilir.

c) **Örgütte ayrımcılık:** Bazı profesyonellerin ve kalifiye işçilerin, organizasyondaki ayrımcılıktan dolayı uygun pozisyonlara gelememesidir.

d) **Yöneticilerin çalışanların ihtiyaçlarının farkına varmaması:** Çalışanlar farklı ihtiyaçlara sahiptir. Bazıları farklı teşvik araçları ve daha fazla ücret alarak tatmin olmaktadır. Geleneksel yönetim tarzıyla yönetilen organizasyonlarda, yöneticiler yalnızca fiziksel ve güvenlik ihtiyacını karşılarlar. Bu durum Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde açıklandığı üzere temel ihtiyaçlar karşılanmadığı sürece bir üst basamakta yer alan ihtiyaca geçilemeyecektir. Temel ihtiyacın üzerindeki sevgi, saygı, takdir görme ve yetenekleri kullanma fırsatı verilmesi gibi ihtiyaçlara yönelik kayıtsızlık sergilenirse, bu durum işgörenler de motivasyon kaybı ve işe kayıtsız kalmaya neden olabilmektedir.

e) **Önyargı:** Organizasyonda gücünü doğru kullanamayan kişiler tarafından bilinçsiz olarak ortaya çıkmaktadır. Önyargılar, işgörenlerin yeteneklerini sergileyememelerine ve üretim kapasitesini düşürebilmelerine neden olabilmektedir. İşgörenin bir işi gerçekleştirirken, o işte başarısız olacağına dair önyargılı olması, onu işe karşı kayıtsız davranmaya itebilmektedir. İşgören, iş çıktısına odaklanmayarak, işin sonucunu önceden tahmin ederek işe kendini veremeyebilir.

f) **Çözüm konusunda yönetici ihmali:** Bu durum işgörenlerin motivasyonlarının azalmasına ve sorunların çözülmeyeceği inancına sahip olan işgörenlerin, örgütten ayrılmasına kadar gidebilmektedir. İşgörenlerin çabalarının karşılıksız kalması, örgütte söz sahibi olmaması, görüşlerini belirtse de sonucun değişmemesi işgöreni kayıtsız davranmaya itmektedir. Bu davranışta en büyük pay yöneticiye aittir. Yönetici, bu durumu bir problem olarak görüp, bir politika geliştirmedeği sürece kayıtsızlık örgütte var olmaya devam edebilmektedir.

1.3.2. Yapısal Faktörler

Organizasyonda gözlemlenebilen yapısal faktörlerle ilgilidir. Bu faktörlerden şu şekilde sıralanmaktadır (Ahmadi ve Rafiee, 2015: 169).

a) **Bireysel ve örgütsel amaçlar arasındaki uyum eksikliği:** Örgütsel kayıtsızlığın en önemli ve en temel nedenlerinden biridir. İşgörenlerin örgütsel amaçları gerçekleştirirken, onların istekleri dikkate alınmadığında kayıtsız hareketler ortaya çıkabilmektedir.

b) **Örgütte aşırı bürokrasi:** Daha önceki deneyimlerle aşırı bürokrasi, işgörenler için anlamsız işleri yerine getirmek anlamına gelmektedir. Bu durum işgörenlerin kayıtsızlık içinde görevlerini yerine getirmesine yol açabilmektedir.

c) **Karar alma piramidi:** Geleneksel organizasyon yapılarında kararlar yalnızca tepe yönetim tarafından alınmaktadır. İşgörenlerin bu kararlarda etkisi bulunmamaktadır. Her kararın yöneticiler tarafından onaylanmasına izin verilmektedir. Kararlara katılım göstermeyen işgörenler, kendilerini örgüt içinde değersiz hissetmektedir ve örgüte karşı kayıtsız kalabilmektedirler.

d) **İşgörendeki bilgi eksikliği:** Örgütsel kayıtsızlığın en önemli nedenleri arasında yer almaktadır. Diğer bir deyişle, işgörenin işiyle ilgili yeterli geri beslemede bulunmaması ve iş standartlarını bilmemesi daha fazla kayıtsızlıkla sonuçlanabilmektedir.

1.3.3. Motivasyonel Faktörler

Motivasyonel faktörler düşük gelir, geç ödeme ve ödüllerin etkisinin azalması olarak üç grupta toplanmaktadır (Soltani, vd., 2015: 599).

a) **Düşük gelir:** Çalışanların maaşlarının, diğer çalışanlardan düşük olması veya diğer örgütlerdeki çalışanlardan düşük olması onların motivasyonun düşmesine ve kayıtsız kalmasına sebep olabilmektedir.

b) **Geç Ödeme:** Örgütte çalışanların maaşlarını ödemek için açık bir plan yoksa ve düzensiz bir ödeme yapılıyorsa bu durum, çalışanların işe karşı ilgisinin azalmasına ve işe kayıtsız kalmasına neden olabilir.

c) **Ödüllerin etkisinin azalması:** Örgütte çalışanlar için seçilen ödüller ilgi uyandırmıyorsa, çalışanlar görevlerini yerine getirdiğinde motivasyonu düşük olabilmektedir. Örnek olarak maddi olmayan unsurlar, motivasyonun oluşmasında önemli bir faktördür. Bu durum her örgütte aynı şekilde algılanmasa da özellikle gelişmiş ülkelerde, işgörenlerin temel ihtiyaçlarını tamamlama aşamasında görülme oranı oldukça fazladır.

Danaeifard ve Eslami (2010: 453) kayıtsızlığın motivasyonel araçların adil olarak dağıtılmaması sonucunda da oluşabileceğine dikkat çekmişlerdir. Birey, ödülün ne olduğu ile değil, adil bir biçimde dağıtılması konusunda ilgilenebilir. İşgören,

ödüllendirmenin bağımsız bir kurul ya da hakem tarafından değerlendirilerek dağıtılmadığını düşünmesi, örgüte ve yönetime olan güvensizliği beraberinde getirerek örgüt yararını gözetecek davranışların azaldığı görülmektedir.

1.3.4. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler, çalışanların karakteristik özelliklerine bağlı olarak her çalışanın kendine özel sahip olduğu değerlerdir. Bu faktörlerden bazıları aşağıda sıralanmaktadır (Soltani vd., 2015: 599).

a) **Grup çalışmalarındaki ilgi eksikliği:** Başarılı organizasyonlarda en temel faktörlerden biri örgütte grup çalışmasıdır. Örgüt üyeleri ve çalışanlar, örgütte etkili bir şekilde çalışarak takım ruhuna sahip olmalıdır. Eğer çalışanlar arasında takım ruhu ve takım çalışmasına ilgi yoksa çalışanlar örgüte ve amaçlarına karşı kayıtsız olabilmektedir.

b) **Yenilik ve yaratıcılıkta eksiklik:** Çalışanlar yenilik ve yaratıcılık konusunda ilgili ve özverili olduğu zaman işlerine bunu yansıtmaktadır. Çalışanlar örgüt amaçlarına ve hedeflerine dikkatini verdiğinde çalışan ve örgüt arasında güçlü bir bağ oluşmaktadır. Eğer bu ruh oluşmazsa, onlar umursamaz davranış sergileyebilmektedir.

c) **Çalışanların yeteneklerini farkına varmada eksiklik:** Her çalışan işine uygun yeteneğe sahiptir. Çalışanların, yeteneklerine uygun işleri seçmeleri gereklidir. Çalışan, işin niteliklerine uygun biri olarak seçilmemişse, gelecekte bu durum işe yönelik ilgisizliğe neden olabilir ve sonuç olarak işgören kayıtsız bir çalışan haline gelebilmektedir.

1.4. Örgütte İşgören Kayıtsızlığının Görüldüğü Durumlar

Örgütte kayıtsızlık dört durumda ortaya çıkmaktadır. Bunlar; yöneticiye karşı kayıtsızlık, müşterilere karşı kayıtsızlık, çalışma arkadaşlarına karşı kayıtsızlık ve işe karşı kayıtsızlıktır. Kayıtsızlık durumları aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır (Esfahani, vd., 2013: 68; Gürel, 2011: 57):

Yöneticiye karşı kayıtsızlık: Çalışanların daha fazla çaba ortaya koyabileceği halde kendilerine engel olmaları ve iş sürecinde yöneticilerine karşı tepkisiz kalmaları olarak gerçekleşmektedir. İşgörenlerin, yöneticilerin beklentilerini ertelemek veya sorumluluktan kaçınmak için çeşitli bahaneler öne sürmesi durumudur. Müşterilere

karşı kayıtsızlık: Çalışanların her müşteriye özel hizmetini sınırlandırdığı koşullarla ilgilidir. Çalışma arkadaşlarına karşı kayıtsızlık: Çalışanların grup çalışmalarına katılımın olmaması ve çalışma arkadaşlarıyla arkadaşlık ilişkilerinin gelişmemesi nedeniyle ortaya çıkmaktadır. İşe karşı kayıtsızlık: Çalışanların işlerini doğru bir şekilde yerine getirmemesi, işlerini aynı ciddiyetle sürdürmemeleri, işlerde yaratıcılık ve yenilikçiliğin eksik olması ve organizasyon işlerinin çalışanlara anlamsız geldiği durumlarda ortaya çıkmaktadır. İşe karşı kayıtsızlık davranışı, işgörenlerin üst yönetimle ilişkilerinin iyi olmaması veya iletişim eksikliği sonucu halinde de görülebilmektedir. Örneğin, küçülme stratejisi izleyen işletmelerde işten çıkarmalar işgörenleri olumsuz etkilemektedir. Aynı zamanda bu durum onları takım arkadaşları arasında çatışmalara, motivasyon düşüklüğüne, stres ve gergin bir şekilde işlerini yerine getirmeye, işe karşı daha isteksiz davranışlar sergilemeye itebilmektedir. Bunun sonucunda işgörenler, işe karşı sorumluluklarını yerine getirmede isteksiz davranabilmektedir.

Ahmadi ve Rafiee (2015: 170), bu dört maddeye ek olarak örgüte karşı kayıtsızlığı da eklenmiştir. Kayıtsızlık davranışını; çalışanların örgütte maddi ve maddi olmayan unsurlarla tatmin edilmemesi sonucunda ortaya çıkan örgütsel bir sonuç olarak değerlendirmektedirler. İşgörenlerin işten kaçmak için her fırsatı değerlendirdiği de dile getirilmektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni, Ankara ve Mersin illerinde kamu ve özel sektörde pek çok alanda (şirket, bakanlık, okul, otel, AVM) çalışan kişilerden oluşmaktadır. Araştırma, Nisan ve Mayıs 2016 tarihleri arasında yapılmıştır. Evren büyüklüğü bilinmemekle birlikte, araştırmanın örnekleme belirlenmesi aşamasında, örneklem sayısının minimum değeri 150 – 200 arasında veya normal dağılıma sahip olan veriler için, değişken sayısının 10 katı, normal dağılıma sahip olmayan veriler için ise, değişkenlerin 5 katı büyüklüğünde olması öngörülmektedir (Erdoğan, 2012: 319). Bu bilgiler ışığında, araştırma örnekleme için 384 anket yeterli olmaktadır. Ancak araştırma için 698 anket elde edilmiş bunun 692 tanesi geçerli anket olarak değerlendirilmiştir.

2.2. Veri Toplama Aracı ve Süreci

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Ulusal ve uluslararası yazında yapılan tarama sonucunda Fard, Salarieh ve Noruzi (2011)'nin örgütsel kayıtsızlık ölçeği, "Exploring organizational indifference: Creating and validating a measure" adlı makalesinden alınıp çevrilerek kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde, işgörenlerin kayıtsızlık düzeyini ölçmek için sorular yer almaktadır. Ölçek maddelerinin tepki kategorileri 5'li Likert derecelemesine tabi tutulmuştur (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). İkinci bölümde ise, çalışanların demografik özelliklerine ilişkin sorularda yer almaktadır. Bu sorular çalışanların, cinsiyeti, yaşı, mesleği, çalışma süresi, görevi, geliri ve çalıştığı sektör bilgilerinden oluşmaktadır. Anketin anlaşılabilirliğini sağlamak için özel sektörde çalışan 40 kişiye ön test uygulanmıştır. Ön test sonrasında, son halini alan anket Ankara ve Mersin'de ulaşılan kamu ve özel sektör çalışanlarına uygulanmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Öncelikle kayıp veri analizi yapılmış olup; kayıp verilerin tesadüfen ortaya çıktığı anlaşıldığından, yerlerine ilgili maddenin ortalaması atanarak tamamlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Ardından, çoklu sapan ve çoklu normal dağılım analizleri uygulanmıştır. Örgütsel kayıtsızlık ölçeğinin tamamı için Cronbach's Alpha katsayısı 0,928 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Kullanılan ölçeğin yapı geçerliliği için, faktör analizinden yararlanılmıştır. Ölçeğin geçerliliği konusunda, çalışanların örgütsel kayıtsızlık düzeylerini ölçmek için daha önce kullanıldığına dikkat çekilmektedir (Fard, Salarieh ve Noruzi, 2011). Araştırma amacına uygun olarak yapılan diğer analizler; faktör analizi, t-testi, ki-kare, ANOVA'dır.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan 692 kişinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de sunulmaktadır. Buna göre; araştırmaya katılanların % 47'si kadın olup, % 53'ü erkektir. Araştırmaya katılan çalışanların yaş gruplarında, en büyük oranın % 63 ile

30-49 olduğu görülmektedir. Çalışanların % 20'si genç yaş olarak tanımlanan 18-29 yaş aralığındadır. Katılımcıların eğitim durumu, % 54'ü önlisans ve lisans düzeyinde eğitim alıp, % 37'si lise ve ilköğretim düzeyinde eğitim almıştır. Çalışanların gelir düzeyinin % 42'si 2000-3000 arasındadır. Çalışanların sektör bazında sayılarının eşit olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 50'si 1-10 yıl arası çalışma deneyimine sahiptir.

Tablo 1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

<u>Değişken</u>	<u>Frekans</u>	<u>%</u>	<u>Değişken</u>	<u>Frekans</u>	<u>%</u>
Cinsiyet (n:692)			Görev (n:676)		
Kadın	326	47	Garson	8	1,1
Erkek	366	53	Memur	339	48,9
Yaş grubu (n:692)			Uzman	61	8,7
18-29Yaş arası	138	20	Müşteri Temsilcisi	45	6,5
30-49 Yaş arası	438	63	Öğretmen	138	19,9
50 Yaş ve üzeri	116	17	Mühendis	37	5,4
Eğitim seviyesi (n:692)			Yönetici	27	3,9
İlköğretim	58	8,4	Sağlık Personeli	21	3
Lise	198	29	Çalışma süresi (n:692)		
Ön Lisans- Lisans	376	54	1-5	224	34,3
Lisansüstü	60	9	6-20	305	44,1
Sektör (n:692)			20 ve üzeri	163	23,6
Kamu	347	50,1	Gelir (n:692)		
Özel	345	49,9	1300-3000 TL	524	76
			3001-5000 TL	147	21
			5001 ve üstü	21	3

Tablo 2 örgütsel kayıtsızlık ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunu göstermektedir. Araştırmada kullanılan veri setinin faktör analizi için uygunluğunu belirlemek amacıyla, Bartlett testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testleri

uygulanmıştır. Örgütsel kayıtsızlık ölçeğinin KMO örneklem yeterliliği oranı % 93 olarak belirlenmiştir. Bu oran örneklem büyüklüğünün “mükemmel” olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2010, s. 322). Ayrıca Bartlett küresellik testine bakılmış, test sonucunun 8343,747; $p < 0.0001$ olduğu görülmüştür (Kalaycı, 2010: 327). Yapılan ilk analizde, 10. maddenin faktör yükü, 473 olarak tespit edilmiştir. 10. madde çıkarıldıktan sonra, 9. ve 34. maddenin faktörler dağılımları sırasında çakışan değerlere sahip olması ve daha sonrası için bunu sürdürmesinden dolayı veri setinden çıkarılmasına karar verilmiştir. Geriye kalan 31 maddeli ölçek, kendi içinde 6 boyutta toplanmıştır ve toplam varyansın %54,5’ini açıklamaktadır. Tablo 3’te görüldüğü üzere, birinci faktör özdeğeri 3,878 ve güvenilirliği, 863’tür. Toplam varyansın %12,509’unu açıklamaktadır. İkinci faktör, özdeğeri 3,858, güvenilirliği, 861 ve toplam varyansın %12,445’ini açıklamaktadır. Üçüncü faktör, öz değeri 3,084’tür ve güvenilirliği, 767’dir. Toplam varyansın %9,949’unu açıklamaktadır. Dördüncü faktör öz değeri 2,386 ve güvenilirliği, 715’tir ve toplam varyansın %7,697’sini açıklamaktadır. Beşinci faktör öz değeri 2,058 ve toplam varyansın %6,638’ini açıklamaktadır ve güvenilirliği, 547’dir. Diğer faktör boyutlarıyla kıyaslandığında güvenilirlik düzeyinin daha düşük çıkması faktör grubu içerisindeki soruların faktör yüklerinin birbirine yakın sonuçlar vermesidir. Altıncı faktör öz değeri 1,622 ve güvenilirliği, 522 ve toplam varyansın %5,234’ünü açıklamaktadır.

Tablo 2: Örgütsel Kayıtsızlık Ölçeğine Uygulanan Faktör Analizi Sonucu

	Eş Kökenlilik	Yükü	Özdeğeri	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
I. İşe Karşı Kayıtsızlık (7 madde)			3,878	12,509	1,9092	,863
27. İşlerimi çok düzgün yapmam	,541	,707			1,6474	
28. İşimi ciddi bir şekilde takip etmem	,666	,656			1,6907	
29. İşimde yaratıcılık göstermek istemem	,641	,652			1,7746	
30. İşlerimi daha yavaş yaparım	,606	,650			2,1084	

31. İşimi yapmak yerine diğerleriyle sohbet ederim	,620	,648			2,0491	
32. Yapılan işlerin gereksiz olduğunu düşünürüm	,572	,634			1,9668	
33. Pozisyonumu yükseltmede istekli değilim	,514	,503			2,1272	
II. Müşteriye Karşı Kayıtsızlık (7 madde)			3,858	12,445	1,8340	,861
19. Müşterinin/öğrencinin işlerini zorlaştırım	,634	,643			1,7110	
20. Hizmeti sebepsiz yere geciktirim	,654	,672			1,6604	
21. İsteksizce cevap veririm	,676	,708			2,0188	
22. Müşterilere/öğrencilere sert cevap veririm	,601	,701			1,9783	
23. Takım çalışmasına eşlik etmem	,536	,563			1,7645	
24. Diğerlerinin dalkavukluk ettiğini düşünürüm	,541	,486			1,8512	
26. Çalışanları ve işlerini küçümserim	,474	,495			1,8540	
III. Yöneticiye Karşı Kayıtsızlık (6 madde)			3,084	9,949	1,9439	,767

1. Daha yüksek sorumluluk almak istemem	,398	,457			1,8540	
2. Yanıt vermemek için sınırlı gibi davranırım	,476	,562			2,0173	
3. Yöneticimin isteklerini ertelerim	,605	,703			1,7905	
4. Yöneticimi duymazdan gelirim	,578	,667			1,9589	
7. Prosedürler hakkında yöneticimle iletişim kurmam	,478	,558			2,0650	
8. Yöneticimle göz göze gelmekten kaçınırım	,572	,670			1,9855	
IV. Etik Normlarına Kayıtsızlık (5 madde)			2,386	7,697	1,8722	,715
14. Örgüt kaynaklarını korumak için çabalamam	,449	,460			1,8598	
15. Örgütten uzaklaşmak için rapor ve izin alırım	,523	,635			1,7991	
16. İşyerinde yokmuş gibi davranırım	,647	,605			1,8540	
17. Müşteri hizmetini sınırlandırırım	,448	,564			1,9668	
18. Genelde müşteri	,459	,440			1,8815	

telefonlarımı yanıtlamam ve ofisime çağırmam						
V. Örgüte Karşı Kayıtsızlık (3 madde)			2,058	6,638	2,4152	,547
11. Bazı günler kişisel işlerimle ilgilenirim	,525	,690			2,4364	
12. İşimle ilgisiz programlara katılırim	,322	,489			2,6069	
13. İş zamanımı boşa geçirerek kendime ayırırım	,527	,594			2,2023	
VI. Takım Arkadaşlarına Karşı Kayıtsızlık (3 madde)			1,622	5,234	2,3309	,522
5. Toplantılara zorunlu olduğu için katılırim	,488	,532			2,6907	
6. Düşüncemi ifade etmem ve sessiz kalırım	,560	,535			2,2240	
25. Diğer çalışanlarla samimi olmaktan kaçınırim	,577	,587			2,0780	

Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen faktör boyutlarıyla, kamu ve özel sektördeki çalışanların kayıtsızlık algılarının, demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek için t-testi ve ANOVA'dan yararlanılmıştır.

İlk olarak katılımcıların kayıtsızlık algıları ve cinsiyet arasında bir fark olup olmadığına bakılmıştır. Bunun için t-testi yapılmış ve sonuca göre altıncı faktör dışında diğer faktörler ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İkinci olarak, örgütsel kayıtsızlığın oluşmasına etki eden faktörlerin yaş grupları ve gelir düzeyleri farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA yapılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda, yaş gruplarına ve gelir düzeylerine göre anlamlı farklılıklar bulunmadığı tespit edilmiştir. Üçüncü olarak, örgütsel kayıtsızlık ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına bakılmak istenmiş ve ANOVA yapılmıştır. Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri dört grupta toplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda; işe, müşteriye ve etik normlara kayıtsızlık ve eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık varken, diğer faktörler arasında bir fark oluşmamıştır. Son olarak kayıtsızlık davranışı ve sektörler arasında fark olup olmadığına bakılmak istenmiş ve ANOVA uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda, kamu ve özel sektör çalışanları ve kayıtsızlık düzeyleri arasında bir faktör dışında anlamlı bir fark görülmemiştir. Kamu ve özel sektör arasında anlamlı bir farklılık gösteren faktör, yöneticiye karşı kayıtsızlık faktörüdür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

112

Araştırma sonuçlarına göre, kamu ve özel sektör çalışanlarının kayıtsızlık düzeyleri düşüktür. Örgütsel kayıtsızlıkla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, (Ghaderi, Boroumand ve Hosseini, 2015; Esfahani, Salehi ve Esfahani, 2015) kayıtsızlık düzeylerinde olan düşüklük dikkat çekmektedir. Ancak araştırmacılar bunun düşük çıkmasının böyle bir sorunun olmadığını göstermeyeceğini belirtmektedirler. Kayıtsızlık düzeyini ölçme ve maliyetini hesaplama zorluğu bu kavramın başka değişkenlerle (performans, verimsizlik, yenilik ve yaratıcılık vb.) ilişkilendirilerek çalışılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca katılımcıların sorulara yanıt verirken “sosyal beğenilirlik” etkisi altında kaldıkları düşünülmektedir. İnsanlar genellikle kendileri hakkında olumsuz algı yaratabilecek sorularda olanı değil olması gerekeni yansıtmaktadırlar.

Kayıtsızlığın boyutları yazında; yöneticiye, müşteriye çalışma arkadaşlarına, işe (Esfahani, vd. 2013: 68) ve örgüte (Ahmadi ve Rafiee, 2015: 170) olmak üzere beş boyuttan oluşmaktadır. Faktör analizi sonucunda altı boyutlu bir yapı elde edilmiştir.

Bunlar; işe, müşteriye, takım arkadaşlarına, yöneticiye, örgüte ve etik normlara kayıtsızlık şeklinde ortaya çıkmıştır. “Örgüt kaynaklarını korumak için çabalamam”, “örgütten uzaklaşmak için rapor ve izin alırım”, “işyerinde yokmuş gibi davranırım”, “müşteri hizmetlerini sınırlandırırım”, “genelde müşteri telefonlarını yanıtlamam” maddeleri, etik normlara kayıtsızlık olarak adlandırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, demografik özelliklerden cinsiyette erkeklerin kayıtsızlık düzeyleri kadınlara kıyasla göreceli olarak daha fazladır. Bu durumu, erkeklerin istihdam olanaklarının daha fazla olması, iş bulma süreçlerinin daha kısa geçmesinin yanında kadınların istihdam olanaklarının daha kısıtlı olması, işlerini daha fazla ciddiye alıp, sıkı tutarak çalışması etkilemektedir. Yaş ve kayıtsızlık arasında anlamlı bir fark olmamaktadır. Eğitim düzeyi ve kayıtsızlık arasında bazı faktörlerde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu faktörler, işe, müşteriye ve etik normlara karşı kayıtsızlık olurken, genel kayıtsızlık düzeyinin, ilköğretim ve lise mezunlarında daha fazla olduğu görülmüştür. Bu durum, işgörenlerde eğitim düzeyi arttıkça, kayıtsızlığın azalmaya başladığı şeklinde yorumlanabilir. Aynı zamanda, bilinçli ve bilgili işgörenlerin biat kültürünü esas alan yönetimi ve örgütü benimsemediği de söylenebilir.

Kayıtsızlık, kamu ve özel sektör karşılaştırmasında, bir faktör dışında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Kayıtsızlık ve sektörler arasında anlamlı bir fark oluşturan tek faktör, “yöneticiye karşı kayıtsızlık” faktörüdür. Aynı zamanda, kamuda kayıtsızlık düzeyi özel sektöre kıyasla daha yüksektir. Bunun nedeni, kamu ve özel sektörde izlenen yönetim tarzları ve teknikleri olabilir. Ayrıca kamuda istihdam güvencesi ve meritokrasi ilkesinin ihlalinin kayıtsızlık davranışını tetikleyebileceği düşünülmektedir. Son olarak kayıtsızlığın oluşmasına etki eden faktörlerle gelir düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş ve anlamlı bir fark görülmemiştir. Bu durum, kayıtsızlık davranışının maddi unsurlara göre farklılık göstermediği, yüksek ve düşük ücret alan çalışanların kayıtsızlık algılarının değişmediği şeklinde yorumlanabilir.

Kayıtsızlık düzeyi düşük çıkmasına rağmen, yazında yapılan araştırmalarda da kayıtsızlığın örgütte var olduğu düşünülerek çeşitli öneriler sunulmuştur. Bu bağlamda, araştırma sonucuna göre sunulan öneriler yazından da yararlanılarak yapılmıştır. Örgütsel kayıtsızlıkla mücadele için yapılan öneriler şunlardır (Keefe, 2006: 14-15; Keser, Yılmaz ve Yürür, 2012: 563; Raeichi, 2010)

*Örgütte amaçlar ve vizyon açıkça belirlenmelidir.

*Çalışanlara iş tanımları hakkında bilgi verilmeli. Yöneticiler, işgörenlerle bilgi akışını sağlayarak meydana gelebilecek hayal kırıklığı ve karışıklıktan kaçınabilir.

*Yönetici, işgörenleri kayıtsızlıktan korumak istiyorsa, onları mevcut yetenekleriyle donatmalı ve işgörenlerin daha yüksek performans göstermesi için onların isteklerine kulak vermeli, işgörenlerin hak ettikleri takdir ve övgüyle motivasyonları arttırılmalıdır.

*Çalışanlara yetki verilmelidir. Yetkilendirilen işgören, kendisini örgüt içinde değerli olarak görmekte ve bu durum işgörenin örgüte karşı bağlılığını arttırabilmekte ve örgütsel kayıtsızlığı azaltabilmektedir.

*İşletme içerisinde işgörenin çalışma süresi ne olursa olsun, aktif bir kariyer planının bulunması örgüte olan ilgisini ve bağlılığını arttırabilmektedir. Aynı zamanda işgöreni umutsuzluk, kayıtsızlık, içsel olarak işinden ayrılma durumlarına da yönlendirmemektedir.

*Organizasyondaki her işin örgüt için önemli olduğu duygusunu uyandırmak gerekmektedir. Üst yönetimden insan kaynaklarına örgütte ki tüm bölümler örgütsel amaçları yerine getirmek için çaba sarf etmektedir. Örgütte hiçbir işgören kendini değersiz olarak görmemeli ve örgütte görevini yerine getirirken yarattığı katma değerini farkına varmalı bunun sonucunda mutluluk ve memnuniyet duygusunu hissetmelidir.

*Performans değerlemesi, örgütte adaletli bir biçimde uygulandığında işgörenlerin kendini geliştirmeleri ve değiştirmeleri için fayda sağlamaktadır. Ancak bazı durumlarda yöneticilerin işgörenler üzerinde bu durumu tehdit unsuru olarak kullanması halinde, örgüte karşı kayıtsızlık tutum ve davranışı meydana gelebilmektedir.

*İşgörene uygun olarak örgüt ortamını oluşturulmalıdır.

*İşgörenin bilgi ve becerisi artıran eğitimler, örgüt için maliyet unsuru görülmemeli, örgüte uzun vadede geri dönüş sağlayacağı bir değer olarak görülmelidir.

*İş-ışgören uyumu sağlanmaya çalışılmalıdır.

*İşgörenlerin kendilerini ilgilendiren örgütsel kararlara katılımları sağlanmalıdır.

Sonuç itibariyle örgütsel kayıtsızlık, çalışanların örgütte maddi ve maddi olmayan faktörlerle tatmin edilememesi sonucunda ortaya çıkan örgütsel bir sonuçtur. Kayıtsızlıkta örgüte direkt zarar verme amacı güdülmese de, amaçlara hizmet etmede aktif olmak yerine kendi belirlediği koşullar içerisinde iş yaşamını sürdürme söz konusudur. Kayıtsızlık düzeyinin düşük çıkması, böyle bir sorun olmadığı anlamına gelmemektedir. Bu nedenle, kayıtsızlığın dolaylı maliyetine dikkat çekmek gerektiği bu çalışmanın önemli çıktısı olarak görülebilmektedir. Akademik çalışmalarda, verimlilik, performans, yaratıcılık, yenilik, motivasyon, iş tatmini gibi değişkenlerle ilişkili araştırmalar yapılması konuya dikkat çekmek açısından önerilebilir. Ayrıca kayıtsızlık üzerine yapılan çalışmalarda, kayıtsızlık düzeyi düşük çıkmakla beraber araştırmacılar örgütsel kayıtsızlığın var olan bir sorun olduğunu ileri sürmektedirler (Ghaderi, Boroumand ve Hosseini, 2015; Soltani, Hami ve Shojaei, 2015). Biz de aynı şekilde örgütsel kayıtsızlığın var olduğunu fakat kişilere sorulduğunda bu durumu kabul etmedikleri için düşük çıkan bir olgu olduğunu düşünmekteyiz. İnsanların “sosyal beğenilirlik” anlayışıyla kendilerini olumlama çabası içinde oldukları söylenebilir. Bireylerin kendileri hakkındaki sorulara verdikleri yanıtların, soruların içeriği dışındaki bazı değişkenlerce etkilendiği bilinmektedir. Bunlar içinden, bireylerin kendilerini beğenilen ya da istenen özelliklere sahip gösterme eğilimi olarak tanımlanan ”sosyal beğenilirlik etkisi” ölçmenin geçerliliğini tehdit eden bir sorun olarak görülmektedir (Koğar ve Gelbal, 2015: 137). Bu nedenle örgütsel kayıtsızlık 360° ölçülmelidir. Başka bir deyişle, kişinin kendisine, yöneticisine, meslektaşlarına, astlarına ve müşterilerine yönelik olarak geliştirilen ölçekler daha objektif bir ölçüm sağlayabilir. Akademik önerilerimizden biri de, örgütsel kayıtsızlığın 360° ölçek ölçekler geliştirilmesidir.

KAYNAKÇA

Abramson, L. Y., Metalsky, G. I. ve Alloy, L. B. (1989). Hopelessness depression: A theory-based subtype of depression. *Psychological Review*, 96 (2): 358-372.

Abramson, L. Y., Seligman, M. E. P. ve Teasdale, J. D. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87 (1): 49-74.

Ahangar, S. G., Boroumand, M. R. ve Hami, M. (2015). Relationship between organizational indifference and organizational silence in employees of youth and sport offices in Mazandaran province. *Science Research Publications*, 5 (3): 296-300.

Ahmadi, S. A. A., ve Rafiee, A. (2015). A study on emotional intelligence strategies to reduce organizational indifference. *International Journal of Management Research and Business Strategy*, 4 (3): 169-178.

Alloy, L. B., Abramson, L. Y., Metalsky, G. I. ve Hartlage, S. (1988). The hopelessness theory of depression: Attributional aspects. *The British Psychological Society*, 1 (1): 5-21.

Baştürk, Ş. (2009). “Uyum” dan “dışlanma’ya”: Yirmi birinci yüzyılda göçmenler ve sosyal politika. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 57: 516-548.

Borod, J. C. (Ed.). (2000). The neuropsychology of emotion. New York: Oxford University Press.

Budak, S. (2005). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Danaeifard, H., ve Eslami, A. (2010). Discovering theory of organizational indifference: A grounded theory strategy, *European Journal of Scientific Research*, 40 (3): 450-460.

Erdoğan, İ. (2012). *Pozitivist metodoloji ve ötesi araştırma tasarımları niteliksel ve istatistiksel yöntemler*. Ankara: Erk Yayınları.

Esfahani, A. N., Ghorbani, O., Amiri, Z. ve Farokhi, M. (2013, Haziran). Identifying and ranking the effective factors on the organizational indifference through fuzzy analytical hierarchy process. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3 (6): 64-72.

Evrensel, O. (2013, Temmuz 23). Öğrenilmiş çaresizlik toplumu. www.haberdarkıbrıs.com.tr. Fard, H. D., Salarieh, N. ve Noruzi, M. R. (2011, Aralık). Exploring organizational indifference: Creating and validating a measure, *Academic Journals*, 5 (31): 12381-12391.

Ghaderi, S. N., Boroumand, M. R. ve Hosseini, E. H. (2015). Investigating of dimensions condition organizational indifference in the staff of Kohgiluyehand Boyer-Ahmad Province Sport and Adolescent Organization. *International Journal of Sport Studies*, 5 (1): 42-47.

- Gürel, E. B. B. (2011). Küçülme stratejileri ve Türkiye'nin ilk 500 büyük işletmesinde küçülme stratejileri üzerine bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3 (1):54-67.
- Hazır, M. (2015). Toplumsal çözülme üzerine bir deneme. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (27): 335-340.
- Hobbs, K. K. (2001). *Causes of organizational apathy and suggestions to counteract apathy*. Yüksek lisans tezi, Tennessee Üniversitesi, Knoxville.
- Hutsinpiller, A. (2008). Organizational apathy: A universal issue for leaders. *Leadership Management Institute*, 2 (3): 2-8.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Munton, A. G. (1985-1986/Kış). Learned helplessness, attribution theory, and the nature of cognitions: A critical valuation. *Current Psychological Research ve Reviews*:331-348.
- Reekum, R.V.,Stuss, D. T. ve Ostrander, L. (2005). Apathy: Why care?.*The Journal of Neuropsychiatry Clinical Neurosciences*, 17 (1): 7-19.
- Silver, J. M.,McAllister, T. W. ve Yudofsky, S. C. (Ed.) (2011). *Textbook of traumatic brain injury*, Washington: American Psychiatric Press.
- Soltani, S. K., Hami, M. ve Shojaei, V. (2015, Mart). The relation between lifestyle and organizational apathy and silence among the employees of Sport Associations of Sari, *Magnt Research Report*, 3 (3): 594-608.
- Tek, M. (2010/Ocak-Aralık). Kent hakkı üzerine bir çözümleme: toplama kampı deneyimleri ve kentleşme deneyimleri arasında paralel bir okuma denemesi. *Toplum ve Demokrasi*, 4 (8-9-10): 95-118.