

İşgören Sessizliğinin Tükenmişlik ve Bilgi Uçurma Arasındaki İlişkide Düzenleyici Rolü

Serdar YENER*

Öz

Bu çalışmada işgören sessizliğinin tükenmişlik sendromu ve bilgi uçurma arasındaki düzenleyici rolü sorgulanmıştır. Araştırmada bireysel ve örgütsel nedenlerden kaynaklı tükenmişlik duygusuna sahip çalışanın standart ve karmaşa kuramı çerçevesinde olumsuz durumu ve süreci sonlandırmak maksadıyla bilgi uçurma davranışını göstereceği önerilmektedir. Bu süreçte çalışanların sürece ve örgüte yönelik memnuniyetsizliğini ifade etme seviyesi olarak tanımlanan işgören sessizliğinin düzenleyici değişken olarak tükenmişlik duygusunun bilgi uçurma üzerindeki olumlu etkisini düşürebileceği düşünülmüştür. Sinop ilinde faaliyet gösteren banka, kreş ve özel eğitim merkezi gibi hizmet sektörlerinin 200 çalışmanı üzerine uygulanan anket sonuçlarına göre tükenmişlik sendromunun bilgi uçurma üzerindeki olumlu ve anlamlı etkisi ve işgören sessizliğinin düzenleyici etkisi gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler : Bilgi Uçurma, Tükenmişlik, İşgören Sessizliği

The Moderating Role of Employee Voice on the Relationship between Burnout and Whistleblowing

Absract

The moderating role of employee voice on the relationship between burnout and whistleblowing was questioned in this research. It was suggested that an employee who has burnout feeling which is arising from individualistic and organizational reasons, whistleblows to end the negative situation and process within standard and complicity theory. Employee voice which was defined as the level of expressing negative and disturbing factors in organization, was suggested to decrease the effect of burnout feeling as moderating variable. According to the results of surveys which were conducted on 200 employees of service sector like banks, kindergarten, daycares in Sinop, the positive and significant effect of burnout on whistleblowing and moderating effect of employee voice were observed.

Keywords: Whistleblowing, Burnout, Employee Voice

* Dr. Öğr. Üyesi, Sinop Üniversitesi, E-mail: serdaryener@sinop.edu.tr

1. GİRİŞ

Bilgi uçurma çalışanların örgütte karşılaştıkları, rüşvet, adam kayırma, kişisel çıkar gözetme, cinsel taciz, gücün yasal olmayan kullanımı gibi durumları müdahale gücü ve yetkisi olduğunu düşündüğü örgüt içi veya örgüt dışı otoritelere bildirmesini ifade eder¹. Bilgi uçuran bireyin karşılaştığı duruma ilişkin hassas olduğu düşünülür. Birey sorunun çözümü için kendine görev yükler. Batılı toplumlarda bilgi uçurma davranışının ahlaki normlar çerçevesinde yapıldığını öneren çalışmalarda ahlaki davranış ve bilgi uçurma davranışı arasında olumlu ilişkiler gözlenmiştir^{2,3}. Forsyth (1992) bireyin kişisel özelliklerinden ve bağlamsal faktörlerden etkilenen etik normlarının bilgi uçurmayı belirlediğini ifade etmektedir⁴. Forsyth'in (1992) çalışmasında bağlamsal olarak bireyin bilgi uçurma davranışını değerlendirirken durumsal faktörlerin etik değerlendirmeleri etkilediği ifade edilir. Bu çerçevede idealizm etik davranışların itici gücü olup bilgi uçurmayı belirleyen bir diğer etik boyutudur. Bu açıdan bireyin deneyimi, bilgisi, ahlaki ve etik normları çerçevesinde durumu değerlendirmesinin yazılı kurallardan daha etkili olarak bireyin davranışlarını yönlendirebileceği ifade edilmektedir⁵.

Tükenmişlik sendromu bireylerin yaşamdan zevk alamamasını, memnuniyetsizliğinin artmasını, duyarsızlık, umutsuzluk ve anlamsızlık duymasını ifade etmektedir⁶. Bireyin beklenti, idealizm ve isteklerinin gerçek duruma uyuşmaması olarak ifade edilen tükenmişlik sendromu çalışanların örgütlerde deneyimledikleri stresin ilerleyen aşamaları olarak ifade edilmektedir. Birey çevreden gelen etkiye stres yoluyla bir tepki mekanizması oluştururken stres süreci etkiyi bertaraf ederek durumu eski durağan haline getirme çabasını barındırmaktadır. Stres sürecinde bireyin hem psikolojik hem fizyolojik gerginliği sözkonusudur. Vücudun gelen etkiye tepki verme sürecinde salgılamış olduğu adrenalin vb. hormonlar gerginlik geçtiğinde vücudu güçsüz düşürmektedir. Bireye gelen etkilerin sürekli ve artarak devam etmesi vücudun her seferinde aynı tepkiyi verecek psikolojik ve fizyolojik kaynakları tüketmesine neden olur. Daha da ötesi birey maruz kaldığı etkiye verdiği tepkiyle süreci normale dönüştüremediğini gördüğünde umutsuzluk hissetmeye başlar. Tükenmişlik sürecinde umutsuzluk, duyarsızlık, yorgunluk vb. etkiler tükenmişliğin belirtileri ve belirleyenleri olarak görülmektedir. Şimdiye kadar tükenmişlik duygunun genellikle işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri araştırılmış olsa da işten ayrılma çalışanlar için zor verilecek bir karar olarak görülmektedir. İşten ayrılma belki

1 De Graaf, Gjalt, 'A Report on Reporting: Why Peers Report Integrity and Law Violations in Public Organizations', *Public Administration Review*, 70(5), 2010, s. 767-779.

2 Uysal, H. Tezcan. ve Yavuz, K. 'Test of Complicity Theory: Is External Whistle Blowing A Strategic Outcome of Negative (I)7O Osychology ?. *European Journal of Business and Management*, , 7 (18), 2015, s. 115-124.

3 Finn Don., ve Lampe James, 'A study of whistleblowing among auditors. *Professional Ethic: A MultiDisciplinary Journal*, 1 (3-4), 1992, s. 137-168.

4 Forstyh, R. Donelson, 'Judging The Morality of Business Practices: The Influnce of Personel Moral Philopshies', *Journal of Business Ethics*, 11(5), 1992, s. 461-470.

5 Uysal, H. Tezcan. ve Yavuz, K., age., 2015, s. 118.

6 Maslach, Christina, Schaufe1i, Wilmar, B., ve Leiter, Michael, P., 'Job burnout', *Annual Review of Psychology*, 52, 2001, s. 397-422.

de en son vereceği karar olmaktadır. İşten ayrılmadan önce son bir defa daha şansını denemek isteyen çalışan işlerin düzelebileceği umuduyla gücü ve yetkisi olan iş-letme içi veya dışındaki otoritelere olumsuzlukları ifade edebilir. Çalışanın otorite olarak gördüğü kişi ve makamlara bilgi uçurması sayesinde kendini umutsuzluğa iten nedenleri ortadan kaldıracaktır.

Bilgi uçurma davranışının bileşenlerine ve alanyazına bakıldığında ahlaki davranışları yüksek olan ve genellikle örgütlerine sadakat ve fedakarlık duyan çalışanların karşılaştıkları etik ve ahlak dışı deneyimleri konuyla ilgili otorite sayılabilecek mercii ve kişilere aktarması olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların örgütte karşılaştıkları olumsuzlukları yapıcı eleştirel yaklaşımla çözmeye çalışmak için etkin davranışlar sergilemesi, fikir ve önerilerini sunması işgören sessizliği olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların bu şekilde etkin davranmasını sağlayan, olumsuzluk ve diğer engellerde fikir, düşünce ve önerilerini ifade etmelerine imkan veren ve destekleyen bir örgütsel ortamın işgören sessizliği açısından olumlu olduğu düşünülmektedir⁷. Çalışanların bu şekilde kendisini ve kaygılarını dile getirdiği ortamlarda bilgi uçurma vb. davranışlara yönelmeyeceği düşünülmektedir.

Modelde tükenmişlik sendromunun bilgi uçurma davranışına olan etkisi Standart Kuram (Standart Theory) ve Karmaşa Kuramı (Complicity Theory) çerçevesinde açıklanabilir. Standart kuram bireylerin bilgi uçurma sürecinde zorlama (burden), zarar görme (harm) ve başarısızlık (failure) paradokslarını yaşadıklarını belirtmektedir. Zorlama paradoksu bilgi uçuranların kendilerini zorlayan durumlarda bilgi uçurduklarını, zarar paradoksu sadece zarar gördüklerinde bilgi uçurduklarını önermektedir. Başarısızlık paradoksu çalışanların başarısızlık yaşadıklarında bilgi uçurduklarını önermektedir⁸. Karmaşa (Complicity) kuramı ise bireylerin örgüte sadakatlarının bir göstergesi olarak bilgi uçurma davranışını gösterdiklerini önermektedir. Karmaşa kuramı çerçevesinde örgüte sadakat duyan birey örgüt aleyhine olan bir durum hakkında örgüt dışında bir otoriteyi bilgilendirirken örgütün bu davranışı nasıl yorumlayacağını da düşünmektedir. Hainlik veya ihanet gibi tanımlamalarla etiketlenmek istemeyen birey aynı zamanda sadakat duyduğu örgütün de olumsuz durumdan zarar görmesini istememektedir. Standart kuram etik ve ahlaki değerlerin durumsal değerlendirmesine istinaden bağlamsal değerlendirmeler önerirken karmaşa kuramının önerisi gayet net ve açık bir şekilde etik çerçevesindedir. Ahlaki normları yüksek bireylerin gelen etkiye tepki verme mekanizmasının hızlı ve yüksek olduğu düşünülürse sürekli gelen etkiye bir süre sonra tepki verecek gücü bulamadığında tükenmişlik sendromunu yaşayacağı olumsuz davranışlarının artacağı düşünülmektedir. Buna rağmen bireyin sahip olduğu etik ve ahlaki normların da baskısını hissedeceği tahmin edilmektedir. Bu süreçte hissedeceği baskıyla tükenmişliğe sürüklenmesine yol açan faktörlerin ortadan kaldırılması için bilgi uçurma davranışına başvuracağı öngörülmektedir. Bunun yanında örgüt içinde işgörenlerin kendilerini ifade etmesini sağlayan, örgüte ve sürece ilişkin öneri ve teklifleri teşvik

7 Van Dyne Linn ve LePine, Jeffrey, 'Helping and Voice Extra-role Behavior. Evidence of Construct and Predictive Validity' *Academy of Management Journal*, 41, 1998, s. 108-119.

8 Davis, Michael, (der.) 'Whistleblowing' In H. LaFollette (Ed.) *The Oxford Handbook of Practical Ethics*. Oxford: Oxford University Press: 2003, s. 539-563.

eden bir psikolojik iklimde çalışanların yaşadığı rahatsızlıkları örgüt içinde işgören sesliliği yoluyla ifade edebileceği düşünülebilir. Bu durumda çalışanlar bilgi uçurma süreciyle sorunu farklı yollardan ortadan kaldırma yoluna başvurmayabilir. Doğrudan örgüt içinde sorunla ilgili ortamda işgören sesliliği yoluyla sorunu dile getirebilir. Bundan yola çıkarak tükenmişlik sendromunun bilgi uçurma davranışına yol açabileceği bu süreçte örgütte işgören sesliliği olduğunda bilgi uçurma davranışının azalabileceği öngörülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI VE HİPOTEZ

2.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik 1970'lerde alanyazına giren ve genellikle hizmet sektöründeki yoğun ve sürekli strese maruz kalan çalışanlarda gözlenen olumsuz psikolojik duyguyu ifade eden bir kavramdır⁹. Tükenmişlik üzerine yaygın olarak kullanılan ölçeğin sahibi Maslach tükenmişliği bireyin yaşadığı çaresizlik, umutsuzluk, ideallerin kaybolması, çalışma arzu ve sevkinin yok olması, duyarsızlaşma duygularıyla özdeşleştirerek tanımlamaktadır. Maslach vd. (1996) tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma yada sinik duygulara sahip olma ve yetersizlik boyutlarından oluştuğunu belirtmektedirler¹⁰. Sürekli ve yoğun olarak strese maruz kalmanın tükenmişliğe yol açtığı araştırmalarda ortaya konulmaktadır. Tükenmişliğin belirleyeni olarak stres bireyin içinde bulunduğu çevrede maruz kaldığı etkilerin ve beklentilerin bireyin kaynaklarını yada yeterliliklerini aşması durumunda beklentiye karşılık vermek için psikolojik ve fizyolojik gerginliği yaşamasını ifade eder¹¹. Bireyin içinde bulunduğu çevrede kendisinden olan beklentiyi değerlendirmesi yaşayacağı stresin de belirleyicisi olmaktadır¹². Lazarus ve Folkman'e (1984) göre bireyin kendisinden olan beklentiyi değerlendirme süreci 3 aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar ;

- **İlk değerlendirme (Primary appraisal):** İlk değerlendirmeyi belirleyen faktörler bireyin sahip olduğu kişisel özellikler, sosyokültürel normlar, değer algıları, inanış ve beklentilerinden etkilenmektedir. Bu aşamada birey maruz kaldığı tepkiyi bu faktörler çerçevesinde değerlendirerek ilk aşamada kendisi için stres oluşturup oluşturmayacağını şekillendirir.

- **İkinci değerlendirme (Secondary appraisal):** İkinci değerlendirme aşamasında birey, bireysel ve bağlamsal faktörlerden oluşan kaynaklarıyla maruz kaldığı etkiye yeterli tepkiyi verip veremeyeceğini değerlendirir.

- **Tekrar değerlendirme (Reappraisal):** Yeniden değerlendirme aşamasında maruz kaldığı etkiye tepki oluşturmak için birey ihtiyaç duyacağı ek kaynakları elde

9 Soderfelt Merle ve Soderfelt Byron, 'Burnout in social work', Social Work, 40, 1995, s. 638- 647.

10 Maslach, C., Jackson, Suzan, E., ve Leiter, Michael, 'Maslach Burnout Inventory', Manual (3rd ed.). (Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.1996)

11 Lazarus Richard ve Folkman Susan, 'Stress, appraisal, and Coping', (New York: Springer, 1984),

12 Lazarus, Richard, ve Cohen, Judith, 'Environmental Stress'. In I. Altman and J.F. Wohlwill (eds.), Human Behavior and Environment. (Vol 2), New York: Plenum, 1977)

edebileceği dış kaynakları değerlendirir (Lazarus ve Folkman, 1984:23). Bireyin maruz kaldığı etkiye yeterli tepkiyi oluşturması için bilişsel ve davranışsal süreçlerle iç ve dış kaynaklarını kullandığı belirtilmektedir. Bireyin kaynaklarının yetersiz olmasının stresin belirleyicisi olduğu bilinmektedir.

Falkman ve Moskwitz (2004:740) bireylerin stresle mücadelesinin 3 fonksiyonu olduğunu belirtmektedir. Bunlar ;

- **Problem Odaklı Yaklaşım:** Stresi oluşturan sorun kaynağıyla mücadele.
- **Duygu Odaklı Yaklaşım:** Strese neden olan duygusal süreçlerin yönetimi.
- **Süreç Odaklı Yaklaşım:** Strese neden olan sürecin birey için ifade ettiği anlamın sorgulanması.

Bireylerin fiziksel ve duygusal kaynaklarını aşan beklentilerin yada maruz kaldığı etkilerin strese yol açtığı bilinmekle birlikte her bireyin aynı etkiye aynı şekilde tepki vermemesi yada aynı şekilde strese maruz kalmaması bireysel değerlendirmele- rin farklılığından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte stres sürecini yönetemeyen bireylerin giderek daha yoğun stres deneyimi yaşadığı ifade edilmektedir. Bireyin içinde bulunduğu çevrede artan şiddette etkiye ve kaynaklarını aşan strese maruz kalması ve bunu başarılı bir şekilde yönetememesi, bu süreçte fiziksel ve duygusal kaynaklarını tüketmesi tükenmişlik olarak tanımlanmaktadır¹³. Tükenmişlik sendromu genellikle hizmet sektöründe insanlarla etkileşim içinde bulunan meslek gruplarında yaygın olarak gözlenmekte ve araştırmalara konu olmaktadır. Bu sektörlerde çalışanlardan beklentilerin yüksek olması ve çalışanların bunları karşılayacak kaynaklara sahip olmaması tükenmişliğe yol açmaktadır¹⁴. Çalışanların stres yaşamasına neden olan faktörler yönetici ve diğer çalışanlarla uyumsuzluklar ve yüksek beklentiler¹⁵, yoğun ve uzun çalışma koşulları¹⁶, iş dışındaki beklentiler olabilmektedir. Bu süreçlerle tükenmişliği yaşayan bireylerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, ve mesleki alanda yetersizlik yaşadığı ifade edilmektedir¹⁷.

Yüksek beklentilere maruz kalan, beklentiye karşılık verecek fiziksel ve duygusal kaynaklara sahip olamayan çalışanların bir süre sonra olumsuz psikolojik duygulara sahip olacağı, mutsuzluklarının artacağı işlerinden ve yaşamlarından memnuniyet duyamayacakları ifade edilmektedir¹⁸. Bunun yanında çalışanların daha az strese maruz kaldığı ortamlarda iş ve yaşam memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu da araştırmalarda ortaya konulmaktadır¹⁹. Diğer yandan stresin psikolojik

13 Cooper, Cary.L., Dewe, Philip ve O'Driscoll, Michael, 'Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications' (Sage: Thousand Oaks, CA, USA, 2001),

14 Kalliath, Thomas ve Morris, R. 'Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels', J. Nurs. Adm. 2002, 32, s. 648-651.

15 Chayu, Tami ve Kreitler, Shulamith, 'Burnout in nephrology nurses in Israel', Nephrol. Nurs. J., 2011, 38, s. 65-78.

16 Garrosa, Eva, Rainho, Conceisa, Moreno-Jimenez, Bernardo, Monteiro ve Maria, Joao, 'The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points', Int. J. Nurs. Stud. 2010, 47, s. 205-215.

17 Maslach, Christina ve Jackson, Suzan, 'The measurement of experienced burnout' Journal of Occupational Behavior, 2, 1981, s. 99-113.

18 Graham, Karen, Davies, Barbara, Woodend, Kirsten, Simpson, Jane, Mantha, Shannon. 'Impacting Canadian public health nurses' job satisfaction', Can. J. Public Health, 2011, 102, s. 427-431.

19 Pillay Rubin, 'Work satisfaction of professional nurses in South Africa. A comparative analysis of the public and private sectors', Hum. Resour. Health, 2009, s. 7, doi:10.1186/1478-4491-7-15.

etkilerinin yanında biyolojik etkilerinin de tükenmişliğe yol açtığı belirtilmektedir²⁰. Strese maruz kalan bireyin tepki verme sürecinde tepki vermesi için ihtiyaç duyacağı fizyolojik kaynakların çeşitli biyolojik mekanizmalarla sağlandığı ifade edilmektedir. Bedenin maruz kalınan etkiye tepki verme sürecinde daha fazla adrenalin vb. hormon salgılayarak bireyin sürece uyumunu gerçekleştirdiği bilinmektedir. Strese sebep olan etki geçtiğinde beden normale dönerken stres anında bedenin ürettiği hormonların etkisiyle yorgunluk yaşanır²¹. Bedenin bu şekilde sürekli ve yoğun bir biçimde kapasitesinin üzerinde beklentiye maruz kalması sonucu biyolojik kaynaklarının tükenmesiyle yorgunluk, kas ağrıları, baş ve bedenin çeşitli bölgelerinde ağrıları ortaya çıkmaktadır. Yorgunluk ve bitkinlikle birlikte bireylerin sosyal ilişkilerini sürdüremedikleri ve sosyal uyumsuzluk yaşadıkları da ifade edilir²².

Tükenmişliğin oluşumunda stresin belirleyici olduğu ve stresin oluşumunda bireylerin maruz kaldıkları etkileri değerlendirme süreçlerinin etkili olduğu yukarıda ifade edilmişti. Bireylerin değerlendirmelerini etkileyen faktörlerin başında kişisel özellikleri ve içinde yetiştiği toplumun normları gelmektedir. Etik, ahlaki, kültürel, sosyal normlar bireylerin değer yargılarını şekillendirirken kişisel inanışları kazanmasına da yol açmaktadır. Bireylerin değer algılarıyla uyumsuz şartlarda çalışması bireyin kişisel özelliklerine göre yaşayacağı uyum düzeyini etkilemektedir. Uyum seviyesi kişisel özelliklerinin de etkisiyle yaşayacağı stresin de seviyesini belirlemektedir. Yetişmiş olduğu kültürünün özelliklerinden etkilenen değer algılarının baskın olması durumunda birey içinde yaşadığı çevrede karşılaştığı durumları yoğun bir şekilde bu değer algıları çerçevesinde değerlendirir. Bu süreçte bireyin algıladığı değerlerle uyumsuz ya da sahip olduğu duygusal ve fizyolojik kaynaklarını aşan beklentiler bireyleri ikileme sürüklemektedir. Bireyler içinde bulunduğu çevreye uyum sağlama arzusuyla beklentiye karşılık vermek için kaynaklarını tüketirken aynı zamanda tükenmişlik duygusunu da yaşamaya başlarlar. Değer algılarına uyumsuz durumlar bazen duygusal ve fiziksel yeterliliklerini aşan durumlar olabileceği gibi bazen de etik ve ahlaki normlarına uymayan durumlar olmaktadır. Etik ve ahlaki ikilem yaşaması bireyin sürekli olarak durumu sorgulamasına neden olmaktadır. İşini yaparken etik ve ahlaki ikilemi yaşaması bireyin yaşadığı andan zevk alamamasına yol açmakta bireyin mutsuz olmasına neden olmaktadır.

2.2. Bilgi Uçurma

Bireyin içinde bulunduğu çevrede yanlış, adaletsiz veya tehdit olarak algıladığı bir durumda rahatsızlık duyması ve problemi örgüt çerçevesinde çözemediğinde silsile dışında konuyu çözebileceğini düşündüğü otoritelere problemi bildirmesi

20 Cannon, Walter, 'A law of denervation'. Amer. J. Med. Sci., 198, 1939, s. 737-749.

21 Iacovides, Apostolos, Fountoulakis, Konstantinos, N, Moysidou, Charoula, Ierodiakonou, Charamlambos 'Burnout in nursing staff: Is there a relationship between depression and burnout?', Int. J. Psychiatry Med. 1999, 29, s. 421-433.

22 Tselebis, Athanassions, Moulou, Aikaterini, ve Ilias, Ionnis, 'Burnout vs. depression and sense of coherence: Study of Greek nursing staff', Nurs. Health Sci. 2001, 3, s. 69-71.

bilgi uçurma olarak adlandırılmaktadır²³. İnsanların haksızlığa karşı tepki vermesi konusu çok eskilere gitmekte Konfüçyüs felsefesinde (Konfüçyüs, M.Ö. 552-479) insanın adalet ve doğruluk için konuşması ve hareket etmesi onur ve asalet göstergesi olduğu ifade edilmektedir²⁴. Hatta antik Yunan'da bu şekilde haksızlık, adaletsizlik ve doğruluk dışı uygulamaların dile getirilmesinin yasal koruması olduğu dahi ifade edilmektedir²⁵. Günümüzde bu şekilde maruz kalınan haksızlığın, adaletsizliğin ve yanlışlığın ilgili bağlamda dile getirilememesi durumunda bunları ortadan kaldıracak merciilerde dile getirilmesi bilgi uçurma olarak ifade edilmektedir. Literatürde "bilgi uçurma" kavram olarak ilk defa ABD'de ulusal güvenliği tehdit eden komünizm vb. süreçlerle ilgili durumların halka sızdırılmasını ifade etmek için Otto Otepka tarafından 1963 yılında kullanılmıştır²⁶. Günümüzdeki kullanımına ilişkin en eski tanımlamaya göre bilgi uçurma örgütün çalışanı yada eski çalışanlarının örgütte maruz kaldığı yasal olmayan, ahlaki ve etik olmayan uygulamaların ifşa edilmesi olarak tanımlanmaktadır²⁷. Yasal ve ahlaki olmayana karşı çalışanların vereceği tepkiler çalışanların duyarlılığına, yaptırımlara ve geçmiş deneyimlerine bağlı olarak değişebilmektedir²⁸. Yasal ve ahlaki olmayan durumun bilgi uçurma davranışının çerçevesine girmesi için öncelikle örgüt yöneticilerinin irade ve inisiyatifi altında olması gerekmektedir. Yönetici ve uygulamaların etkisiyle oluşmayan durumlarda yönetici ve uygulamalara sorumluluk yükleyerek tepki vermesi yada problemi ortadan kaldırması beklenemez. Bu süreçte örgütün halihazırda çalışanı ve eski çalışanı olmakta bilgi uçurma davranışının adlandırılması konusunda araştırmacıları fikir ayrılığına sürüklemektedir. Öte yandan yasal ve ahlaki olmayan uygulamaların örgüt içindeki veya dışındaki bir otoriteye ifşa edilmesi konusundaki fikir ayrılığı da bilgi uçurma davranışının adlandırılması konusunda ikilem oluşturmaktadır. Jubb (1999:79) sadece örgüt silsilesi dışındaki ifşa davranışlarının bilgi uçurma olarak adlandırılabilceğini ifade ederken Elliston vd. (1985) örgüt içindeki ve dışındaki ilgili kişilere problemi ifşa etmenin bilgi uçurma olarak adlandırılabilceğini ifade etmektedir^{29,30}. Jubb'ın (1999:80) sınıflandırmasına göre Enron'daki yasal olmayan uygulamaların Enron içindeki silsileye raporlaması sonucu ortaya çıkan olumsuz durum bilgi uçurma olarak nitelendirilmemesine rağmen bilgi uçurma literatürün-

- 23 Bok, Sissela, "Blowing the whistle," in *Public Duties: The Moral Obligations of Government Officials*, ed. J. Fleischman (Harvard University Press, Cambridge, MA. 1981), s. 43
- 24 Park, Heungsik, Rehg, Michael, T. ve Lee, Donggi, 'The Influence of Confucian Ethics and Collectivism on whistleblowing intentions: A study of South Korean public employees', *Journal of Business Ethics*, 58 (4), 2005, 387-403, doi: 10.1007/s10551-004-5366-0
- 25 Mansbach, Abraham, "Whistleblowing as fearless speech: A radical democratic practice" (Presentation, The International Whistleblowing Research Network Conference 23-24.06.2011, Middlesex University, London, England, Haziran 2011), s.3
- 26 Peters, Charles ve Branch, Taylor, 'Blowing the whistle: Dissent in the public interest', (New York : Praeger Publishers, 1972), s.28
- 27 Near, Janet. P. ve Miceli, Marcia. P. 'Organizational dissidence: The cast of whistle-blowing', *Journal of Business Ethics*, 4, 1985, s. 1-16.
- 28 Arslan, Mahmut, "İş ve Meslek Ahlakı, (Ankara : Siyasal Kitabevi, 2005) S. 78
- 29 Jubb Peter, 'Whistleblowing: A restrictive definition and interpretation' *Journal of Business Ethics*, 21, 1999, s. 77-94.
- 30 Elliston, Frederick, John Keenan, Paula Lockhart, ve Jane van Schaick, 'Whistleblowing: Managing Dissent in the Workplace, (New York: Praeger, 1985), s.43

de Enron örneği yaygın olarak kullanılmaktadır³¹. Elliston vd. bir ifşanın bilgi uçurma sayılabilmesi için (1985:14) ;

- Bilgi uçurma davranışında bilgiyi uçuran çalışanın niyetinin problemi ifşa etmek olması gerektiğini,
- Bilgi uçurmaya konu olan problemin işletmenin resmi sürecinin içinde gerçekleşmiş olması gerektiğini,
- Bilgi uçurmaya konu olan problemin dikkat çekecek ölçüde kaydadeğer ve önemli olması gerektiğini,
- Bilgiyi uçuran bireyin örgütün halihazırda çalışanı veya daha önceden çalışanı olması gerektiğini ifade etmektedirler.

Jubb (1999:80) diğer araştırmacılardan farklı olarak sadece yasal olmayan uygulama ve davranışların bilgi uçurma davranışına konu olabileceğini ifade etmektedir. Bilgi uçurma davranışının sosyal yapıların içindeki bir otokontrol sistemi olarak görüldüğü ABD’de bilgi uçurma davranışının ölçülmesinde ve değerlendirilmesinde yaygın çalışmaları bulunan Merit Sistem Koruma Grubunun çalışmalarında 3 faktörün gözönüne alındığı belirtilmektedir³². Bunlar ;

• **Yasal, etik ve ahlaki olmayan uygulama ve davranışların gözlemi ve değerlendirilmesi:** Yasal, etik ve ahlaki olmayan davranışların yaygın bir şekilde yapılıyor olması ve bu davranışların örgütün inisiyatifi içinde oluşuyor olması bilgi uçurmaya konu olması için yeterli olarak görülmektedir.

• **Yasal, etik ve ahlaki olmayan uygulama ve davranışların raporlanma şekli ve raporlanma yeri:** Gözlenen yasal, etik ve ahlaki olmayan uygulamaların bunu çözebilecek mercilere yeterli bilgiyle raporlanması gereklidir. Bu konuda gözlenen davranışların suç olabilmesi için suç tanımına göre gereklerini yerine getirmesi gereklidir

• **Yasal, etik ve ahlaki olmayan uygulama ve davranışların kim tarafından raporlandığı:** Bu davranışların işletme çalışanı veya eski çalışanı tarafından raporlanması hem soruşturma hem de suçtan zarar görme açısından otoritelere müdahale yetkisi sağlamaktadır.

Uygulamada yukarıdaki kriterlere göre değerlendirildiğinde bilgi uçurma davranışının gerçekleşip gerçekleşmediği değerlendirilebilir. ABD’de otokontrol aracı olarak kullanılan bilgi uçurma davranışının değerlendirilmesi sonucunda bazı koruma ve teşvik yasaları da çıkarılmıştır³³. Bu yasalardan bir tanesi olan Bilgi Uçurmanı Koruma Yasası (1989) bilgi uçurma davranışının tanımını detaylı bir şekilde yaparak hem bilgiyi uçurmanın hemde örgütün olumsuz etkilenmesini önlemeye çalışmakta-

31 Bjorkel, Berita, ‘Whistleblowing: Antecedents and consequences’. Psychologia Spoleczna, 3 (38), 2016, s. 267-83. ISSN 1896-1800,do: 10.7366/1896180020163803

32 Near, Janet. P. ve Miceli, Marcia. P. age., 1985, s. 8

33 Lennane, Jeanne, ‘ What Happens to Whistleblowers and Why’, Classics in Social Medicine. 6 (4), 2012, s. 249-259.

dır. Bu yasanın tanımına göre Bilgi uçurma “Çalışanın işletmede yanlış uygulama ve davranışları, yasa ve düzenleme ihlalini, kaynak israfını, devlet otoritesinin yok sayılmasını, kamu sağlık ve güvenliğinin tehlikeye atılışını yetkili otoritelere bildirişi” olarak tanımlanmaktadır. Burada bilgi uçuran çalışanın yaşayacağı bir ikilemden de bahsedilir. Bu ikilem iş ve maaşını karşılayan işverenle kendisi için daha büyük otorite olarak gördüğü doğruluk, dürüstlük, inanç ve toplum yararı arasında yaşanmaktadır. Lennane (2012:254) çalışanların kültürü, kişisel, sosyal ve ahlaki normlarının bilgi uçurma davranışını etkilediğini ifade etmektedir. ABD’deki milyarlarca dolar değerindeki Enron Enerji devinin dış yatırımlar yöneticisi Maureen Castaneda’nın 2001 yılının sonlarında çalışmakta olduğu Enron’da şirketin olumsuz finansal durumunun denetim firmalarına gerçek dışı rapor verilerek saklandığını tespit etmesi ve bunu ABD otoritelerine bildirmesiyle özdeşleşen bilgi uçurma davranışı özellikle hastane vb. toplumsal hayat için çok önemli sayılabilecek kurumlarda yaşanan ölümler, sakatlıklar vb. davranışlar konusunda da araştırmalara konu olmaktadır. Bununla birlikte bilgi uçurma davranışının otokontrol aracı olarak olumlu etkilerini gözönüne alan birçok kurum ve kuruluş bilgi uçuran personeli koruma yasalarıyla güvence altına almaktadır. Bu yasalardan anlaşıldığı kadarıyla bilgi uçurma davranışının yasal ve etik olmayan uygulamalara örgüt dışında müdahale edebilecek otoritelere bilgi uçurmayı kapsadığı düşünülebilir. Çünkü örgüt içinde bu yasal olmayan uygulamaları dile getirememesi, karşılık bulamaması yada saygı görmemesi durumunda örgüt dışındaki otoritelere başvurma davranışı göstereceği düşünülmektedir.

2.3. İşgören Sessliliği

İşgören sessliliği VanDyne ve Lepine (1998: 111) tarafından çalışanların işletmedeki işle veya örgüt iklimiyle ilgili düşünce, öneri, fikir, problemleri ifade etme seviyesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların parçası olduğu örgüte aidiyet hissetmesi için örgüt sürecinin bir parçası olduklarının göstergesi olan işgören sessliliği örgütsel adaletin süreç adaleti boyutu içinde de değerlendirilebilir. Van Dyne vd.’nin (2003:1364) çalışanların yapıcı ve fedakar niyetlerinin göstergesi olarak yukarı doğru iletişimin bir formu olarak gördüğü işgören sessliliği performans ve verimlilik çalışmalarında giderek daha fazla araştırmaya konu olmaktadır³⁴. Çalışanların örgüt lehine fikir olarak tanımlanabilecek ifadelerinden başlayarak örgütü olumsuz etkileyen problem ve engellerin dile getirilmesine kadar geniş bir skalada ele alınan işgören sessliliği davranışının teşvik edilmesi çalışanda aidiyet duygularının oluşmasını sağlamaktadır³⁵. Morrison (2014: 175) çalışanların düşünce, fikir, problemleri dile getirme davranışlarının işgören sessliliği davranışı olarak kabul edilebilmesi için örgütsel silsile içinde yapılması gerektiğini ifade etmektedir³⁶. Son yıllarda örgütsel performans ve

34 Van Dyne Linn, Ang Soon, ve Botero Isabel, ‘Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs’, J. Manag. Stud. 40, 2003, s. 1359-92

35 Yener, Serdar, ‘Psikolojik Rahatlık Algısının İşgören Sessliliği ve Takım İşbirliği arasındaki İlişkide Aracı Değişken Rolü’ Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 20, 2017, s. 1-19

36 Morrison, Elizabeth, W., ‘Employee Voice and Silence’, Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav., 1,

verimlilik çalışmalarında yukarı yönlü iletişimin rolünün önemi ortaya çıktıkça işgören sesliliği konulu çalışmalarda da artış gözlenmeye başlanmıştır. Hirschman'ın (1970) kaçma-konuşma-sadakat kuramına dayandırılan işgören sesliliği davranışı çalışanın edilgen değil etken olarak işletme sürecinde yer alarak diğer çalışanlar, yöneticiler, işverenlerle etkin etkileşimini önermektedir. Çalışanın önetkin davranarak problemleri erken teşhis ederek en kısa zamanda müdahalesini sağlayan bir davranış olan işgören sesliliği davranışı çalışanların inisiyatif kullanmasını teşvik etmektedir. İşgören sesliliği davranışının ortaya çıkması için örgütte bunu kolaylaştıracak yada teşvik edecek bir psikolojik rahatlık ikliminin de bulunması gerekmektedir³⁷. Liderlerin ve yöneticilerin işgören sesliliğini ortaya çıkaracak psikolojik rahatlık iklimini sağlaması sonucunda çalışanların kendilerini işletmenin bir parçası olarak hissederek fedakarlık yapacakları, gönüllü olarak diğerlerinden daha fazla sorumluluk üstlenecekleri ve kendilerini işletmeyle özdeşleştirerek aidiyet duyacakları ifade edilmektedir³⁸. İşgören sessizliği bağlamında değerlendirilen işgören sesliliği davranışı pozitif psikoloji çerçevesinde çalışanların yaşamlarından memnuniyet duymalarını ve iyi oluşlarını olumlu yönde etkilemektedir³⁹.

2.4. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Giriş bölümünde de bahsedildiği üzere araştırmanın önermeleri iki modele oturtulmaktadır. Bunlar;

• **Standart Kuram (Standard Theory):** Standart kuram etik ve ahlaki değerlerin dumsal değerlendirmesine istinaden bağlamsal değerlendirmeler önerirken karmaşa kuramının önerisi gayet net ve açık bir şekilde etik çerçevesindedir. Ahlaki normları yüksek bireylerin gelen etkiye tepki verme mekanizmasının hızlı ve yüksek olduğu düşünülürse sürekli gelen etkiye bir süre sonra tepki verecek psikolojik ve diğer kaynakları bulamadığında tükenmişlik sendromunu yaşayacağı olumsuz davranışlarının artacağı düşünülebilir. Buna rağmen iş dışındaki çevresinin de etkisiyle sahip olduğu etik ve ahlaki normların da baskısını hissedeceği tahmin edilmektedir. Bu süreçte hissedeceği baskıyla tükenmişliğe sürüklenmesine yol açan faktörlerin ortadan kaldırılması için bilgi uçurma davranışına başvuracağı önerilmektedir. Bunun yanında örgüt içinde işgörenlerin kendilerini ifade etmesine imkan sağlayan, örgüte ve sürece ilişkin öneri ve teklifleri teşvik eden bir psikolojik iklimde çalışanların yaşadığı rahatsızlıkları örgüt içinde işgören sesliliği yoluyla ifade edebileceği düşünülebilir. Bu durumda çalışanlar bilgi uçurma süreciyle sorunu farklı yollardan ortadan kaldırma yoluna başvurmayabilir. Doğrudan örgüt içinde sorunu ilgili ortamda işgören sesliliği yoluyla sorunu dile getirebilir. Bundan yola çıkaran tükenmişlik sendromunun bilgi uçurma davranışına yol açabileceği bu süreçte örgütte işgören sesliliği olduğunda bilgi uçurma davranışının azalabileceği önerilmektedir.

2014, s.173-97.

37 Arslan, Aykut ve Yener, Serdar, 'İşgören Sesliliği Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması Çalışması', Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 14 (1), 2016, s. 173-191.

38 Yener, Serdar, 2017, age., s. 8

39 Van Dyne Linn, Ang Soon, ve Botero Isabel, 2003, age. S.1367

• **Karmaşa Kuramı (Complicity Theory):** Karmaşa kuramına göre bireylerin içinde bulunduğu örgütte şahit oldukları yada maruz kaldıkları yasadışı, etik ve ahlaki normlara aykırı uygulamaları ifşa etmesini açıklamaktadır⁴⁰. Bireyi bunun gibi olumsuz durumları ifşa etmeye iten nedenler olarak etik ve ahlaki normlar, kin, nefret ve tükenmişlik olabilmektedir. Birçok yasadışı suç örgütlerinde yıllarca çalışıp daha sonra itirafçı olan bireyler üzerinde yapılan çalışmalar bu insanların tükenmişlik sendromuyla içinde buldukları sürece daha fazla katlanamadıklarını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte örgütsel psikolojik ikliminde bilgi uçurma davranışı üzerinde olumsuz etkisinin tespit edildiği çalışmalar da mevcuttur. Karmaşa kuramı çerçevesinde çalışmış olduğu örgütte maruz kaldığı durumlardan dolayı tükenmişlik duygusuna sahip olan çalışanların bu süreci ortadan kaldırmak için bilgi uçurma davranışına yöneleceği düşünülmektedir. Karmaşa (Complicity) kuramı bireylerin örgüte sadakatlarının bir göstergesi olarak bilgi uçurma davranışını yaptıklarını ifade etmektedir. Karmaşa kuramıyla örgüte sadakat duyan birey örgüt aleyhine olan bir durumu örgüt dışında bir otoriteyi bilgilendirirken örgütün bu davranışı nasıl yorumlayacağını da düşünmektedir. Hainlik veya ihanet gibi sıfatlarla da etiketlenmek istemeyen birey aynı zamanda sadakat duyduğu örgütün de olumsuz durumdan zarar görmesini istememektedir.

İşgören sessizliği davranışı çalışanın karşılaştığı ve örgütün aleyhine olduğunu değerlendirdiği yanlış uygulama, problem ve fikirlerinin diğer çalışanlar ve yöneticilere bildirilmesini tanımlarken bilgi uçurmadan ayrılan yönü bu düşüncelerin örgüt içindeki otoritelere bildirilmesi konusundadır. Oysa Bilgi uçurma davranışı karşılaşılan durumların örgüt dışında otorite olarak kabul edilen mercilere bildirilmesini ifade etmektedir⁴¹. Hernekadar bilgi uçurma davranışının örgüt içindeki mekanizmaları da kullanabildiği bazı araştırmalarda dile getirilse de⁴² koruyucu yasa ve uygulamaların çerçevesine bakıldığında kamu sağlığı ve güvenliği hususu örgüt dışındaki otoritelerin konuyla ilgili bilgilendirilmesini vurgulamaktadır. Bu çerçevede işgören sessizliğinin olduğu bir örgütte çalışanların gördükleri yanlış uygulama ve davranışları örgüt içinde dile getirebilmesi ve tedbir alınmasını sağlayabilmesi durumunda örgüt dışındaki otoritelere başvurmayacağı önerilmektedir. Böyle bir örgütsel iklim çalışanın kendini örgüt sürecinin bir parçası olarak görüp inisiyatif ve sorumluluk üstlenip kendini örgütle özdeşleştirme sonuçlarını da ortaya çıkarmaktadır. Çalışanın örgüt içinde rahatsız olduğu konuları ifade edememesi çözümü örgüt dışında aramasına itebilir. Yani işgören sessizliğinin düşük olması bilgi uçurma davranışının yüksek olmasına neden olabilir. Bu çerçevede işgören sessizliği davranışının tükenmişlik ve bilgi uçurma davranışı arasında düzenleyici olduğu düşünülebilir. Buna göre oluşturulan araştırma hipotezi ve modelinin şekli aşağıda sunulmuştur.

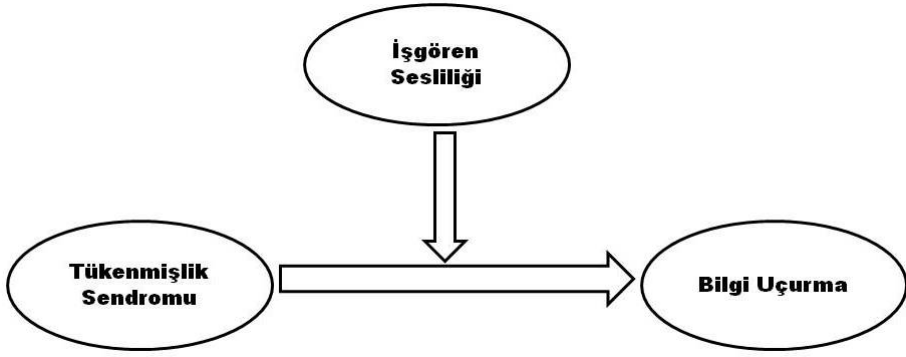
H: İşgören sessizliği tükenmişlik sendromu ve bilgi uçurma arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynamaktadır.

40 Uysal, H. Tezcan. ve Yavuz, K., age. 2015, s.118

41 Rusbult, Caryl, E., Farrell, Dan, Rogers, Glenn. ve Mainous, Arch. 'Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: an integrative model of responses to declining job satisfaction', Academy of Management Journal, Vol. 31 No. 3, 1988, s. 599-627.

42 Miceli, Marcia, P., Near, Janet, P., ve Dworkin, T., age., 2008. S. 34

Şekil 1: Araştırma Modeli



3. YÖNTEM

3.1. Örneklem

Sinop ilinde faaliyet gösteren kreş, anaokulu, özel eğitim merkezi, banka vb. hizmet sektörü işletmelerinin 200 çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. 119 katılımcı kadın, 81 katılımcı erkek olduğunu beyan etmişlerdir. 40 katılımcı 18-25 yaş aralığında, 91 katılımcı 26-33 yaş aralığında, 69 katılımcı 34-45 yaş aralığında olduklarını beyan etmişlerdir. 56 katılımcı ilköğretim mezunu, 96 katılımcı lise mezunu, 40 katılımcı MYO mezunu, 8 katılımcı lisans mezunu olduğunu beyan etmişlerdir. Katılımcıların 140 tanesi bekar, 60 tanesi evli olduğunu beyan etmişlerdir.

3.2. Ölçme Araçları

Tükenmişlik algısını ölçmek için Türkçeye Ergin (1992) tarafından uyarlanan ve Maslach ve ark. tarafından geliştirilmiş olan 3 faktör ve 17 maddeden oluşan Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. İşgören sesliliği algısını ölçmek için Van Dyne ve LePine (1998) tarafından geliştirilen tek faktör ve altı maddeden oluşan ve 2015 yılında Arslan ve Yener tarafından Türkçe geçerlik güvenirlik çalışması yapılan İşgören Sesliliği Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların bilgi uçurma algısını ölçmek 4 faktörden ve 16 maddeden oluşan Celep ve Konaklı (2012) tarafından geliştirilen bilgi uçurma ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada katılımcıların kendi ifadelerine dayalı olarak kullanılan tüm ölçme araçları 1 Kesinlikle Katılmıyorum ve 5 Kesinlikle Katılıyorum arasında değişen 5'li likert skalasına sahiptir. Araştırmada kullanılan ölçme araçları kontrol edilerek tüm ifadelerin buna uyumlu şekilde düzenlenmesi sonucu herhangi bir maddenin ters kodlanmasına gerek duyulmamıştır.

4. BULGULAR

4.1. Güvenirlik ve Geçerlik Test Sonuçları

Araştırmada kullanılan ölçekler olan tükenmişlik ölçeği, işgören sessizliği ölçeği ve bilgi uçurma davranışı ölçeğine ilişkin geçerlik ve güvenilirlik sonuçları aşağıdaki tablo 1'de verilmiştir. Tablo 1 'de ayrıca ölçme araçlarına ilişkin ki-kare (Chi-Square), Barlett Küresellik Testi, KMO ve Barlett test sonuçları da verilmiştir. KMO sonuçlarının ,60 üzerinde olması ve Barlett testlerinin de % 1'lik aralıkta anlamlı çıkması araştırmada kullanılabilirliğini göstermiştir.

Değişkenlerin geçerliğini ortaya koymak için yapılan faktör analizi sonucunda Tükenmişlik duygusunun 3 faktörlü, 17 maddeden oluşan ve % 52 açıklama oranına sahip olduğu, İşgören sessizliğinin tek faktörlü, 6 maddeden oluşan ve % 64 açıklama oranına sahip olduğu, Bilgi uçurma davranışının 4 faktörlü, 16 maddeden oluşan ve % 54 açıklama oranına sahip olduğu gözlenmiştir.

Değişkenlerin güvenilirlik testi cronbach alpha testiyle yapılmış olup tablo 1'de görüldüğü gibi tamamı eşik değer olarak kabul edilen 0,70 değerinin üzerinde çıkmıştır.

Tablo 1: Değişkenlerin geçerlik ve güvenilirlik sonuç tablosu

	Tükenmişlik	İşgören Sessizliği	Bilgi Uçurma
KMO and Barlett	, 864 (p < .001)	,803 (p < .001)	, 900 (p < .001)
Faktör Sayıları ve Toplam Varyans Açıklama Oranları	3 Factors 52 % 17 Madde	1 Factor % 64 6 Madde	4 Factors 54% 16 Madde
Chi-Square	457,629	290,528	882,080
Barlett Küresellik Testi	36	15	36
Güvenirlik Sonuçları	$\alpha=0,81$	$\alpha=0,77$	$\alpha=0,89$

4.2. Korelasyon Test Sonuçları

Araştırmada kullanılan değişkenlerin korelasyon test sonuçları incelendiğinde tükenmişlik ve işgören sessizliği arasında orta derecede, olumsuz fakat anlamlı ilişki olduğu ($r=-528$, $p<0,01$), işgören sessizliği ve bilgi uçurma arasında orta derecede, olumsuz fakat anlamlı ilişki olduğu ($r=-566$, $p<0,01$) ve tükenmişlik ve bilgi uçurma arasında orta derecede, olumlu ve anlamlı ilişki olduğu ($r=571$, $p<0,01$) gözlenmiştir.

Tablo 2: Değişkenler arasındaki korelasyon sonuç tablosu

Correlations				
		Tükenmişlik	İşgören Sosliliği	Bilgi Uçurma
Tükenmişlik	Pearson Cor.	1	-,528**	,571**
	Significance		,00	,00
İşgören Sosliliği	Pearson Cor.	-,528**	1	-,566**
	Significance	,00		,00
Bilgi Uçurma	Pearson Cor	,571**	-,566**	1
	Significance	,00	,00	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.3. Araştırma Modeline İlişkin Düzenleyicilik Test Sonuçları

Araştırma modeline göre yapılan regresyon testlerinin sonuçlarına bakıldığında işgören sosliliğinin bilgi uçurmayı % 37 azalttığı ($\beta = -,37, p < 0,01$), tükenmişliğin bilgi uçurmayı % 31 arttırdığı ($\beta = ,31, p < 0,01$), işgören sosliliği ve tükenmişlik olgusunun birlikte ilişkiye dahil edildiğinde tükenmişliğin % 31 olan etkisinin % 27'ye düştüğü ($\beta = ,27, p < 0,01$) fakat anlamlılığının bozulmadığı gözlenmiştir. Bilgi uçurma üzerindeki değişimin % 46'sının ($R^2 = ,4559, P < 0,01$) tükenmişlik ve işgören sosliliği tarafından açıklandığı gözlenmiştir. Düzenleyici değişken olan işgören sosliliğinin ilişkiye dahil edilmeden önceki açıklama düzeyiyle ilişkiye dahil edildikten sonra açıklama düzeyi arasındaki farkın % 3 olduğu gözlenmiştir (R^2 Değişimi = ,032).

Tablo 3: Araştırma modeline ilişkin düzenleyici değişken test sonuç tablosu

Bağımlı Değişken : Bilgi Uçurma									
Model Özeti									
R	R-Sqr (R ²)	MSE	F	df1	df2	p			
,6752	,4559	,4437	32,2200	3,0000	196,00	,0000			
Model Açıklaması									
	N	Katsayı	se	t	p	LLCI	ULCI	R ² De	
Sabit		3,7508	,0565	66,43	,00	3,6394	3,862		
İşgören Sessizliği	200	-,3696	,0740	-4,99	,00	-,5155	-,223		
Tükenmişlik	200	,3151	,0822	3,83	,00	,1530	,477		
Etkileşim PsiRah X Sinisizm	200	,2789	,0981	2,843 2	,00	,0854	,4723	,0322	
Düzenleyici Değişkenin (İşgören Sessizliği) aldığı değerlere göre Bağımsız Değişkenin (Tükenmişlik) Bağımlı Değişken (Bilgi Uçurma) üzerindeki şartlı etkisinin değişim tablosu									
İşgören Sessizliği	Etki	se	t	p	LLCI	ULCI			
-,7518	-,1054	,1281	,8234	,41	-,147	,3580			
0,0000	,3151	,0822	3,834	,00	-,153	,4771			

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Standart kuram ve karmaşık kuram çerçevesinde oluşturulan modele göre tükenmişlik algısının bilgi uçurma üzerindeki etkisinin işgören sessizliği tarafından etkilenebileceğini ilişkin model araştırma sonuçlarıyla ispatlanmıştır. Tükenmişlik sendromunun hizmet sektörü çalışanlarında görülüyor olması araştırmanın örneklemine göre analiz edilmiştir.

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Standart kuram ve karmaşık kuram çerçevesinde oluşturulan modele göre tükenmişlik algısının bilgi uçurma üzerindeki etkisinin işgören sessizliği tarafından etkilenebileceğini ilişkin model araştırma sonuçlarıyla ispatlanmıştır. Tükenmişlik sendromunun hizmet sektörü çalışanlarında görülüyor olması araştırmanın örneklemine göre analiz edilmiştir.

sunda alanyazına ilk katkıyı yapan akademisyenlerden olan Jubb (1999) ve Elliston vd. (1985) arasındaki fikir ayrılığına rağmen yaşamdaki örnekleri ve uygulamalarıyla bilgi uçurma davranışının, işletme çalışanı tarafından örgüt içindeki mekanizmalarla önleyemediği yada ortadan kaldıramadığı yasal, etik ve ahlaki olmayan uygulamaların örgüt dışındaki otoritelere ifşası olarak kabul edildiği görülmektedir. Bireylerin etik algısı ve sosyokültürel çevrenin ahlaki normlarının etkisiyle olumsuz durumlardan rahatsızlık duyduğu, stres yaşadığı bu durumların sürekli yaşanması durumunda tükenmişliği yaşadığı zamanla daha fazla dayana-

mayarak bunu ortadan kaldırmak için yetkili otoriteye itirafçı yada bilgi uçurucusu olacağı düşünülmüştür. Büyük suç örgütlerinin içinde yıllarca bulunup itirafçı olan veya bir cinayete karışıp yıllarca vicdan azabı çekip, mutsuzluk yaşayıp tükenmişlik gösteren katillerin yıllar sonra adli makamlara başvurarak suçlarını itiraf etmeleri tükenmişliğin bilgi uçurma davranışına yol açacağını düşündürmektedir. Standart kuramın etik norm önermesi de bunu desteklemektedir. Araştırma sonuçlarının öneriyi desteklemesi memnuniyet vericidir.

İşletmelerin çalışanlarını sürece kattığı, onların düşünce, öneri, fikirlerine saygı duyarak karar alma sürecinde dikkate aldığı bir psikolojik iklimde çalışanların karşılaştığı etik, ahlaki ve yasal olmayan durumları işletme içinde paylaşarak birlikte çözme yoluna gideceği düşünülmüştür. Çalışanın böyle bir durumda örgüt dışında herhangi bir otoriteye başvurmayacağı öngörülmüştür. Araştırma sonuçlarıyla bunun desteklenmesi işgören sesliliğinin düzenleyici rolünü ortaya koymuştur. Psikolojik rahatlık iklimiyle oluşan işgören sesliliğinin sadece bilgi uçurma davranışını azaltmadığı işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesinde de etkin rol oynadığı ifade edilmektedir⁴³. Uluslararası alanyazında örgütsel bağlılık veya sadakat davranışından kaynaklanabileceği de ifade edilen bilgi uçurma davranışının ulusal çalışmalarda bu olgularla olumsuz ilişkisinin olduğu görülmüştür⁴⁴. Örgütsel bağlılık seviyesi düşük olan çalışanların bilgi uçurma davranışının yüksek olarak görülmesi bu çalışmanın sonuçlarını da desteklemektedir. İşgören sesliliği davranışının örgütsel bağlılıkla olumlu ilişkilerinin olduğu çalışmalar gözönüne alındığında bu ilişki daha iyi anlaşılabilir. Aynı çalışma da meslekteki çalışma sürelerinin karşılaşılan durumları değerlendirmeyi etkilemesi gözönüne alındığında bilgi uçurma davranışının yaşa ve mesleki tecrübeye göre değiştiği de düşünülebilir.

Ülkemizde asgari ücret seviyesinde çalışan veya taşeron olarak çalışırken iş ve iş dışındaki çevresinde birçok ahlaki, etik ve yasal olmayan duruma maruz kalan birçok çalışanın bunu ifade edecek ortamı bulamazken bilgi uçurma davranışını da farklı faktörlerden dolayı yapamaması konuya yasal düzenlemelerin getirilmesini gerekli kılmaktadır. Ülkemizde tanık koruma programları dışında bilgi uçuran bireyin korunacağı herhangi bir yasal düzenleme bulunmamaktadır. Bunun yanında özellikle Avrupa ve ABD’de bilgi uçurma davranışını teşvik eden ve koruyan birçok yasal düzenlemenin bulunması bilgi uçurma davranışının bir otokontrol aracı olarak görülmesinden dolayı olabilir. Gerçekten de kamu sağlığı ve güvenliğini tehdit eden Çernobil, BP, Enron, Watergate vb. büyük skandalların bu yolla ortaya çıkması bilgi uçurma mekanizmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Araştırma hizmet sektörü çalışanları üzerinde yapılmış olsa da gelecekte yapılan çalışmalarda aynı modelin üretim sektöründe uygulanması daha geniş bir kesime hitap etmesini sağlayabilir.

43 Yener, Serdar, age. 2017, s.9

44 Gökçe, Asiye Toker, ‘ Okullarda Bilgi Uçurma: İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 22, s. 261-282

KAYNAKÇA

- Abraham, Rebecca, 'Organizational cynicism: Bases and consequences', *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126, 2000, s. 269-292.
- Arslan, Mahmut, 'İş ve Meslek Ahlakı', (Ankara : Siyasal Kitabevi, 2005) ,s. 78
- Arslan, Aykut ve Yener, Serdar, 'İşgören Sessizliği Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması Çalışması', *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 2016, s. 173-191.
- Bakker, Arnold. B., Demerouti, Evangelia., ve Schaufeli, Wilmar. B. 'Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: An Internet study across occupations', *Anxiety, Stress and Coping*, 15, 2002, s. 245-260.

- Bok, Sissela, 'Blowing the whistle,' in *Public Duties: The Moral Obligations of Government Officials*, ed. J. Fleischman (Harvard University Press, Cambridge, MA. 1981)
- Bjorkel, Berita, 'Whistleblowing: Antecedents and consequences'. *Psychologia Spoleczna*, 3 (38), 2016, s. 267-83. ISSN 1896-1800, do: 10.7366/1896180020163803
- Cannon, Walter, 'A law of denervation'. *Amer. J. Med. Sci.*, 198, 1939, s. 737-749.
- Chayu, Tami ve Kreitler, Shulamith, 'Burnout in nephrology nurses in Israel', *Nephrol. Nurs. J.*, 2011, 38, s. 65-78.
- Cooper, Cary.L., Dewe, Philip ve O'Driscoll, Michael, 'Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications' (Sage: Thousand Oaks, CA, USA, 2001),
- Davis, Michael, (der.) 'Whistleblowing' In H. LaFollette (Ed.) *The Oxford Handbook of Practical Ethics*. Oxford: Oxford University Press: 2003, s. 539-563.
- De Graaf, Gjalt, 'A Report on Reporting: Why Peers Report Integrity and Law Violations in Public Organizations', *Public Administration Review*, 70(5), 2010, s. 767-779.
- Dean, James, Brandes, Pamela, ve Dharwadkar, Ravi, 'Organizational cynicism', *Academy of Management Review*, 23, 1998, s. 314-352.
- Elliston, Frederick, John Keenan, Paula Lockhart, ve Jane van Schaick, 'Whistleblowing: Managing Dissent in the Workplace', (New York: Praeger, 1985), s.
- Ergin, Canan, 'Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması', *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, 1992, s. 143-154.
- Finn Don., ve Lampe James, 'A study of whistleblowing among auditors. *Professional Ethic: A MultiDisciplinary Journal*, 1 (3-4), 1992, s. 137-168.
- Folkman, Susan ve Moskowitz, Judith T. 'Coping: Pitfalls and Promise', *Annual Review of Psychology*, 55, 2004, 74-745.
- Forstyh, R. Donelson, 'Judging The Morality of Business Practices: The Influence of Personal Moral Philosophies', *Journal of Business Ethics*, 11(5), 1992, s. 461-470.
- Freudenberger Herbert. J. 'Staff burn-out'. *Journal of Social Issues*, 30, 1974, s. 159-165.
- Freudenberger Herbert, 'The issues of staff burnout in therapeutic communities'. *Journal of Psychoactive Drugs*, 18, 1986, s. 247-251.
- Garden Anna-Maria, 'Depersonalization: A valid dimension of burnout?', *Human Relations*, 140, 1987, s. 545-560.
- Garrosa, Eva, Rainho, Conceisa, Moreno-Jimenez, Bernardo, Monteiro ve Maria, Joao, 'The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points', *Int. J. Nurs. Stud.* 2010, 47, s. 205-215.
- Graham, Karen, Davies, Barbara, Woodend, Kirsten, Simpson, Jane, Mantha, Shannon . 'Impacting Canadian public health nurses' job satisfaction', *Can. J. Public Health*, 2011, 102, s. 427-431.
- Iacovides, Apostolos, Fountoulakis, Konstantinos, N, Moysidou, Charoula, Ierodiakonou, Charamlambos 'Burnout in nursing staff: Is there a relationship between depression and burnout?', *Int. J. Psychiatry Med.* 1999, 29, s. 421-433.
- Jubb Peter, 'Whistleblowing: A restrictive definition and interpretation' *Journal of Business Ethics*, 21, 1999, s. 77-94.
- Kalliath, Thomas ve Morris, R. 'Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels', *J. Nurs. Adm.* 2002, 32, s. 648-651.
- Lazarus, Richard, ve Cohen, Judith, 'Environmental Stress'. In I. Altman and J.F. Wohlwill (eds.), *Human Behavior and Environment*. (Vol 2), New York: Plenum, 1977)
- Lazarus Richard, 'Psychological Stress and the Coping Process' (New York: McGraw-Hill, 1966),
- Lazarus Richard ve Folkman Susan, 'Stress, appraisal, and Coping', (New York: Springer, 1984),

- Lennane, Jeanne, 'What Happens to Whistleblowers and Why', *Classics in Social Medicine*, 6 (4), 2012, s. 249-259.
- Lee, Raymond, T., ve Ashforth, Blake, 'A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout', *Journal of Applied Psychology*, 81, 1996, s. 123-133.
- Maslach Christina, 'Burnout: A multidimensional perspective' In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. (Washington, DC: Taylor & Francis, 1993), s. 19-31
- Mansbach, Abraham, "Whistleblowing as fearless speech: A radical democratic practice" (Presentation, The International Whistleblowing Research Network Conference 23-24.06.2011, Middlesex University, London, England, Haziran 2011), s.3
- Maslach, Christina ve Jackson, Suzan, 'The measurement of experienced burnout' *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1981, s. 99-113.
- Maslach, C., Jackson, Suzan, E., ve Leiter, Michael, 'Maslach Burnout Inventory', *Manual* (3rd ed.). (Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996)
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar, B., ve Leiter, Michael, P., 'Job burnout', *Annual Review of Psychology*, 52, 2001, s. 397-422.
- Morrison, Elizabeth, W., 'Employee Voice and Silence', *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1, 2014, s.173-97.
- Miceli, Marcia, P., Near, Janet, P., ve Dworkin, T., 'Whistle-blowing in organizations', (New York: Routledge: Lawrence Erlbaum Associates., 2008)
- Near, Janet. P. ve Miceli, Marcia. P. 'Organizational dissidence: The cast of whistle-blowing', *Journal of Business Ethics*, 4, 1985, s. 1-16.
- Park, Heungsik, Rehg, Michael, T. ve Lee, Donggi, 'The Influence of Confucian Ethics and Collectivism on whistleblowing intentions : A study of South Korean public employees', *Journal of Business Ethics*, 58 (4), 2005, 387-403, doi: 10.1007/s10551-004-5366-0
- Peters, Charles ve Branch, Taylor, 'Blowing the whistle: Dissent in the public interest', (New York : Praeger Publishers, 1972), s.
- Pillay Rubin, 'Work satisfaction of professional nurses in South Africa. A comparative analysis of the public and private sectors', *Hum. Resour. Health*, 2009, s. 7, doi:10.1186/1478-4491-7-15.
- Rusbult, Caryl, E., Farrell, Dan, Rogers, Glenn. ve Mainous, Arch, 'Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: an integrative model of responses to declining job satisfaction', *Academy of Management Journal*, Vol. 31 No. 3, 1988, s. 599-627.
- Salanova, Marisa, Llorens, Susana, García-Renedo, Monica, Burriel, Raul, Bresó, Edgar ve Schaufeli, Wilmar 'Toward a Four- Dimensional Model of Burnout: A Multigroup Factor Analytic Study Including Depersonalization and Cynicism', *Educational and Psychological Measurement*, 65(5), 2005, s. 901-913.
- Selye, Hans (der.) 'The stress concept today' . In I. L. Kutach & L. B. Schlesinger (Eds.), *Handbook on stress and anxiety: Contemporary knowledge, theory, and treatment* San Francisco, CA: Jossey-Bass., 1980), s. 127-143
- Soderfelt Merle ve Soderfelt Byron, 'Burnout in social work', *Social Work*, 40, 1995, s. 638- 647.
- Tselebis, Athanassions, Moulou, Aikaterini, ve Ilias, Ionnis, 'Burnout vs. depression and sense of coherence: Study of Greek nursing staff.', *Nurs. Health Sci.* 2001, 3, s. 69-71. .
- Uysal, H. Tezcan. ve Yavuz, K. 'Test of Complicity Theory: Is External Whistle Blowing A Strategic Outcome of Negative (I/O Psychology) ?'. *European Journal of Business and Management*, 7 (18), 2015, s. 115-124.
- Van Dyne Linn, Ang Soon, ve Botero Isabel, 'Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs', *J. Manag. Stud.* 40, 2003, s. 1359-92

- Van Dyne Linn ve LePine, Jeffrey, 'Helping and Voice Extra-role Behavior. Evidence of Construct and Predictive Validity' *Academy of Management Journal*, 41, 1998, s. 108-119.
- Yener, Serdar, 'Psikolojik Rahatlık Algısının İşgören Sesliliği ve Takım İşbirliği arasındaki ilişkide Aracı Değişken Rolü' *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 20, 2017, s. 1-19