

Örgütsel Davranış ve Yönetimi

Editörler: Prof. Dr. Servet ÖZDEMİR
Prof. Dr. Necati CEMALOĞLU

— 2. Baskı —

 PEGEM
AKADEMI



Editörler: Prof. Dr. Servet Özdemir, Prof. Dr. Necati Cemaloğlu

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ VE YÖNETİMİ

ISBN 978-605-241-019-6

DOI 10.14527/9786052410196

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarlarına aittir.

© 2017, PEGEM AKADEMİ

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Pegem Akademi Yay. Eğt. Dan. Hizm. Tic. AŞ'ye aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri, kapak tasarımı; mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik, kayıt ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır. Okuyucularımızın bandrolü olmayan kitaplar hakkında yayinevimize bilgi vermesini ve bandrolsüz yayınları satın almamasını diliyoruz.

Pegem Akademi Yayıncılık, 1998 yılından bugüne uluslararası düzeyde düzenli faaliyet yürüten **uluslararası akademik bir yayinevidir**. Yayımladığı kitaplar; Yükseköğretim Kurulunca tanınan yükseköğretim kurumlarının kataloglarında yer almaktadır. Dünyadaki en büyük çevrimiçi kamu erişim kataloğu olan **WorldCat** ve ayrıca Türkiye'de kurulan **Turcademy.com** ve **Pegemindex.net** tarafından yayınları taranmaktadır, indekslenmektedir. Aynı alanda farklı yazarlara ait 1000'in üzerinde yayını bulunmaktadır. Pegem Akademi Yayınları ile ilgili detaylı bilgilere <http://pegem.net> adresinden ulaşılabilir.

1. Baskı: Eylül 2017, Ankara

2. Baskı: Kasım 2017, Ankara

Yayın-Proje: Özlem Sağlam

Dizgi-Grafik Tasarım: Didem Kestek

Kapak Tasarımı: Pegem Akademi

Baskı: Vadi Grup Basım A.Ş.

İvedik Organize Sanayi 28. Cadde 2284 Sokak No:105

Yenimahalle/ANKARA

(0312 394 55 91)

Yayıncı Sertifika No: 36306

Matbaa Sertifika No: 26687

İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay / ANKARA

Yayınevi: 0312 430 67 50 - 430 67 51

Yayınevi Belgeç: 0312 435 44 60

Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08

Dağıtım Belgeç: 0312 431 37 38

Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60

İnternet: www.pegem.net

E-ileti: pegem@pegem.net

BÖLÜMLER VE YAZARLARI

1. Bölüm: Birey, Örgüt ve Yönetim

Necati Cemaloğlu, Fatih Şahin, *Gazi Üniversitesi*

2. Bölüm: Eğitim Kurumlarında Örgütsel Sosyalleşme: Kuram, Yöntem ve Uygulama

Yaşar Kondakçı, *Orta Doğu Teknik Üniversitesi*

3. Bölüm: Kişilik ve Değerler

Mehmet Boyacı, *İstanbul Medeniyet Üniversitesi*

Mehmet Güven, *Gazi Üniversitesi*

4. Bölüm: İletişim ve Sosyal Medya

Gülten Özdemir, *Anadolu Üniversitesi*

5. Bölüm: Motivasyon Kuramları ve Uygulamalar

Ali Ünal, Deniz Gülmez, *Necmettin Erbakan Üniversitesi*

6. Bölüm: Liderlik ve Etkileme Süreci

Kadir Beycioğlu, İdris Şahin, *Dokuz Eylül Üniversitesi*

7. Bölüm: İtibar Yönetimi

Muammer Ergün, *Kastamonu Üniversitesi*

8. Bölüm: Örgüt Kültürü ve İklimi

Ferudun Sezgin, Emre Sönmez, *Gazi Üniversitesi*

9. Bölüm: Örgütlerde Koordinasyon ve İş Birliği

Muhittin Acar, Atiye Seda İntepe, *Hacettepe Üniversitesi*

10. Bölüm: Örgütsel Değişme

Servet Özdemir, *Başkent Üniversitesi*

11. Bölüm: Mobbing

Necati Cemaloğlu, *Gazi Üniversitesi*

Elif Daşcı, *Aksaray Üniversitesi*

12. Bölüm: Örgütsel Sessizlik

Necati Cemaloğlu, Kübra Yenel, *Gazi Üniversitesi*

13. Bölüm: Örgütsel Vatandaşlık

Cüneyt Belenkuyu, Cemil Yücel, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi*

14. Bölüm: Örgütsel Güven

Ercan Yılmaz, *Necmettin Erbakan Üniversitesi*

15. Bölüm: Örgütsel Çatışma

Necmi Gökyer, *Fırat Üniversitesi*

16. Bölüm: İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık

Ali Taş, *Kırıkkale Üniversitesi*

17. Bölüm: Örgütsel Sağlık

Adnan Boyacı Yakup Öz, *Anadolu Üniversitesi*

18. Bölüm: Mizah

Ergün Reçepoğlu, *Kastamonu Üniversitesi*

19. Bölüm: Örgütsel Öğrenme

Murat Gürkan Gülcan, Zeynep Bumin Süzen, *Gazi Üniversitesi*

20. Bölüm: Mesleki Tükenmişlik

Figen Ereş, *Gazi Üniversitesi*

21. Bölüm: İşe Yabancılaşma

Burhanettin Dönmez, *İnönü Üniversitesi*

Ufuk Erdoğan, *Fırat Üniversitesi*

22. Bölüm: Örgütsel Sinizm

Kamile Demir, *Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi*

23. Bölüm: Örgütsel İkiyüzlülük

Didem Koşar, *Hacettepe Üniversitesi*

Serkan Koşar, *Gazi Üniversitesi*

24. Bölüm: Bilgi Uçurma

Abbas Ertürk, *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi*

25. Bölüm: Kültürel Farklılıklar

Galip Yüksel, *Gazi Üniversitesi*

ÖN SÖZ

Dünyada hızlı bir değişme, gelişme ve yenileşme yaşanmakta, hızlı bir biçimde bilgi üretilmekte ve üretilen bilgi aynı oranda eskimekte ve önemini yitirmektedir. Bu gelişme ve yenilikler, örgütleri, örgütlerin yapısını, insan ilişkilerini, değerleri, kültürleri ve örgüt yapılarını etkilemektedir. Değişen teknoloji ile birlikte örgüt yapıları yeniden düzenlenmekte, bilişim teknolojileri etkili olarak kullanılmaya başlanmakta ve örgütün insani yönü ayrı bir anlam ve önem kazanmaya başlamaktadır. Örgütün yapısal yönü bir kutuya konan yumurtalara benzetilirse, insan boyutu ve dolayısıyla örgütsel davranış yönü bu yumurtalar arasına konan köpük, gazete kâğıdı ya da samana benzetilebilir. Mao “Devrimler ithal edilemez” der. Aynı durum kültürler için de geçerlidir. Hiçbir kültür diğerlerinden ödünç alınamaz, aynen taklit edilemez. Örgütlerde insan davranışının anlaşılması büyük ölçüde toplumun ve içinde bulunduğu örgütün kültürünün bir sonucudur. Kendi kültürel perspektiflerinden sosyal olaylara bakamayan toplumlar, başka kültürlerin bakış açısı ve çözümlerinin yarattığı sorunlar ile boğuşmak durumunda kalmaktadırlar. Çalışanın örgütle bütünleşmesinde, örgütün formal yapısı ile özdeşleşmesinde etkili olan ana faktör örgütsel davranış boyutudur. Örgütsel davranış disiplinler arası bir bilim dalıdır. Kaynağını psikoloji, sosyal psikoloji, antropoloji, sosyoloji, endüstri psikolojisi, örgüt ve yönetim kuramları ve stratejik yönetim yaklaşımlarından alır. Bu disiplinlerin yaklaşımlarını her örgütün yapısına göre uyarlar; yönetim ve insan kaynakları alanlarında etkin olarak işe koşar. Örgütlerdeki çalışanların davranışlarını anlamada, eylemlerini yönlendirmede ve karar süreçlerini etkilemede, örgütsel davranış biliminin çıktılarından yararlanılır. Örgütsel davranış aynı zamanda örgütün amaçlarına ulaşmasında birey ve örgüt etkileşiminde önemli işlevlerin yerine getirilmesinde etkili olur.

Örgütlerde yaşanan sorunların genel olarak dağılımı incelendiğinde, örgütsel davranışa yönelik sorunların ağırlık bastığı görülür. Çalışanın güdülenme düzeyinin düşük olması, aidiyet duygusunun gelişmemesi, formal ve informal ilişkilerde sınırların korunamaması, yöneticilerin yetkinlik ve liyakat düzeylerinin gözardı edilmesi, örgütsel sinizm yaşaması, mobbing mağduru olan bir çalışanın yaşadığı psikolojik travma, örgütsel sessizlik, haber uçurma ve itibar yönetimi gibi pek çok kavram, örgütsel davranışın çalışma konuları arasında yer alır. Örgütsel davranış konusunda yeterlik düzeyi düşük olan bir liderin ya da yöneticinin, örgütsel amaçları gerçekleştirme düzeyi de doğal olarak düşük olacaktır. Çünkü örgütlerde çatışan gruplar vardır. Çatışmayı etkin olarak yönetebilmek, çalışanların duygularını ve beklentilerini anlayabilmek ve karar verebilmek, örgütsel davranış alanındaki yeterlik düzeyiyle doğru orantılıdır.

Örgütsel davranış alanında hem nicel hem de nitel araştırmalar yoğun bir şekilde yapılmakta ve alana önemli bilgiler sunulduğu gibi, eski bilgilerin sorgulanmasına neden olmaktadır. Daha önceden ödül ile başarı arasında ilişki olduğu ve çalışanların havuç yaklaşımı ile güdülenebileceği ileri sürülürken, son yıllarda yapılan araştırmalar, çalışanları örgütün ödül sisteminden daha çok, çalışanlar arasındaki adaletli yaklaşımın etkili olduğunu göstermektedir. Bu ve benzeri sebeplerle Örgütsel Davranış ve Yönetimi kitabı, bilimsel bilgi, kuram ve uygulama arasındaki bir düşüncenin sentezini oluşturmaktadır. Farklı alanlarda uzman olan arkadaşlarımızın ortak katkısıyla hazırlanan bu kitap, öğrencilerin, uygulayıcıların ve bilim insanlarının çalışmalarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Örgütsel Davranış ve Yönetimi kitabı, diğer kitaplardan farklı olarak bilimsel araştırma sonuçları ile paralel olarak her baskıda yeni bölüm eklenmesine ve yazarlar tarafından her bölümün yenilenmesine özen gösterilecektir. Bu çalışmada bize destek olan bölüm yazarlarına teşekkürlerimiz içtendir. Örgütsel Davranış ve Yönetimi kitabının alana katkı sağlaması dileğiyle...

Prof. Dr. Servet ÖZDEMİR

Prof. Dr. Necati CEMALOĞLU

Ađustos 2017

İÇİNDEKİLER

1. Bölüm: Birey, Örgüt ve Yönetim.....	1
2. Bölüm: Eğitim Kurumlarında Örgütsel Sosyalleşme: Kuram, Yöntem ve Uygulama	33
3. Bölüm: Kişilik ve Değerler	55
4. Bölüm: İletişim ve Sosyal Medya	79
5. Bölüm: Motivasyon Kuramları ve Uygulamalar	89
6. Bölüm: Liderlik ve Etkileme Süreci.....	129
7. Bölüm: İtibar Yönetimi	149
8. Bölüm: Örgüt Kültürü ve İklimi.....	179
9. Bölüm: Örgütlerde Koordinasyon ve İş Birliği	227
10. Bölüm: Örgütsel Değişme	249
11. Bölüm: Mobbing.....	279
12. Bölüm: Örgütsel Sessizlik.....	305
13. Bölüm: Örgütsel Vatandaşlık.....	331
14. Bölüm: Örgütsel Güven.....	361
15. Bölüm: Örgütsel Çatışma.....	391
16. Bölüm: İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık.....	421
17. Bölüm: Örgütsel Sağlık.....	447
18. Bölüm: Mizah	475
19. Bölüm: Örgütsel Öğrenme.....	509
20. Bölüm: Mesleki Tükenmişlik	527
21. Bölüm: İşe Yabancılaşma.....	553
22. Bölüm: Örgütsel Sinizm	577
23. Bölüm: Örgütsel İkiyüzlülük	595
24. Bölüm: Bilgi Uçurma.....	619
25. Bölüm: Kültürel Farklılıklar.....	649
Yazarların Öz Geçmişleri.....	679

1. BÖLÜM

BİREY, ÖRGÜT VE YÖNETİM

Giriş

Bireylerin, istek ve ihtiyaçları, bilişsel, duyuşsal ve psikomotor düzeyleri birbirinden farklıdır. Bu farklılaşma onların motivasyonlarını etkiler ve onlarda bir dengesizlik durumu meydana getirebilir. Bu durumda, yardımlaşmaya ve iş birliğine ihtiyaç duyan bireyler, bu ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla gruplar oluştururlar. Bireyler, hem içinde bulunulan zamana ait ihtiyaçlarını, hem de gelecekte oluşabilecek ihtiyaçlarını düşünerek bir araya gelirler. Bu durum, gruplaşmalara yol açmaktadır. Gruplaşmalar, örgüte dâhil olmanın ya da yeni bir örgüt kurmaya yönelmenin ilk adımı olarak düşünülebilir.

Örgütler, toplumun işleyiş biçimini belirleyen temel araçlardır. Eğitim, sağlık, sanayi, savunma gibi birçok alanda üretilen mal veya hizmetler, örgütler aracılığıyla gerçekleşir (Can, Azizoğlu ve Aydın, 2014). Örgütler, birey katkısıyla bu etkinliklerde bulunurlar. Dolayısıyla, örgütü ve örgütsel davranışı anlamamanın ve açıklamanın yolu, bireyi anlamaktan geçer. Çünkü birey örgütü var eden, örgütsel amaçların gerçekleşmesine katkı sağlayan ve örgüte değer katan bir varlıktır. Bireyin örgütteki rol ve sorumlulukları, örgüte hangi düzeyde ve nasıl katkı sağlayacağı gibi konular ise örgütü ve örgütteki bireyleri konu alan yönetimin ilgi alanına girmektedir.

Yönetim aracılığıyla bireyler ve bireylerden oluşan örgütler, bu örgütlerin işleyişleriyle ilgili bütün bileşenler, belirli hedefler doğrultusunda sevk ve idare edilir (Livvarçin ve Kurt, 2012). Bu bağlamda birey, örgüt ve yönetim olgularını birbirlerinden bağımsız olarak düşünmek mümkün değildir. Başka bir ifadeyle, bireyi anlamadan örgütü ve örgütü anlamadan da yönetimi anlamak olası görülmemektedir.