T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİN KRİZ YÖNETİMİ ÜZERİNE ETKİLERİ VE ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

NAZLI TAÇYILDIZ

İSTANBUL – 2025

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİN KRİZ YÖNETİMİ ÜZERİNE ETKİLERİ VE ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

NAZLI TAÇYILDIZ

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi İlknur SAYAN

İSTANBUL – 2025

KABUL VE ONAY

Nazlı TAÇYILDIZ tarafından hazırlanan "Sağlık Sektöründe Örgütsel Etik İklimin Kriz Yönetimi Üzerine Etkileri ve Çatışma Çözüm Stratejilerinin Değerlendirilmesi" adlı tez çalışmasının savunma tarihi 09/01/2025 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen jüri tarafından oy birliği /oy çokluğu ile İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri	İmza
Danışman Dr. Öğr. Üyesi İlknur SAYAN	…….……
Üye Doç. Dr. Bülent DEMİR	……...
Üye Dr. Öğr. Üyesi Burcu GÜDÜCÜ	……

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun …….. tarih ve …….. sayılı kararıyla onaylanmıştır.

……

Doç. Dr. Bülent DEMİR

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygu olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Nazlı TAÇYILDIZ

09/01/2025

ÖN SÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmayı sahiplenerek titizlikle takip eden bu yolcuğumda elini asla üzerimden çekmeden bana daima güç veren danışmanım Dr. Öğr Üyesi İlknur SAYAN' a değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Savunma sınavı sırasında jüri üyeleri çalışmamın son haline gelmesine değerli katkılar yapmışlardır.Bu vesileyle tüm hocalarıma ve tezimin son okumasında yardımlarını esirgemeyen akademik desteğin yanı sıra moral ve motivasyon sağlayan, daima verdiği güvenle yanımda olan sevgili eşim Mehmet TAÇYILDIZ' a ve bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim eğitime her zaman destek olan annem Ayhan DEDEOĞLU' na sevgi ve şükranlarımı sunarım. Daha anne karnında başlayarak benimle üç sene boyunca yüksek lisansıma eşlik eden ve tez yazma sürecinde beni yormadan en büyük desteği bana veren oğlum Furkan TAÇYILDIZ'a sonsuz sevgimi sunuyorum. Ayrıca tezimin anket araştırması kısmına katkıda bulunan tüm katılımcılara da teşekkür ederim. Bu tezin ilgili literatüre katkı sağlamasını ve gelecekteki araştırmalara bir temel oluşturmasını temenni ederim.

Nazlı TAÇYILDIZ

09/01/2025

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR ..... **İ**
TABLO LİSTESİ ..... **İİ**
ŞEKİL LİSTESİ ..... **İV**
ÖZET ..... **V**
ABSTRACT ..... **Vİ**
GİRİŞ **1**
BÖLÜM 1: GENEL BİLGİLER **4**
1.1. Örgüt Etik İklim Kavramı 4
1.1.1. Örgütsel Etik İklim Tanımı 7
1.1.2. Örgütsel Etik İklimin Tarihsel Gelişimi 8
1.1.3. Örgütsel Etik İklim Modelleri 9
1.1.4. Örgütsel Etik İkliminin Boyutları 21
1.1.5. Örgütsel Etik İkliminin Önemi 24
1.2. Kriz Yönetimi Kavramı 25
1.2.1. Kriz Tanımı 25
1.2.2. Kriz Türleri 26
1.2.3. Krizin Aşamaları 27
1.2.4. Kriz Yönetiminin Tanımı 28
1.2.5. Kriz Yönetiminin Özellikleri 29
1.2.6. Kriz Yönetim Süreci 30
1.2.7. Krize Yanıt Süreci 32
1.3. Çatışma Çözüm Stratejileri Kavramı 33
1.3.1. Çatışma Kavramı 33
1.3.2. Çatışma Türleri 34
1.3.3. Çatışmanın Önemi 38
1.3.4. Çatışma Yönetimi 39
1.3.5. Çatışma Çözüm Stratejileri 40
1.3.6. Sağlık Sektöründe Örgütsel Etik İklimin Kriz Yönetimi Üzerine Etkileri ve Çatışma Çözüm Stratejilerinin Yapılan Araştırmalara Göre Değerlendirilmesi 42
BÖLÜM 2: METODOLOJİ **44**
2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 44
2.2. Araştırmanın Modeli 44
2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi 45

2.4. Araştırmanın Yöntemi 45
2.5. Veri Toplama Aracı 46
2.6. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi 47
2.7. Araştırmanın Soruları 48
2.8. Hipotezler 48
2.9. Araştırmanın Sınırlılıkları 50
BÖLÜM 3: BULGULAR 51
3.1. Gruplar Arasındaki Ortalama Farklarının İncelenmesi **67**
3.1.1. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) 67
3.1.2. Normal Dağılım Tespiti 71
3.1.3. Çarpıklık ve Basıklık Değerleri 72
3.1.4. Kriz Yönetimi ve Yaş Karşılaştırması 75
3.1.5. Çatışma Çözüm stratejisi ile Cinsiyet Karşılaştırması 78
3.1.6. Çatışma Çözüm Stratejisi İle Yaş Karşılaştırması 80
3.1.7. Çatışma Çözüm Strateji Ortalaması ile Demografik Bilgiler Arasında İlişki 82
3.2. Hipotezlerin Sonuçları **86**
SONUÇ VE TARTIŞMA 88
KAYNAKÇA 97
EKLER 102
ÖZ GEÇMİŞ 106

KISALTMALAR

AB : Avrupa Birliği

AET : Avrupa Ekonomik Topluluğu

AGİT : Avrupa Güvenlik İş Birliği Teşkilatı

AP : Avrupa Parlamentosu

ASEAN : Güney Doğu Asya Ülkeleri Birliği

ASİ : Avrupa Siyasi İş Birliği

BM : Birleşmiş Milletler

BAB : Batı Avrupa Birliği

IMF : Uluslararası Para Fonu

TDK : Türk Dil Kurumu

TABLO LİSTESİ

TABLO 1 AHLAK VE ETİK KAVRAMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI 5
TABLO 2 KOHLBERG'İN BİLİŞSEL AHLAKİ GELİŞİM MODELİ.....10
TABLO 3 VİCTOR VE CULLEN ETİK İKLİM MODELİNDE TEORİK KATMANLAR.....12
TABLO 4 UYGULAMALI ÖRGÜTSEL ETİK İKLİM TÜRLERİ 13
TABLO 5 ÇATIŞMA TÜRLERİ.....34
TABLO 6 DEMOGRAFİK BİLGİLER FREKANS VE YÜZDE HESAPLAMALARI.....52
TABLO 7 ÖRGÜTSEL ETİK İKLİM ALGISININ ORTALAMA VE STANDART SAPMA HESAPLAMALARI 54
TABLO 8 İŞ YERİNDE KİŞİLER ARASI ÇATIŞMA ALGISININ ORTALAMA VE STANDART SAPMA HESAPLAMALARI 56
TABLO 9 KRİZ YÖNETİMİ ALGISININ ORTALAMA VE STANDART SAPMA HESAPLAMALARI 57
TABLO 10 ÖRGÜTSEL ETİK İKLİM ALGISININ KİŞİ SAYILARI VE YÜZDELİK İNCELEMESİ 61
TABLO 11 İŞ YERİNDE KİŞİLER ARASI ÇATIŞMA DURUMUNUN FREKANS VE YÜZDELİK ANALİZİ.....63
TABLO 12 KRİZ YÖNETİM ALGISININ KİŞİ SAYILARI VE YÜZDELİK İNCELEMESİ 64
TABLO 13 VARYANS HOMOJENLİĞİ TESTİ SONUÇLARI 67
TABLO 14 VARYANSLARIN HOMOJENLİĞİNİN TEST SONUÇLARINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRME 68
TABLO 15 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ İLE KRİZ YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK TEK YÖNLÜ VARYANS (ANOVA) TESTİ SONUÇLARI.....69
TABLO 16 KRİZ YÖNETİMİNE İLİŞKİN NORMAL DAĞILIM TESTİ.....72
TABLO 17 KRİZ YÖNETİMİ VE CİNSİYETE (KADIN) İLİŞKİN NORMAL DAĞILIM TESTİ.....72
TABLO 18 KRİZ YÖNETİMİ VE CİNSİYETE (ERKEK) İLİŞKİN NORMAL DAĞILIM TESTİ 72
TABLO 19 KRİZ YÖNETİMİ VE CİNSİYETE İLİŞKİN GRUP İSTATİSTİĞİ.....73
TABLO 20 KRİZ YÖNETİMİ ALGISI VE CİNSİYET ARASINDAKİ BAĞIMSIZ GRUPLAR T-TESTİ SONUÇLARI.....74
TABLO 21 KRİZ YÖNETİMİ VE YAŞA (18-25 VE 26-34) İLİŞKİN GRUP İSTATİSTİĞİ.....75
TABLO 22 KRİZ YÖNETİMİ VE YAŞA (18-25 VE 26-34) İLİŞKİN BAĞIMSIZ GRUPLAR T-TESTİ.....76
TABLO 23 KRİZ YÖNETİMİ VE YAŞA (35-44 VE 45-64) İLİŞKİN GRUP İSTATİSTİĞİ.....77
TABLO 24 KRİZ YÖNETİMİ VE YAŞA (35-44 VE 45-64) İLİŞKİN BAĞIMSIZ GRUPLAR T-TESTİ.....78
TABLO 25 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ VE CİNSİYETE İLİŞKİN GRUP İSTATİSTİĞİ 78
TABLO 26 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ VE CİNSİYETE İLİŞKİN BAĞIMSIZ GRUPLAR T-TESTİ .80
TABLO 27 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ VE YAŞA (18-25 VE 26-34) İLİŞKİN GRUP İSTATİSTİĞİ .80
TABLO 28 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ VE YAŞA (18-25 VE 26-34) İLİŞKİN BAĞIMSIZ GRUPLAR T-TESTİ 81
TABLO 29 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ VE YAŞA (35-44 VE 45-64) İLİŞKİN GRUP İSTATİSTİĞİ .81
TABLO 30 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ VE YAŞA (34-44 VE 45-64) İLİŞKİN BAĞIMSIZ GRUPLAR T-TESTİ 82
TABLO 31 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE YAŞA İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ 82

TABLO 32 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE CİNSİYETE İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ 83
TABLO 33 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE MEDENİ DURUMA İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ 83
TABLO 34 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE EĞİTİM DURUMUNA İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ.....84
TABLO 35 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE MESLEĞE İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ 84
TABLO 36 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE ÇALIŞILAN İŞYERİNDEKİ ÇALIŞMA SÜRESİNE İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ.....85
TABLO 37 ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİSİ İLE İŞ YAŞAMINDAKİ ÇALIŞMA SÜRESİNE İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ 85

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Vidaver – Cohen'in Örgütsel Etik İklim Modeli 15
Şekil 2: Trevino' Nun Etik Karar Verme (Etkileşimci) Modeli 17
Şekil 3: Örgütsel Etik İklimin Öncülleri Yönleri Ve Sonuçları 19
Şekil 4: Kriz Yönetim Süreci 30
Şekil 5: Çatışma Türleri 36
Şekil 6: Örneklemin Çatışma Çözüm Stratejileri İle Eğitim Durumu Arasındaki İlişki 70
Şekil 7: Örneklemin Kriz Yönetimi İle Eğitim Durumu Arasındaki İlişki 71

ÖZET

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Sağlık Sektöründe Örgütsel Etik İklimin Kriz Yönetimi Üzerine Etkileri ve Çatışma Çözüm Stratejilerinin Değerlendirilmesi

Nazlı TAÇYILDIZ

Yüksek Lisans Tezi

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğretim Üyesi İlknur SAYAN

Ocak, 2025– vi (ön kısım) +106 (tez)

Bu araştırmanın amacı, örgütsel etik iklimin kriz yönetimi üzerindeki etkilerini ve bu bağlamda örgütlerde kullanılan çatışma stratejilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden olan genel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, İstanbul ili Esenler İlçesinde bulunan 1 Aile Sağlığı Merkezi, İlçe Sağlık Müdürlüğü ve 1 Kamu Hastanesi bünyesinde çalışan, 18-65 yaş aralığındaki sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışmada, gönüllülük esasına dayalı olarak sağlık çalışanlarına anket uygulanmış ve toplamda 142 sağlık personeli tarafından doldurulan geçerli anketler değerlendirmeye alınmıştır. Katılımcılara anketler, e-posta adresleri üzerinden çevrim içi anket formu şeklinde iletilmiştir. Verilerin analizi, SPSS 20.0, Excel 2023 ve diğer istatistiksel paket programlar kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların etik iklim algıları, "Etik İklim Ölçeği", kişiler arası çatışma stratejileri ise "İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma Ölçeği" ile değerlendirilmiştir. Kriz yönetim algısı ise "Kriz Yönetimi Ölçeği" temel alınarak değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında öne sürülen hipotezler, korelasyon ve regresyon analiziyle test edilmiştir. Bu araştırmanın, sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların daha etkili ve sürdürülebilir hizmet sunmalarına katkıda bulunması beklenmektedir. Araştırmanın bulgularının, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına ve toplum sağlığının iyileştirilmesine yönelik önemli çıktılar sağlayacağı öngörülmektedir. Ayrıca, araştırma literatürdeki önemli bir boşluğu doldurarak sağlık yönetimi ve organizasyonel davranış alanında yeni perspektifler sunmayı amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Etik İklim, Kriz Yönetimi, Çatışma Çözüm Stratejileri, Sağlık Sektörü,

ABSTRACT

Istanbul Kent University Postgraduate Education Institute

Effects Of Organızatıonal Ethıcal Clımate On Crısıs Management And Evaluatıon Of Conflıct Resolutıon Strategıes In Health Sector

Nazlı TAÇYILDIZ

Master Thesis

Department Of Health Management

Supervisor: Dr.Öğretim Üyesi İlknur SAYAN

January, 2025- vi (pre text) + 106 (main body)

The aim of this research is to examine the effects of organizational ethical climate on crisis management and the conflict strategies used in organizations in this context. The population of the research consists of healthcare personnel between the ages of 18-65 working in 1 Family Health Center, District Health Directorate and 1 Public Hospital in Esenler District of Istanbul. In the study, a survey was applied to healthcare professionals on a voluntary basis and a total of 142 valid surveys filled out by healthcare professionals were evaluated. The surveys were sent to the participants via e-mail addresses in the form of an online survey form. Data analysis was carried out using SPSS 20.0, Excel 2023 and other statistical package programs. The ethical climate perceptions of the participants were assessed using the "Ethical Climate Scale" and interpersonal conflict strategies were assessed using the "Interpersonal Conflict in the Workplace Scale". Crisis management perception was assessed based on the "Crisis Management Scale". The hypotheses put forward within the scope of the research were tested with correlation and regression analysis. It is expected that this research will contribute to institutions and organizations operating in the healthcare sector providing more effective and sustainable services. It is anticipated that the findings of the research will provide important outputs for increasing the quality of healthcare services and improving public health. In addition, the research aims to fill an important gap in the literature and provide new perspectives in the field of healthcare management and organizational behavior.

Keywords: Organizational Ethical Climate, Crisis Management, Conflict Resolution Strategies, Health Sector,

GİRİŞ

Etik kavramı, bireylerin iyi ya da kötü, doğru ya da yanlış, uygun ya da uygun olmayan davranış şekillerinin belirleyicisi rolünü üstlenir. Etik kavramı ahlak olarak da tanımlanabilmektedir. "Ne yapmalıyım?" ya da "Nasıl Davranmalıyım?" sorularına cevap arar. Bireylerin davranışlarının altında yatan nedenleri ve bu nedenlerin araştırılmasını içermektedir (Çalışkan, 2023; 1).

Örgüt ise, bireylerin davranışlarının temeli, ihtiyaçları ve bu ihtiyaçların karşılanmasına dayanır. Kişiler ihtiyaçlarını hem biyolojik hem de psikolojik olarak kendileri karşılayabilecek yeterlilikte olmadıkları için, kişiler birbirleriyle iş bölümü ve iş birliği yapmak durumunda kalırlar (Alıç, 1995; 12).

Örgüt kavramı, pek çok bilim dalında kullanılan bir kavramdır. Örneğin; sosyoloji, psikoloji, yönetim bilimi, antropoloji, siyaset bilimi, kamu yönetimi gibi bu sebeple örgüt kavramının pek çok farklı tanımlaması yapılmıştır (Şişman, 1995; 21 – 22).

Örgütsel etik kavramı, ahlak ortamı şeklinde nitelendirilir. Ahlak iklimi, etik atmosfer, ahlaki çevre, etik iş iklimi olarak da tanımlanabilir. Ayrıca örgütün yaptığı işlerden kaynaklanan ortam veya iklim olarak da ifade edilebilir (Babadağ ve İşcan, 2017; 405).

Kökeni Yunancadan gelen kriz kelimesinin Yunanca karşılığı "Krizine"dir. Ayırmak, yargılamak anlamlarına gelir. Örgütsel kriz ise, örgütün varlığını tehdit eden, kararların hızlı şekilde alınması gerektiğine inanan, ayrıca karakteristik özelliği neden, sonuç ve çözüm yollarının belirsizliği olan, yüksek etkili düşük olasılıklı olay şeklinde ifade edilir (Metin, 2023; 3).

Kriz türleri şunlardır; dışsal bilgiye dayalı saldırılar, psikopatoloji, işin durması, dış kaynaklı ekonomik saldırılar, ani ortaya çıkan krizler, içten içe yayılan krizler, insan kaynaklarından kaynaklanan nedenler şeklinde sıralanabilir. Kriz aşamaları ise, krizin gelişim dönemi, kriz dönemi, kriz sonrası dönem olmak üzere üç aşamadır. Kriz ile karşılaşmada etkili olan faktörler iki türdür. Birincisi kurumun dış çevresi ile ilgili faktörler, ikincisi kurumun iç çevresi ile ilgili faktörlerdir. Kurumun dış çevresi ile ilgili faktörler denildiğinde, ekonomik faktörler, teknolojik faktörler, doğal faktörler, siyasal ve yasal faktörler rakip sayısında artış, toplumsal yapı akla gelmektedir. Kurumun iç çevresi ile ilgili faktörler denildiğinde, üst yöneticinin yetersizliği ve alınan yanlış kararlar, örgütsel sistemden kaynaklanan sorunlar, stratejik planın belirlenmesi ve uygulanmasından kaynaklı sorunlar, finansal sorunlar, ürün kalitesi temini ve yaşam sürecinden kaynaklı sorunlar akla gelir (Metin, 2023; 7- 8 - 9).

Kriz yönetimi, takımın ya da örgütün işlemlerini kesintiye uğratan, bireylere ve varlıklara zarar verebilen, güvenliği tehdit eden işletmenin beklenmedik olaylara, acil durumlara hazırlanma, bu durumlara yanıt verme ya da bunlardan kurtulma süreci olarak tanımlanır. Hastane kriz yönetimi ise, doğal afetlerin planlanması, bulaşıcı hastalıkların incelenmesi, ekipman arızalarının incelenmesi ya da şiddet olaylarını yönetilmesi gibi pek çok farklı yönleri içerir. Fakat hastanenin sağlık hizmet sunumunun kesintiye uğraması pek çok hizmet sektöründen farklı olarak hastaların hayatını riske atabileceğinden oldukça önem taşımaktadır. Bu sebeple hastanelerde etkili bir kriz yönetimi, acil durumlarla başa çıkabilmeyi, kesintisiz sağlık hizmeti sunabilmeyi, personelleri eğitebilmeyi, tatbikatlar yapabilmeyi içerir (Yeğin Akcan, 2023;1).

Çatışma, bireylerin kendi çıkarlarını takip ettiğinde meydana gelen belli bir sosyal etkileşim süreci olarak ifade edilir. Kişiler arası çatışmalar ise, hedeflerinin ve beklentilerinin farklı olduğunu algılayan, düşünce ve görüş ayrılıkları olan bireyler arasında meydana gelen anlaşmazlığın, ayrıca örgütlerde meydana geldiğinde zararı olan işler bozukluğu şeklinde tanımlanır (Yılmaz, 2019; 11).

Çatışma türleri dendiğinde, fonksiyonlarına göre çatışmalar, taraflarına göre çatışmalar, oluşum kaynaklarına göre çatışmalar akla gelmektedir. Fonksiyonlarına göre çatışmalar iki grupta incelenir. Bunlar, fonksiyonel çatışmalar ve fonksiyon olmayan çatışmalardır. Taraflarına göre çatışmalar dört grup halinde incelenir. Bunlar, gruplar arası çatışma, grup içi çatışma, bireysel çatışma ve bireyler arası çatışmadır. Oluşum kaynaklarına göre çatışmaları ise, görev çatışması ve ilişki çatışması olarak karşımıza çıkar. Çatışma çözüm stratejilerinin bireysel ve örgütsel çeşitliliği vardır. Çatışma stratejileri ise, uyum sağlama, problem çözme, uzlaşma, rekabet ve kaçınmadır (Feyzullayev, 2023; 24).

Bu çalışma 5 bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde, örgütsel iklim kavramı, örgütsel etik tanımı, tarihsel gelişimi, örgütsel etik iklim modelleri, örgütsel etik iklim boyutları ve örgütsel etik iklimin önemi üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde, kriz yönetimi kavramı incelenmiştir. Bu bölümde krizin tanımı, türleri ve aşamaları ayrıntılı olarak anlatılarak, kriz yönetiminin tanımı, kriz yönetiminin özellikleri, kriz yönetim süreci ve krize yanıt süreci anlatılmıştır. Çatışma kavramı, çatışma türleri, çatışmanın önemi, çatışma yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri ise üçüncü bölümde ele alınmıştır. Bulgular bölümü ise dördüncü bölümü oluşturmaktadır. Bulgular bölümünde, yapılan araştırma çerçevesinde oluşturulan hipotezlere ait analizler ve ölçüm testleri yer alırken, ayrıca analiz ve ölçüm test sonuçları yorumlanmıştır. Ayrıca hipotezlere ait bulgulara yer verilmiştir. Sonuç kısmında ise, yapılan analiz

sonuçlarından elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Bulgular, bu konuda yapılan diğer çalışma sonuçları ile karşılaştırılmıştır.

BÖLÜM 1: GENEL BİLGİLER

1.1. Örgüt Etik İklim Kavramı

Örgütsel etik iklim kavramsal olarak tanımlanabilmesi için, kurallarla ilişkili bazı temel kavramların açıklanması gereklidir. (Aksoy Erdil ve Ertürk, 2017; 134).

Etik kavramı, bireylerin ve grupların bazı durumlarla karşı karşıya geldiğinde, nasıl davranmaları gerektiğini saptamak amacıyla sistemli olarak gerçekleştirilen sorgulamalar olarak tanımlanır. Felsefecilere göre etik kavramı, ahlakın felsefi açıdan tetkik edilmesi şeklinde ifade edilir. Bu nedenle etik kavramının tam olarak anlaşılabilmesi için ahlak kavramının da etik kavramı ile olan ilişkisi ortaya konulmalıdır (Alparslan, 2023; 7).

Etik kavramının etimolojik temelleri irdelendiğinde Yunanca "karakter, mizaç ve alışkanlık" anlamına gelen "ethos" kelimesinden türetildiği bilinmektedir. Etik, toplumsal ve ahlaki ilkelerden daha özel ve felsefi temelleri olan kavram şeklinde tanımlanır. Etik kavramı ile aynı anlamı taşıdığı düşünülen pek çok zaman da birbirinin yerine kullanılan bir diğer kavram "ahlak" kavramıdır. Fakat ahlak ve etik kavramlarının taşıdıkları anlamlar farklı olduğundan birbirlerini yerlerine kullanılması doğru ve uygun değildir. Ahlak kavramı genellikle "var olan" sosyolojik bir olgu ile alakadar olurken etik kavramı ise, günlük sosyal hayatta genel kabul gören ilkelere uyan kriterlerin ve bu kriterlere kılavuzluk yapan davranış kalıplarının "neler olması" gerektiği ile alakadar olmaktadır (Kılavuz, 2003; 19).

Ahlak, uyulması zorunlu olan davranış kalıplarına, zamana ve topluma göre değişiklik gösterebilen bir kavramdır. Etik, evrensel kuralları kapsar. Bu sebeple toplumlara ve zamana göre değişim göstermez (Bayrak, 2001; 2).

Genel itibarıyla ahlak kavramı "netice" ile ilgilenir. Ahlak göreceli bir olgudur. Değerler, adetler, inançlar gibi birçok etkenle ilişkilidir. Ahlak bir tutumun ya da hareketin doğru- yanlış ya da iyi- kötü gibi kesinleşmiş yargıları kapsayan, hükmedici özelliği bulunan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Aksoy Erdil ve Ertürk, 2017; 134).

Ahlak ve Etik Kavramlarının Karşılaştırılması

Genelde ahlak ve etik birbirinin yerine kullanılan kavramlar olarak görülse de birbirleriyle çok yakından ilişkili olmakla birlikte farklı kavramlardır ve aralarında belirgin farklılıklar bulunmaktadır. vardır. Ahlak kavramı bireyin, topluluğun ya da grubun hayatla ilişki içinde geliştirmiş olduğu değerler ve kurallar silsilesini ifade eder. Bu yönüyle ahlak olgusal ve tarihsel olarak yaşanan bir şey yani bir pratiktir. Etik ise söz konusu pratiğin teorisidir ve etik

kavramı evrensel bir nitelik taşır. (Cevizci, 2014:17-18) Etik ve ahlak kavramı arasındaki farkları aşağıda bulunan Tablo 1'deki gibi özetlemek mümkündür;

Tablo 1
Ahlak ve Etik Kavramlarının Karşılaştırılması

AHLAK	ETİK
Toplumdan topluma ve zamanla değişiklik gösterebilir.	Zaman değişse de değişmeyecek evrensel doğru ve iyiyi aramaktadır. Bunları ideal olan davranış ilkeleri haline dönüştürür.
Eğitimi olmayan bireylerin bile (sosyal çevre bağlamında) ahlaki değerleri bulunur.	Felsefi bir anlayışla üretilmektedir, kendiliğinden öğrenilemez, eğitim şarttır.
Yaptırımları, suçluluk hissi (bireysel), ayıplanma, toplumsal kınamaya maruz kalmadır.	Yaptırımları; mesleki iş ortamında dışlanmaktır.

Kaynak: (Yüksel, 2016; 7)

İklim kavramı, etimolojik açıdan incelendiğinde "climate" Yunanca bir kelime olduğu "eğilim", "yönelme" ve "temayül" anlamlarına geldiği bilinmektedir (Büte, 2011; 172).

Coğrafya biliminde iklim, yeryüzündeki hava koşullarından kaynaklı durumlara bağlı olarak meydana gelen etkilerinin geçmiş zamanların ortalamasına dayanan olayı belirtmek için kullanılmıştır (TDK, 2024).

İşletme açısından iklim kavramı, işletme üyelerinin, işletmenin iç ve dış çevresini nasıl değerlendirdiği ve nasıl algıladığını ifade eden olgu şeklinde tanımlanır. Bu açıdan psikolojik bir yönü olan iklim olgusunun örgüt paydaşlarının örgütün genel havasını nasıl tasvir ettiğini işaret etmektedir. Başka bir tanımlamaya göre iklim, bir işletme ya da kurumun psikolojik yönünden tarif edilmesi ve o işletmedeki toplumsal birlikteliklerinin durumunu gösteren kavramdır (Alparslan, 2023; 10).

Örgüt iklimi, kurumların, işletmelerin kişisel ve çevresel kimlikleriyle, örgütte bulunan çalışanların ilişki ve davranışlarını meydana getirdiği ortam olarak tanımlanır. Bu sebeple belli bir amacı gerçekleştirebilmek için aynı çatı altında toplanan bireylerin örgüt amaçlarına, planlarına ve hedeflerine ulaşmak, örgütsel kültürü deşifre edebilmek ve tüm çalışmalarına uyumlu ortam yaratabilmek amacıyla yapılan her türlü faaliyet ve ortak örgütsel davranışa bağlı kalmaları şeklinde tanımlanır (Güney, 2004; 185).

Örgüt iklimini etkileyen pek çok parametre vardır ve örgüt iklimi bu parametrelerden etkilenmektedir. Bu parametlere ayrıca örgüt ikliminin belirleyicileri de denir. Bu etkenlerin bazıları örgüt içi bazıları ise örgüt dışı etkenlerdir. Bu etkenler;

- Örgüt liderinin liderlik stili,
- Örgütü yapısı,
- Örgüt kültürü,
- Örgüt yönetim değerleri,
- Örgüt üyelerinin özellikleri,
- Örgüt koşullar,
- Örgütün büyüklüğü,
- Yapılan işin yapısı ve özellikleri,
- Örgütün sendika ilişkileri şeklinde sıralanır (Karcıoğlu, 2001; 275 – 276).

Örgütsel iklim kavramının özellikleri şunlardır;

- Örgütü diğer örgütlerden ayıran,
- Örgütü tanımlayan,
- Örgüt kişiliğini meydana getiren,
- Örgüte hakim olan,
- Örgüt üyelerinin tutum ve davranışlarını etkileyen ve onlardan etkilenen,
- Zamanla devamlılık kazanan,
- Örgüt iç çevresinde oldukça kararlı,
- Süreğen niteliğe ve değişmezliğe sahip olan,
- Gözle görülmeyen ve soğuk bir şekilde hissedilmeyen fakat örgüt üyelerinin her yerde hissedebildiği ve algılayabileceği ve tüm bu özellikleri kapsayan psikolojik kavramdır (Karcıoğlu, 2001; 270, Genç ve Karcıoğlu, 2000; 24).

Örgüt iklimi, örgüte has kalıcı özelliklerle örgüt çalışanlarının dayanışması, özellik, birliktelik, güven ve tanımla gibi pek çok ortak algılamalardan meydana gelir (Aydoğan, 2003; 210).
Etik iklim, örgüt içinde etik kodların neler olduğu, örgütlenme, etik konularının nasıl yapılması gerektiğine yönelik oluşan ortak algılardır. Ayrıca ahlaki davranışlarla alakalı olan örgütsel uygulamaları, işlemleri ve değerleri kapsar (Çiçek ve Söylemez, 2020; 642).

1.1.1. Örgütsel Etik İklim Tanımı

Örgütsel etik iklim, örgütlerin yürüttüğü işlerde ve çalışmalarda personel, yatırımcı ve yönetimin anlayışlarını bir araya getiren; tamamını içine alan, davranışların doğru ya da yanlış olması ile ilgilenen bir kavramdır. İş dünyasında artan rekabet ortamı ve meydana gelen sosyal yenilikler, örgütsel etik iklime ve etik anlayışına verilen önemi sürekli artırmaktadır (Alparslan, 2023; 7).

Etik iklim, "doğru davranışı ne meydana getirmektedir" sorusuna verilen genel yargı olarak ifade edilir (Martin ile Cullen, 2006; 177).

Örgütte neyin doğru, neyin yanlış olduğu ile alakadar olan, örgütsel değerlerinin tamamı örgüt iklimine katkı sağlar. Etik iklim, etik problemlerle nasıl baş edebileceği, etik açısından kabul edilebilir davranışının neler olduğu, konusunda ortak algılamalar olarak tanımlanır. Etik iklim, çalışanların sorunlarını değerlendirip, alternatifleri ortaya çıkarmaya yardım eder. Kabul edilebilir ya da edilemez eylemler konusunda karar verebilmeleri için rehberlik yapar. Victor ve Cullen (1988), örgütte uygulanan etik iklim kavramını saptamak amacıyla araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmalarda, örgütte bulunan alt versiyonların, farklı özelliklere sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bir örgüt farklı görevleri ve işlevleri olan bir takım birimlerden meydana geliyorsa, bu örgütte birçok farklı etik iklim meydana gelebilir (Alparslan, 2023; 13-14).

Etik iklim, örgütte çalışanların etik uygulamaları üzerinde aynı ifade ve ilkelerdir. Aynı ifade ve ilkeler, etik sorunlarla karşılaştığında olaya ne şekilde yaklaşacağı ve problemin çözüme kavuşabilmesi için çalışanların düşüncelerinden oluşur. Etik iklim, doğru eylemin ne olduğu ve etik konularında örgüt içerisinde ne şekilde inceleneceğini işaret eden ortak bir görüş olarak ifade edilir. Örgüt için de yapılması "doğru" olanları ve "yapılması kayda değer" olanları saptar ve bu saptamalar sonrasında standartları oluşturur ve sürdürülebilirliğini sağlar. Etik iklim, etik tutumlar ve prensiplerden oluşur. Örgütte çalışan personellerden istenilen davranışları belirler. Bu istenen davranışların çalışanlar üzerinde gerçekleştirme seviyesi, etik iklimin hangi boyutta kabul edildiğinin göstergesidir (Şahin ve Dündar, 2011; 130-131).

Örgütsel etik iklim, örgüt bünyesinde çalışanların algıladıkları psikolojik bir durumdur. Örgüt bünyesinde çalışan her bir personelin, beraberce iştirak ettiği algılar, paylaştıkları etik iş normları sonucunda çerçevelenmiş bir çalışma ortamı meydana getirir. Bu çalışma ortamında hissedilen etik iklim, hangi problemlerin etik çerçevesinde yayınlanacağını tespit eder. Olası

problemlerin fark edilmesinde ve çözülmesinde hangi kriterlerin kullanılması gerektiği konusunda çalışanlara kılavuz rolü oynar (Doğan ve Kılıç, 2014; 271).

Örgütsel etik iklim, örgütteki iş görenlerin etik sorunları nasıl değerlendirecekleri ve bunlarla nasıl başa çıkacaklarına etki eden, doğru olan davranışın ne olduğuna dair ortak olan kabuller olarak tanımlanır. Ayrıca iş görenlere ahlaki bir ikilemle karşılaştığında yapılması gerekenlerin neler olduğu ya da etik sorunları çözmeye yardımcı olmak gibi pek çok yararı vardır (Öztürk, 2022;7).

1.1.2. Örgütsel Etik İklimin Tarihsel Gelişimi

1960'lı yıllardan itibaren örgütsel etik iklim, inceleme konusu haline gelmiştir. Etik iklim, ahlaki, felsefe ile birlikte ilgi alanındaki bireysel ahlaki gelişimden ayrı olarak değerlendirir. Örgütsel bir kavram olarak kendini göstermektedir.

Kolhberg'den itibaren etik iklim kavramı yerine ahlaki ortam, ahlaki iklim, etik kültür, etik iş çevresi, ahlakı çevre, etik atmosfer gibi terimler kullanılmaktadır. Etik iklim kavramı, örgütsel iş ortamı olarak değerlendirilir. Sosyoloji ve psikolojik bilimler tarafından incelenir. Bu sebeple etik iklim, iş ahlakı araştırmasında önemli bir yer tutar (Alparslan, 2023; 12).

Etik iklim akademisyenler ve uzmanlar tarafından örgüt ikliminin bir alt boyutu olarak görülüp örgütün. Etik temellerini ve durumlarını yansıtan bir kavram olarak tanımlanmaktadır. (Yağmur, 2013; 20).

18. yüzyılda, sanayi devriminden sonra örgüt açısından etik iklim değer kazanmaya başlamıştır. Sanayi devrimi sonrası çevreye çok fazla zarar verilmesinden dolayı çevresel sorunlar meydana gelmiştir. Bu çevresel sorunların gelecek nesillere aktarılmaması ve daha temiz bir dünya bırakabilmek amacıyla çevre konusu tüm örgütler açısından etik bir problem haline gelmiştir. Bilinçli ve duyarlı tüketicilerin baskısı ve devamlı eleştirileri neticesinde, örgütsel etik konusunda çeşitli araştırmalar yapılmasına neden olmuştur.

Son yıllarda çevresel ve sosyal duyarlılıklarını artması dolayısıyla etik normlar konusunda faaliyet sürdüren işletmelerin, ürün ve hizmetlerine karşı yönelmeler artmıştır 1970'li yıllarda iş ettiği bağımsız bir disiplin olarak karşımıza çıkar. 1987 yıllarında Victor ve Cullen aracılığıyla etik iklim konusunda araştırmalar başlamıştır. Bu araştırmalar organizasyonların ve işletmelerin etik iklim konusundaki çalışmalarını yol gösterici olmuştur. Etik iklim konusundaki yapılan ilk araştırma "Journal of Business Ethic" dergisinde Victor ve Cullen 'in etik iklim çalışması yayınlanmıştır (Martin ve Cullen, 2006; 176).

1.1.3. Örgütsel Etik İklim Modelleri

Örgütsel etik iklim, altı temel modelle açıklanmaktadır. Bu modeller, etik iklimin anlaşılmasını ve örgütlerdeki etkilerinin değerlendirilmesini sağlayan önemli teorik çerçeveler sunmaktadır. Aşağıda bu modeller detaylı bir şekilde ele alınmıştır:

Kohlberg'in Bilişsel Ahlaki Gelişim Modeli

Kohlberg ve Hersh (1977), bilişsel ahlaki gelişim modelinde bireylerin ahlaki gelişim süreçlerini üç temel düzeyde (önceki düzey, geleneksel düzey ve sonraki düzey) ele almıştır. Bu model, bireylerin etik karar verme süreçlerinde ahlaki bilişin önemini vurgular ve etik iklimin, çalışanların ahlaki gelişim seviyelerini nasıl etkilediğini anlamaya yardımcı olur (Kohlberg ve Hersh, 1977; 54-55).

Victor ve Cullen'ın Örgütsel Etik İklim Modeli

Victor ve Cullen (1988), örgütsel etik iklimin yapılandırılmasında iki temel boyutun etkili olduğunu öne sürmüşlerdir: ahlaki felsefe ve odak noktası. Bu boyutlar, bireylerin örgütteki etik algılarının şekillenmesini sağlar ve örgütlerdeki etik kararların nasıl alındığını anlamak için bir temel oluşturur (Victor ve Cullen, 1988; 101-125).

Vidaver-Cohen'in Örgütsel Etik İklim Modeli

Vidaver-Cohen (1998), örgütsel etik iklimi, örgüt kültürünün etik değerler etrafında nasıl yapılandığını ve çalışan davranışlarını nasıl yönlendirdiğini anlamak için bir çerçeve sunar. Bu model, etik iklimin örgütsel sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk üzerindeki etkisini vurgular (Vidaver-Cohen, 1998; 1215).

Trevino'nun Örgütsel Etik İklim Modeli

Trevino (1986), örgütlerdeki etik iklimin oluşumunda bireysel ve durumsal faktörlerin etkisini ele almıştır. Bu model, örgütsel davranışları şekillendiren liderlik, politika ve bireysel değerlerin etik kararlar üzerindeki etkilerini analiz etmektedir (Trevino, 1986; 601-617).

Snell'in Örgütsel Etiketleme Modeli

Snell (1996), etik iklimin oluşumunda etik etiketlemenin rolüne odaklanmıştır. Bu model, etik etiketleme süreçlerinin örgütsel iletişim, liderlik ve etik standartların gelişiminde nasıl etkili olduğunu açıklamaktadır (Snell, 1996).

Schwepker'in Etiketleme Modeli

Schwepker (2001), etik etiketleme süreçlerini daha geniş bir bağlamda ele alarak etik iklimin satış etiği, müşteri ilişkileri ve örgütsel güven üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Bu model, etik iklimin iş performansı üzerindeki rolünü incelemektedir (Schwepker, 2001).

Bu modeller, örgütsel etik iklimin çok boyutlu yapısını ve iş dünyasındaki önemini anlamak için temel teşkil eder. Her biri, etik iklimin farklı bir yönünü ele alarak örgütlerdeki etik davranışların teşvik edilmesine yönelik farklı yaklaşımlar sunmaktadır.

1.1.3.1. Kohlberg'in Bilişsel Ahlaki Gelişim Modeli

Kohlberg'in bilişsel ahlaki gelişim modeli, bireylerin ahlaki yargılarının zamanla nasıl geliştiğini açıklayan ve ahlaki düşüncenin altı evrede ilerlediğini öne süren, Piaget'in bilişsel gelişim teorisinden esinlenerek geliştirilmiş bir yaklaşımdır (Kohlberg ve Hersh, 1977; 54-55). Bu model, bireylerin bebeklikten başlayarak yetişkinliğe kadar ahlaki gelişim süreçlerini ele alır. Ahlaki gelişim kuramlarına göre bireylerin sergiledikleri davranışlar, bulundukları ahlaki seviyeye göre şekillenir. Bu seviyeler, bireylerin etik dışı veya etiğe uygun tutum ve davranışlarını belirler (Aytemiz Seymen ve Polat, 2007; 27).

Kohlberg'in modelinde, bireysel etik değerlerin ne olduğu ve bunların betimlenmesi temeldir. Ahlaki düşünce alanında en çok benimsenen modellerden biridir. Modelin önemli bir özelliği, kişisel etik ve değer yargılarının, bireylerin oluşturdukları sosyal ilişkilerin özelliklerine bağlı olarak geliştiğini vurgulamasıdır. Ayrıca, bireylerin geliştirdiği ahlakın temelinde adalet olgusunun yer aldığı belirtilir.

Bu model, bireylerin ahlaki düşüncelerinin değişiminde ve gelişimindeki aşamalara dikkat çeker. Kohlberg, bu aşamalara odaklanılması gerektiğini savunur ve ahlaki gelişimin dinamik bir süreç olduğunu vurgular (Alparslan, 2023; 17).

Tablo 2

Kohlberg'in Bilişsel Ahlaki Gelişim Modeli

AŞAMA	SEVİYE	SOSYAL YÖNELİM
Gelenek Öncesi Dönem	1 2	Riayet ve Ceza Bireyselcilik, Araçsallık ve Değişim
Geleneksel Dönem	3 4	İyi Kadın/Erkek Yasa ve Tertip
Gelenek Sonrası Dönem	5 6	Sosyal Anlaşma İlkeli Vicdan

Kaynak: (Kohlberg ve Hersh, 1977; 54-55)

Kohlberg'in modeli Tablo 2'de belirtildiği gibi gelenek öncesi, dönem geleneksel dönem ve gelenek sonrası dönem şeklinde üç aşamadan oluşmaktadır.

Kohlberg'in modeline göre ahlaki gelişimin ilk düzeyi, özellikle temel eğitim seviyesinde oluşmaktadır. Gelenek öncesi dönemin ilk düzeyi anne - baba ya da muhit gibi bazı otoritelerin ceza verme yöntemi veya korkutma gibi bireylere nasıl davranmaları gerektiğini gösterir. Bireysel davranışlar herkes tarafından kabul gören bu kurallar çerçevesinde göre şekillenir yani gelenek öncesi dönemde kişilerin sergilediği davranışların ahlakı olması verilecek cezadan kaçınmak amacıyla bir takım dışsal norm ve ilkelerin benimsenmesiyle sağlanır. Gelenek öncesi dönemin ikinci düzeyinde kişilerin kendilerine ait çerçevesinde davranış sergilemesinin doğru ve de ahlaki bir tutum olduğuna yönelik bakış açısı gelişmiştir. Bireylerin kendi çıkarları ile alakalı olarak oluşan çıktıları değerlendirmektedir (Mason ve Simmons, 2011; 169).

Geleneksel dönem toplum içerisinde ortaya çıkar. Bu sebeple dönemin adı geleneksel olarak tanımlanır. Bu dönemde çevrenin onayını alacak davranışları sergilemek amacıyla bir tutum gelişmiştir. Ayrıca bireyler toplum ya da kanunlar vasıtasıyla geliştirilen kişilerarası yükümlülükleri yerine getirirler ve yaşadıkları toplumun ahlaki değerlerini savunurlar (Alparslan, 2023; 18).

Gelenek sonrası dönemde ahlaki düşünceler yer alır. Ahlaki düşünceler, adaletli toplumun altyapısını oluşturan köklü etik ilkelere dayanır. Ayrıca bireylerin tutum ve davranışları, diğer bireylerin varoluş üzerindeki etkileri ile bağlantılı olarak saptanır (Mmason ve Simmons, 2011; 169).

1.1.3.2. Victor ve Cullen'in Örgütsel Etik İklim Modeli

Victor ve Cullen'in örgütsel etik iklim modeli, bir organizasyondaki etik atmosferi anlamak ve çalışanların etik karar alma süreçlerini şekillendiren normatif sistemleri açıklamak için geliştirilmiş önemli bir çerçevedir (Taner ve Elgün, 2015). Bu model, örgütlerdeki etik sorunlarla başa çıkma yöntemlerini ve ahlaki açıdan olması gereken davranışların ne olduğunu değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

1988 yılında B. Victor ve J. Cullen tarafından geliştirilen bu model, etik iklim alanındaki ilk kuramsal ve deneysel çalışma olarak kabul edilmektedir. Model, Kohlberg'in ahlaki gelişim teorisine dayandırılmıştır ve bu çerçevede etik tutumların farklı dönemlerde nasıl şekillendiğini incelemektedir. Araştırmacılar, gelenek öncesi dönemi bencil, geleneksel dönemi ise ilkel olarak tanımlamışlardır (Eser, 2007).

Victor ve Cullen'in araştırmalarına dayanan model, iki temel eksene dayanmaktadır:

Çıkar Odakları: Kişisel, örgütsel ve evrensel çıkarları temsil eder.

Etik Tutumlar: Egoist, ilkeli ve iyilikseverlik olmak üzere üç etik yaklaşımı kapsar.

Bu iki eksenin kesişimi sonucunda dokuz farklı kuramsal etik iklim tanımlanmıştır. Etik iklimlerin analizi, aşağıdaki Tablo 3'te gösterilmiştir. Bu modelde iyilikseverlik iklimler, ilkellik iklimler ve egoist iklimler şeklinde üç etik tutum bulunur. Bu iklimlerin analiz odakları kişisel, örgütsel ve evrensel olarak gruplandırılır (Akbaş, 2010; 123).

Tablo 3

Victor ve Cullen Etik İklim Modelinde Teorik Katmanlar

		ÇIKAR ODAKLARI		
		KİŞİSEL	**ÖRGÜTSEL**	**EVRENSEL**
ETİK TUTUMLAR	**Egoizm**	Kişisel Menfaat	Kurum Menfaati	Verimlilik
	İyilik Severlik	Arkadaşlık (Başkalarının İyilini Gözetme)	Takım Menfaati (Başkalarının İyiliğini Gözetme)	Sosyal Duyarlılık
	İlkellik	Kişisel Ahlak (Bağımsızlık)	Kurumsal Ahlak (Kurallar)	Kanunlar ve Meslek Ahlakı (Kanun Ve Kodlar)

Kaynak: (Martin ve Cullen, 2006; 178)

Victor ve Cullen'in dokuzlu yapıya sahip etik iklim modeli incelendiğinde, modelin beş farklı Yapıdan oluştuğu ortaya çıkmaktadır. Bu modele göre, güçlü bir etik iklimin bulunduğu örgütlerde, etik davranışların desteklenmesi ve benimsenmesi sonuçlar üzerinde kilit bir rol oynar. Buna karşılık, zayıf bir etik iklimin bulunduğu örgütlerde ise, etkisiz ve verimsiz sonuçlar elde edilir.

Bir örgütteki etik iklimin etkililiği, örgütün stratejisi, yönetim sistemleri, karar alma süreçleri, Düşünme mekanizmaları ve denge politikalarına bağlı olarak artış göstermektedir (Yağmur, 2013; 27). Bu durum, etik iklimin örgütsel başarının önemli bir unsuru olduğunu vurgular.

Tablo 4

Uygulamalı Örgütsel Etik İklim Türleri

ETİK ÖLÇÜTLERİ	ANALİZ ODAKLARI		
	BİREYSEL	**ÖRGÜTSEL**	**EVRENSEL**
Egoizm	Araçsallık		
İyilik Severlik	Başkalarının İyiliğini Gözetme		
İlkellik	Bağımsızlık	Kurallar	Kanun ve Meslek Kodları

Kaynak: (Aksoy, Erdil ve Ertürk, 2017; 138)

Tablo 4'e göre, gelenek öncesi dönemde, bireylerin davranışları genellikle araçsallık boyutu ile örtüşmektedir; bu dönemde bireyler, davranışlarının sonuçlarını kişisel çıkarlarına göre değerlendirme eğilimindedir. Geleneksel dönemde, bireylerin başkalarının iyiliğini isteme ve toplumun beklentilerine uygun davranma yönünde tutum sergilediği görülür. Gelenek sonrası dönemde ise, bireyler bağımsızlık, kurallar, yasalar ve mesleki simgeler gibi evrensel etik ilkelere dayalı bir yaklaşım benimserler (Alparslan, 2023; 21).

1.1.3.3. Vidaver ve Cohen'in Örgütsel Etik İklim Modeli

Vidaver-Cohen'in örgütsel etik iklim modeli, örgütlerin etik değerlerini ve bu değerlerin çalışan davranışları üzerindeki etkilerini anlamada önemli bir perspektif sunmaktadır. Etik iklim, çalışanların karar alma süreçlerini, örgütsel bağlılıklarını ve performanslarını etkileyen kritik bir faktör olarak görülmektedir. Bu model, etik iklim ile örgütsel başarı arasındaki ilişkiyi incelemek ve etik davranışı teşvik edecek stratejiler geliştirmek için değerli bir araç olarak öne çıkmaktadır (Vidaver-Cohen, 1998).

1994 yılında Vidaver-Cohen, P. Werhane'nin "Ahlaki İmgeleme ve Yönetimde Etik Karar Verme Arayışı" isimli konuşmasından esinlenerek, örgütlerin etik karar verme yöntemlerini inceleyen bir model geliştirmiştir. Bu model, ahlaki imgeleme ve kuramsallık kavramlarına dayanır ve örgütlerin etik karar alma sistemlerinde ahlaki imgelemenin nasıl yapılması gerektiğini ele alır (Alparslan, 2023; 21).

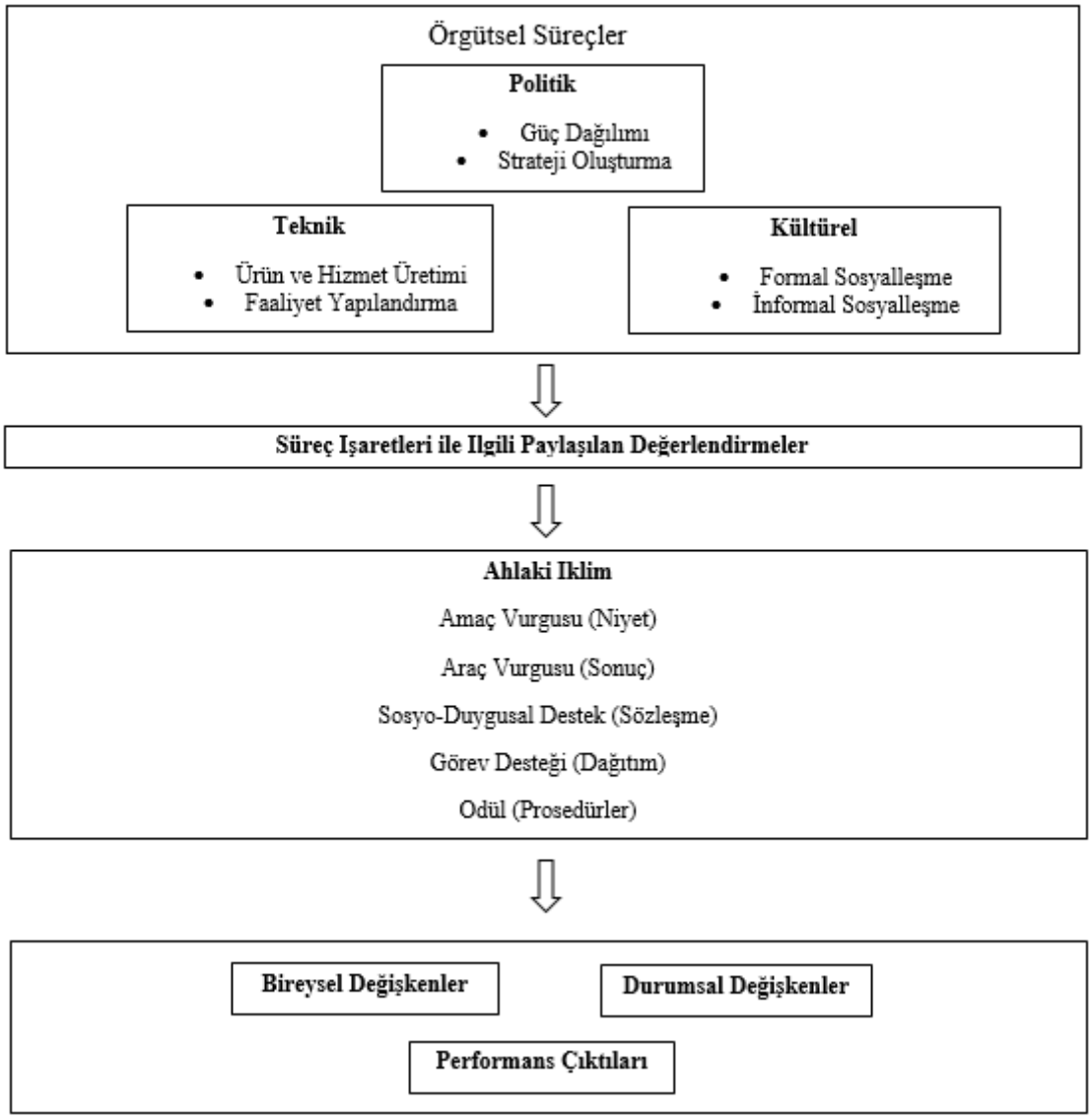
Bu modele göre ahlaki iklim, yönetimsel beklentilere dayalı bir örgütsel işlevdir. Örgütsel süreçler, çalışanların davranışlarını yönlendiren ve yönetimin etik standartlarını çalışanlara ve

topluma aktaran bir araçtır. Bu süreçler, çeşitli yöntemler, kültürel normlar ve siyasi aşamalar yoluyla şekillenir.Ahlaki normlar, örgütün etik altyapısını oluşturur ve çalışanlara gündelik iş yaşamlarında karşılaştıkları ahlaki sorunları nasıl çözebileceklerine dair ipuçları sunar. Çalışanlar bu ipuçlarını değerlendirerek etik karar verme süreçlerini şekillendirir ve örgütte bir algı oluşturur (Soyalın, 2019; 29-30).

Vidaver-Cohen'in modeli, örgütsel etik iklimi beş temel iklim yönüyle açıklar:

- Amaç vurgusu: Örgütün ulaşmayı hedeflediği maksat ve niyetlerin vurgulanması.
- Araç vurgusu: Örgütün hedeflerine nasıl ulaşılacağını tanımlayan normların belirlenmesi.
- Sosyo –Duygusal Destek: Çalışanlar arasında duygusal destek mekanizmalarının geliştirilmesi.
- Görev Desteği (Dağıtım): Görevlerin gerçekleştirilmesi için kaynakların nasıl dağıtılacağına dair normlar.
- Prosedürler (Ödül Boyutu): Örgüt içinde çalışanların performanslarının nasıl ödüllendirileceğini belirleyen normlar (Alparslan, 2023; 22-23).

Şekil 1
Vidaver – Cohen'in Örgütsel Etik İklim Modeli



Kaynak: (Alparslan, 2023; 23)

Vidaver-Cohen'in örgütsel etik iklim modeli, örgütlerde etik davranışı teşvik etmek ve çalışanların performansını artırmak için uygulanabilir stratejiler sunar. Bu model, örgütsel etik iklimin yapı taşlarını detaylandırarak, örgütlerin etik karar alma süreçlerinde rehber niteliğinde bir çerçeve oluşturmaktadır. (Alparslan, 2023; 23).

1.1.3.4. Trevino - Örgütsel Etik İklim Modeli

Trevino'nun örgütsel etik iklim modeli, bireylerin etik karar alma süreçlerini hem bireysel hem de örgütsel düzeyde etkileyen faktörlere odaklanan kapsamlı bir yaklaşımdır. Liderlik, örgüt kültürü ve ödül sistemleri gibi temel unsurlar, bu modelin odak noktaları arasında yer alır.

Model, 1986 yılında Kohlberg'in ahlaki gelişim teorisinden esinlenerek geliştirilmiştir ve bireysel özellikler ile durumsal parametreler arasındaki ilişkileri temel alarak örgüt içinde ahlaki belirleme modeli sunar (Trevino, 1986; 602).

Trevino'nun modeli, bireysel ve durumsal faktörlerin etik karar alma süreçlerindeki rolünü açıklamaktadır. Model, örgütlerde etik değerleri belirlemek amacıyla bir perspektif sunar ve kişilerin etik karar verme davranışlarını öngörmeye çalışır. Trevino'ya göre, çalışanların etik iklimle karşılaştıklarında verdikleri tepkiler, bireylerin ahlaki gelişim seviyelerine bağlı olarak şekillenir. Ancak, doğru veya yanlış kararların nedenlerini açıklamada yalnızca bilimsel bileşenler yeterli olmamaktadır.

Trevino'nun etkileşimci modeli, bireysel ve durumsal şekillendiricilerin etik karar alma üzerindeki etkisini inceler.

Bireysel Yönlendiriciler:

Alan Bağımlılığı: Kişinin dışsal çevreye bağlı olarak karar alma eğilimi.

Kontrol Alanı: Bireyin, olayların kontrolünün kendisinde mi yoksa dışsal faktörlerde mi olduğunu algılaması.

Ego Gücü: Kişinin öz yeterlilik ve özgüven düzeyi.

Durumsal Yönlendiriciler:

İş Kimliği: Çalışanın, işteki rolüne ve sorumluluklarına yönelik algısı.

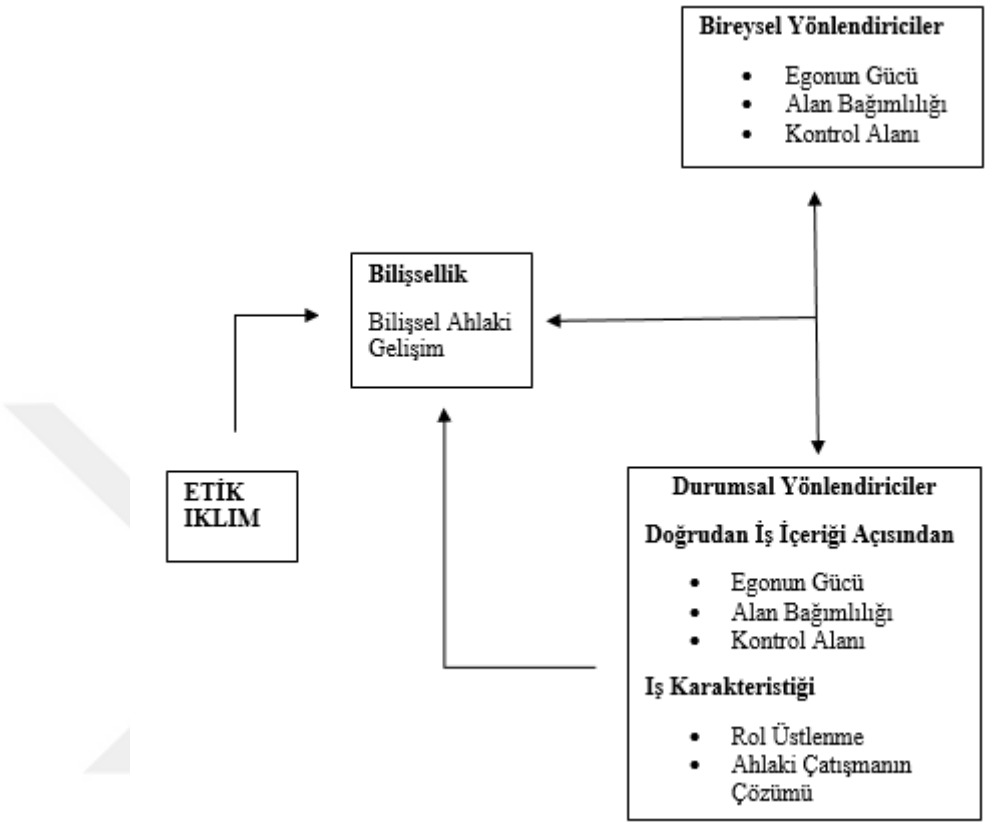
İş İçeriği: İşin yapısı, talepleri ve gereksinimleri.

Trevino, bireylerin bilişsel ahlaki gelişim süreçlerini iş karakteri ve örgüt kültürünün doğrudan etkilediğini savunur. Bu modelde etik iklime maruz kalan bireylerin verdikleri tepkiler, hem bilişsel bileşenler hem de kişisel ve durumsal normlar tarafından belirlenir (Soyalın, 2019; 18).

Trevino'nun modeli, çalışanların etik karar verme süreçlerini etkileyen birçok faktörü bir araya getirerek geniş bir bakış açısı sunmaktadır. Model, bireylerin etik kararlarındaki doğruluk veya yanlışlık algılarının, örgütsel bağlamda liderlik ve kültür gibi unsurlardan nasıl etkilendiğini anlamaya yardımcı olur. Ayrıca, bireylerin bilişsel gelişim süreçlerinin, iş kimliği ve örgüt kültürüyle nasıl şekillendiğini açıklayarak örgütlerde etik yönetim için önemli bir çerçeve oluşturur (Trevino, 1986; 602).

Şekil 2

Trevino' nun Etik Karar Verme (Etkileşimci) Modeli



Kaynak: (Trevino, 1996: 601-617)

1.1.3.5. Snell' in Örgütsel Etik İklim Modeli

Snell'in örgütsel etik iklim modeli, örgütlerde etik değerlerin ve bu değerlerin çalışan davranışları üzerindeki etkilerini anlamak için geliştirilen bir modeldir. Bu model, örgütsel etik iklimin, çalışanların etik karar alma süreçlerini ve davranışlarını şekillendiren bir dizi faktörün etkileşimi sonucu oluştuğunu öne sürmektedir (Snell, 1996).

Snell'in modeli, 2000 yılında geliştirilmiştir ve örgütlerde etik iklimi etkileyen faktörlerin nasıl ortaya çıktığını, geliştirildiğini ve güçlendirildiğini ele alır. Aynı zamanda bu faktörler arasındaki ilişkileri ve etik iklimin sonuçlarını vurgular. Bu model, örgütlerde etik kararların ve davranışların kökenlerini anlamada önemli bir çerçeve sunmaktadır (Alparslan, 2023; 25).

Snell'in örgütsel etik iklim modeli şu temel unsurlara odaklanır:

Etik Etiketleme: Örgütte etik davranışların geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için etik etiketleme süreçlerinin önemi.

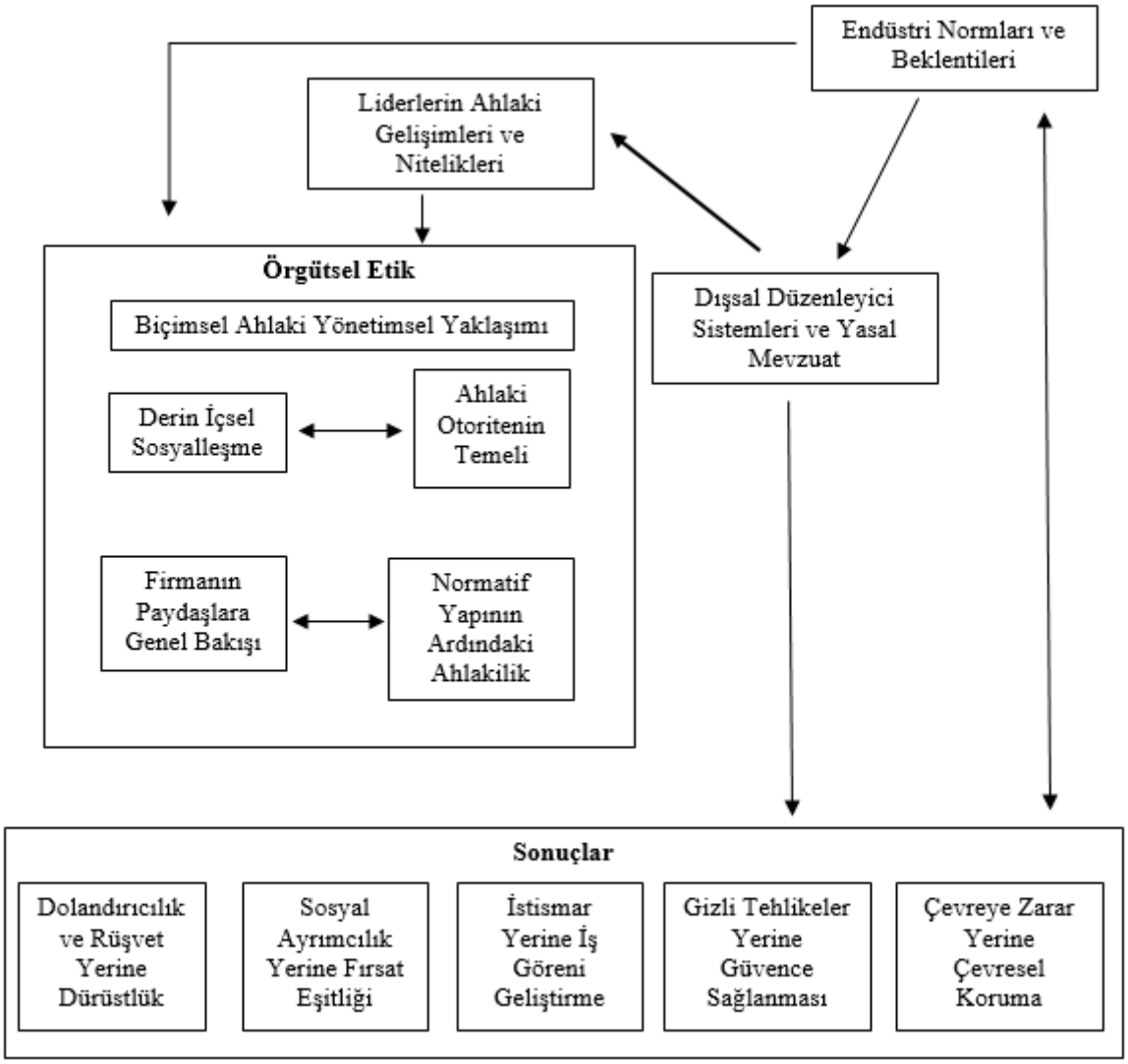
Etkileşim Faktörleri: Etik kararları etkileyen liderlik, kültür, ödüllendirme sistemleri ve organizasyonel normlar gibi faktörlerin etkileşimi.

Sonuçlara Odaklanma: Etik iklimin örgüt içindeki davranışlar ve performans üzerindeki etkilerini analiz etme.

Bu model, örgütlerin etik değerlerini daha etkili bir şekilde uygulamak ve çalışan davranışlarını etik bir şekilde yönlendirmek için stratejiler geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Etik iklimin güçlendirilmesi, çalışanların karar alma süreçlerinde daha doğru ve tutarlı bir etik çerçeve benimsemelerini sağlar. Ayrıca, örgüt kültürünün etik temeller üzerinde inşa edilmesi ve sürdürülebilir bir etik iklimin sağlanması için gerekli yapısal ve kültürel değişiklikleri anlamak için kullanılır.

Şekil 3

Örgütsel Etik İklimin Öncülleri Yönleri ve Sonuçları



Kaynak: (Mavibaş, 2022; 25)

Snell'in örgütsel etik iklim modeline göre, en üstün normlar ve beklentiler, örgütün etik iklimi, örgütsel çıktıları, dışsal düzenleyici mekanizmalar ve kanuni mevzuat gibi öncüler aracılığıyla etki eder. Bu karşılıklı etkileşimde başka önemli öncüler de bulunmaktadır. Örneğin, yapılan düzenlemeler ve mevzuat hükümleri, örgüt liderlerinin özelliklerini ve ahlaki gelişimlerini etkiler. Liderlerin özellikleri ise örgütteki etik etiketleme süreçleri üzerinde belirleyici bir rol oynar.

Liderlerin bireysel ahlaki yönetim anlayışı, sosyalleşme süreçleriyle etkileşim içinde bulunur ve bu süreç, örgütün ahlaki terazisinin temelini oluşturur. Etik iklim, bu öncüller aracılığıyla

şekillenir ve işletmenin paydaşlarına yönelik bakış açısını, normatif yapının ahlakiliğini doğrudan etkiler.

Modelin Örgütsel Etik İklim Sonuçları

Bu modele göre örgütsel etik iklimin sonuçları aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

Dolandırıcılık ve Rüşvete Karşı Dürüstlük: Örgüt içinde şeffaflık ve dürüstlük esas alınır.

Çalışanların Sömürülmesi Yerine Desteklenmesi: Çalışanların gelişimini destekleyici ve teşvik edici bir yaklaşım benimsenir.

Toplumsal Ayrımcılık Yerine Fırsat Eşitliği Sağlanması: Çeşitliliği destekleyen ve ayrımcılığı ortadan kaldıran bir ortam oluşturulur.

Çevresel Koruma Tedbirleri: Oluşan hasarlara karşı çevreyi koruma sorumluluğu üstlenilir.

Gizli Tehlikelere Karşı Güven Oluşturma: Hem çalışanlar hem de paydaşlar için güvenli bir ortam sağlanır (Mavibaş, 2022; 25).

Bu model, örgütlerde etik değerlerin geliştirilmesi ve sürdürülebilir bir etik iklimin sağlanması için kapsamlı bir çerçeve sunar. Örgütsel liderlik, dışsal düzenleyici mekanizmalar ve sosyalleşme süreçleri, bu etik iklimin oluşturulmasında kritik bir role sahiptir.

1.1.3.6. Schwepker'in Örgütsel Etik İklim Modeli

Schwepker'in örgütsel etik iklim modeli, çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti gibi tutum ve davranışlar üzerinde önemli etkilere sahip bir yaklaşımdır. Bu model, Schwepker tarafından 2001 yılında geliştirilmiştir ve ahlaki normları kuvvetlendirme amacıyla etik iklim olgusunu temel almıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda, etik yönergeler ve ilkelerin örgüt içindeki bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olduğu ortaya konulmuştur.

Schwepker'in modeli, örgütsel etik iklimin ölçülmesi gerektiğini savunmakta ve bu amaçla yedi maddeli, beşli Likert tipi bir etik iklim ölçeği geliştirmiştir. Bu modele göre, örgütsel etik iklim, örgüt içerisindeki kararların yönetilmesi için yönetim prosedürleri, kurallar, normlar, uygulamalar ve değerlere ilişkin algıların belirlenmesiyle ölçülebilir.

Model, etik kodların varlığı ve bu kodlara uygun iş yeri düzenlemelerinin tekrar gözden geçirilmesini önerir. Bu düzenlemeler, etik eylemleri teşvik etmek için gerekli olan uygulamaların seviyelerini ve kapsamını tanımlar. Modelin çerçevesi, etik normları örgütsel bağlamda daha sağlam bir şekilde uygulamayı hedefler.

Yapılan çalışmalarda, özellikle satış elemanlarının fiziki, mental ve sosyal açıdan işten uzaklaşmalarına rağmen, örgütsel etik iklimin iş görenler üzerinde önemli bir etkisi olduğu saptanmıştır. Araştırmalar sonucunda şu bulgulara ulaşılmıştır:

Pozitif Etik İklim Algısı: Çalışanların pozitif etik iklim algısına sahip oldukları görülmüştür.
İş Tatmini: Etik iklim ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişki bulunmuştur.
Örgütsel Bağlılık: Etik iklim ile çalışanların örgütsel bağlılığı arasında güçlü bir bağ olduğu saptanmıştır.

Schwepker'in örgütsel etik iklim modeli, örgütsel bağlılık ve iş tatminini artırarak çalışanların daha olumlu tutumlar geliştirmesine katkı sağlar. Etik iklimin, yalnızca çalışan davranışlarını değil, aynı zamanda örgütün genel performansını da olumlu yönde etkilediği bu modelle kanıtlanmıştır (Schwepker, 2001). Bu nedenle, örgütlerin etik değerlerini güçlendirmek ve sürdürülebilir bir etik iklim oluşturmak için Schwepker'in modelini dikkate alması önemlidir.

1.1.4. Örgütsel Etik İkliminin Boyutları

Örgütsel etik iklim, çalışanların iş yerindeki etik normlar ve davranışlarla ilgili algılarını yansıtan çok boyutlu bir kavramdır. Örgütlerin birbirleriyle olan benzerlikleri, örgüt içinde çalışan bireylerin birbirleriyle pozitif ve olumlu yönde etkileşim kurmalarını sağlar. Bu etkileşim, örgütün kurallara bağlı çalışmasında büyük bağlılık gösteren davranışlar, olası tehlikelere karşı koruma, güvenilir bilgi, doğru bilgi ve itibarı içeren birçok fayda sağlar (Tekin ve Çelik, 2017; 75).

Etik iklim kavramının öncüleri Victor ve Cullen (1988), örgütler arasında ve örgüt içerisinde etik iklimin sürekli değişim halinde olduğunu savunmaktadır. Bu dinamik yapı, örgütlerde farklı etik boyutların ortaya çıkmasına neden olur. Etik iklimin üç ana boyutu şu şekilde tanımlanmaktadır: "Yardımsever etik iklimi" "İlkeci etik iklim" ve "Egoist etik iklimi"(Çalışkan, 2023; 7).

1.1.4.1. Yardımsever Etik İklim

Yardımsever etik iklim, bireylerin birbirlerine ve organizasyona karşı duyarlı ve destekleyici davrandığı, etik davranışların ve yardımlaşmanın ön planda olduğu bir iklim türüdür. Bu türde, örgüt karar alma mekanizmasında yer alan bireylerin, örgüt bünyesindeki veya dışındaki kişilerin çıkarlarını ve beklentilerini gözetmesi zorunludur. Yardımsever etik iklimin temel amacı, en fazla faydayı mümkün olduğunca çok kişiye ulaştırmaktır.

Bu etik iklim türünde:

Örgüt çalışanları, hem örgüt içinde hem de örgüt dışında birbirlerinin çıkarlarını gözetir. Çalışanlar karşılıklı iyilik ve yardımlaşma çabası içinde hareket eder. Örgütler, karar alırken toplumsal çıkarları bireysel çıkarların önüne koyar. Yardımsever etik bilincine sahip örgütler, bireylerin ihtiyaçlarını en uygun biçimde karşılamaya yönelik seçenekleri tercih eder. Örneğin,

karar alınırken bireyin örgüt içinde veya dışında olmasına bakılmaksızın bireysel çıkarlar önceliklendirilir. Bu nedenle, bu etik iklim türünde örgütsel çıkarlar yerine toplumsal çıkarlar ön plandadır (Aydan ve Kaya, 2018; 202).

Yardımsever etik iklimde toplumsal çıkarlar öncelikli olsa da yöneticiler ve çalışanlar örgüt çıkarlarını göz ardı etmemelidir. Ortak menfaatler ve örgüt menfaatleri, yardımsever etik iklimde ön planda tutulur. Bu nedenle, örgüt çalışanları arasında iş birliği, hedeflere yönelik ortak hareket ve uyum gözlemlenmektedir (Akın, 2019; 57).

Bu boyut, çalışanların ve yöneticilerin topluma katkıda bulunma hedeflerini, bireysel ve örgütsel çıkarlarla dengelemelerini sağlamaktadır. Yardımsever etik iklimin etkin şekilde uygulanması, örgüt içindeki uyum ve iş birliğini artırarak, çalışanlar arasında yüksek düzeyde bağlılık ve güven ortamı oluşturur.

1.1.4.2. İlkeci Etik İklim

İlkeci etik iklim, örgütlerde etik kararların ve davranışların temelini oluşturan değerlerin ve ilkelerin ön planda olduğu bir etik iklim türüdür. Bu iklim, ilkesellik temelinde şekillenir ve etik davranışların ahlaki yargıların belirli örgütsel ilkelere ve kurallara bağlı olarak ortaya çıkmasını gerektirir. Victor ve Cullen (1988), ilkeci etik iklimi şu şekilde tanımlamıştır:

"Normatif bir beklenti ile şekillendirilmiş kanunların, kuralların, yasaların ya da temel standartların açıklanabilmesi ve bu prensiplerin pratiğe dökülmesi."

Bu etik iklim türünde, yardımsever etik iklimden farklı olarak, toplumsal çıkarlar yerine örgüt prensipleri göz önünde bulundurulur. Örgütlerde yöneticilerin aldıkları kararlar ve çalışanların etik öngörüleri, örgütün ilke ve prensiplerine uygun olmak zorundadır (Çalışkan, 2023; 8-9).

İlkeci etik iklimde, örgüt içindeki bireylerin ve grupların istek ve ihtiyaçları dikkate alınsa da alınan kararlar, her zaman yönetmelik, kurallar ve prosedürler çerçevesinde değerlendirilir.

Ahlaki açıdan yanlış olan bir davranış, diğer bireyler için faydalı olsa dahi etik dışı kabul edilir ve bu davranış haklı çıkarılamaz. Çalışanlar ve yöneticiler, karar alma süreçlerinde örgütün temel prensiplerine bağlı kalmak zorundadır (Aydan ve Kaya, 2018; 202).

İlkeci etik iklim türünde, koşullar ne olursa olsun, “kitaba uygunluk” ilkesi temel önceliktir. Bu iklim türünde: Yöneticiler ve çalışanlar, örgüt içindeki kararları standartlara, kurallara, yasalara ve prosedürlere uygun şekilde alırlar. Neyin etik olduğu veya olmadığı net bir şekilde belirlenir ve bu doğrultuda çalışanlara rehberlik edilir.

İlkeci etik iklimin etkili olduğu örgütlerde: Örgütün kuralları ve standartlarına bağlı kalma, çalışanların örgüte duyduğu bağlılığı artırır. Alınan kararların kurallara uygunluğu, örgütte bir

düzen ve şeffaflık sağlar. Çalışanlar arasında güven ortamı oluşur, çünkü etik dışı davranışlara izin verilmediği açıkça ifade edilir.

Bu özellikler, örgüt içerisinde uzun vadeli güven ve bağlılık sağlarken, etik kararların örgütsel yapıya uyumlu bir şekilde alınmasına olanak tanır (Akın, 2019; 57).

1.1.4.3. Egoist Etik İklim

Egoist etik iklim, örgütlerde bireylerin kişisel çıkarlarını ve faydalarını ön planda tutarak, etik karar alma süreçlerini bu doğrultuda şekillendirdiği bir ortamı tanımlar. Bu etik iklim türünde, ahlaki yargılar için kullanılacak kriterler, bireysel, örgütsel ya da toplumsal seviyede kişisel çıkarı artırmak olarak kabul edilir. Burada örgüt prensipleri ya da toplumsal faydadan ziyade, bireylerin ve yöneticilerin kişisel faydalarını önceliklendirdikleri bir yapı görülmektedir (Çalışkan, 2023; 9).

Egoist etik iklim, ahlaki egoizm felsefesine dayanır. Bu düşünce, bireylerin kendi faydalarını gözeten davranışlarda bulunmalarını teşvik eder. Örgüt çalışanları, karar alırken kişisel çıkarlarını ön planda tutar. Bu durum, bireylerin etik karar alma süreçlerini şekillendiren bir itici güç oluşturur.

Çalışanlar ve yöneticiler, bireysel faydalarını maksimize etmeyi hedefler. Örgüt çalışanlarının diğer bireylerin refahını ya da örgütsel çıkarları göz ardı etmesi yaygındır. Örgüt prensipleri ve toplumsal fayda geri planda kalır (Aydan ve Kaya, 2018; 202).

Egoist etik iklim türünde bazı önemli sorunlar ortaya çıkmaktadır:

Bağlılık Eksikliği: Örgüt çalışanlarının yalnızca kendi çıkarlarını önceliklendirmesi, örgüte olan bağlılığı zayıflatır. Örgüt faaliyetlerine karşı sadakat oluşmaz. Çalışanlar arasında işbirliği, beraberlik ve ekip ruhu sağlanamaz.

Etik Dışı Davranışların Artışı: Örgütlerde hırsızlık, iftira, zimmete para geçirme ve yalan gibi etik dışı davranışlar ortaya çıkabilir. Bu tür davranışlar cezasız bırakıldığında, çalışanların birbirlerine karşı güven duygusu azalır ve bireysel kaygılar artar (Çalışkan, 2023; 10).

Çalışanların bireysel çıkarlarını önceliklendirmesi, örgüt içerisinde yabancılaşmanın artmasına neden olur. Çalışanlar, örgütün genel hedeflerinden koparak sadece kişisel hedeflerine odaklanır. Bu durum, iş performansını olumsuz yönde etkiler ve örgütün başarısını tehlikeye atar (Akın, 2019; 57).

Egoist etik iklim, bireylerin ve yöneticilerin kendi çıkarlarını ön planda tuttuğu, örgüt ve toplumsal faydanın geri planda kaldığı bir etik yapıyı ifade eder. Bu tür bir iklimde, örgütsel bağlılık ve işbirliği zayıflarken etik dışı davranışların artması olasıdır. Örgütlerin bu olumsuz

etkilerden kaçınabilmesi için, etik değerlerin güçlendirilmesi ve bireysel çıkarların toplumsal ve örgütsel hedeflerle dengelenmesi gerekmektedir.

1.1.5. Örgütsel Etik İkliminin Önemi

Örgütsel etik iklim, çalışanların tutum ve davranışlarını yönlendiren en önemli yönetimsel etkenlerden biridir (Tekin ve Çelik, 2017; 71). Çalışanların ve yöneticilerin karar alma süreçlerinde karşılaştıkları etik sorunlara verdikleri tepkileri şekillendiren temel unsur etik iklimdir (Doğan ve Kılıç, 2014; 275).

Etik İklimin Etkileri

Örgüt İçi Kontrol ve Karar Alma Süreçleri

Örgütsel etik iklim, örgütlerin ahlaki kararlar almasını sağlar. Ancak, etik iklimin zayıf olduğu veya hiç olmadığı örgütlerde kontrol mekanizmaları zayıflar. Bu durum, örgüt içinde yanlış kararların alınması, ihmallerin artması, zararlı uygulamalar ve hatalı stratejiler gibi sorunlara yol açar. Bunun sonucunda örgüt imajı zarar görür ve uzun vadede ciddi tehditlerle karşılaşılabilir (Çalışkan, 2023; 11).

Problem Çözme ve Karar Alma Rehberi

Etik iklim, yöneticilere problemlere çözüm yolları bulma ve bu çözümleri belirli etik prensipler çerçevesinde değerlendirme konusunda rehberlik eder (Büte, 2011; 17).

Çalışan Davranışlarının Yönlendirilmesi

İşverenler, örgüt bünyesindeki etik iklim türüne uygun stratejiler geliştirerek, çalışanların etik davranışlarını güçlendirme ve teşvik etme yolları bulmalıdır. Bu, hem örgütün hedeflerine ulaşmasını hem de çalışanların tutum ve davranışlarını pozitif yönde değiştirmesini sağlar (Akburak, 2019; 10).

İşverenin Rolü ve Etik Algı

Yöneticiler, örgüt bünyesindeki etik iklimin şekillenmesinde ve iş görenlerin etik olmayan davranışlarını etik hale dönüştürmekte kilit bir rol oynar (Çalışkan, 2023; 11-12).

Etik İklim ve Çalışan Davranışları

Çalışanların algıladıkları etik iklim seviyeleri yükseldikçe etik davranışlar da artar. Bu durum, örgütün kararları, politikaları ve uygulamalarını olumlu yönde etkiler (Doğan ve Kılıç, 2014; 276).

Etik İklimin Yokluğu veya Zayıflığı

Wheeler'a (1995) göre, etik iklimin olmadığı işletmelerin karşılaşabileceği başlıca sorunlar şunlardır:

Örgüt İmajının Zarar Görmesi: Müşterilerin güven duygusunun sarsılması ve uzun vadede müşteri kaybı.

Finansal Zararlar: Satışların düşmesiyle ekonomik kayıplar yaşanması.

Çalışanlar Arası İletişim Kopukluğu: Bilgi paylaşımındaki sorunlar nedeniyle örgüt başarısının zarar görmesi.

Motivasyon ve Devamsızlık Sorunları: Çalışan motivasyonunun düşmesi sonucu iş bırakmalar ve devamsızlıklar yaşanması.

Hukuki ve Maddi Zararlar: Çalışanlar ve müşterilerin açtığı davalar nedeniyle maddi ve manevi kayıplar.

Düşük Verimlilik ve Yüksek Maliyet: Etik olmayan yöntemlerin uygulanması sonucunda verimliliğin azalması ve maliyetlerin artması (Çalışkan, 2023; 12).

Tüm örgütler, çevrelerine ve çalışanlarına karşı sorumlu davranmak, ahlaki seçimler yapmak ve tarafsız bir politika benimsemek zorundadır. Etik iklimin geliştirilmesi hem çalışanlar hem de işletme için faydalı bir ortam sağlar. Etik davranışların teşvik edilmesi ve sürdürülebilir bir etik anlayışının benimsenmesi, örgütün hem iç hem de dış çevresinde güvenilirliğini artırır (Büte, 2011; 171).

1.2. Kriz Yönetimi Kavramı

1.2.1. Kriz Tanımı

Kriz, örgütlerin normal işleyişini bozarak acil müdahale gerektiren; belirsizlik, stres ve panik gibi faktörlerle karakterize edilen, genellikle olumsuz sonuçlara yol açabilecek durumlar olarak tanımlanır. Ancak krizler yalnızca tehdit oluşturmakla sınırlı değildir; doğru yönetildiklerinde fırsata dönüştürülebilir. Bu nedenle mevcut durumları yalnızca kriz olarak değil, bir dönüşüm fırsatı olarak görmek gerekir (Alikılıç ve Gökaliler, 2022; 203).

Kriz, işletmelerin planladıkları ile yaşadıkları arasında uyumsuzluk yaşanması durumudur. Kernisky'ye göre kriz, öngörülemeyen ve sonuçları kontrol edilemeyen ya da başka bir şekilde sonuçlanması mümkün olmayan olaylardır. Kriz kavramı farklı tanımlamalara sahiptir ve üzerinde fikir birliği sağlanamamıştır. Bunun nedeni, krizi tanımlamak için kullanılan stres, panik ve kaygı gibi farklı terimlerin varlığıdır. Bu terimler çoğu durumda krizin yol açtığı duygusal değişimlere atıfta bulunur; bu nedenle krizi tanımlamak yerine bu kelimeleri, krizin bir sonucu olarak değerlendirmek daha doğrudur (Yeğin Akcan, 2023; 3).

Her kriz, arka planında farklı özellikler taşır ve farklı çözümler gerektirir. Kriz yönetiminde en önemli unsur, sorunun ve çözümün doğru tespit edilmesidir. Krizler, işletmelerin hedeflerini ve

hatta varlıklarını tehdit edebilir. Kriz anlarında zaman kritik bir öneme sahiptir; hızlı değişimler ve ani müdahaleler gerektirir. Kriz ortamı, liderlerde gerilim oluşturur, panik ve korkuya yol açar, örgütlerin denetimini zorlaştırır ve imajını, ekonomisini, kaynaklarını tehdit altına alır (Aydın ve ark., 2022).

Kriz Kavramının Alanlara Göre Tanımları

Psikoloji: Günlük hayatta bireylerin karşılaştığı ruhsal bunalım durumu.

Sosyoloji: Sosyal değişimlere karşı güdülenme azalması veya otoriteye karşı mücadelede başarısızlık.

Tıp: Canlılarda organlarda aniden meydana gelen fizyolojik değişiklikler, örneğin hastalık belirtilerinin aniden ortaya çıkması (Gül, 2015; 5-6).

Ülkemizde kriz kavramı ilk olarak 1858 yılında kullanılmıştır. Ahmet Cevat Paşa, Tezakir-i Cevdet adlı eserinde, devletin ekonomik zorluklarını ifade etmek için "Cruise" terimini kullanmıştır. Türkçe'de kriz, "bir toplumun, bir kuruluşun ya da bir kimsenin yaşamında görülen güç dönem, bunalım veya buhran" anlamında tanımlanmıştır (Gül, 2010; 5-6).

Örgütlerde iç veya dış çevre kaynaklı problemler yaşanabilir. Fakat örgütün yaşamını tehlikeye düşürmeyen ya da genel rutin dengesini bozmayan her problem kriz olarak nitelendirilmemelidir. Bir problemin kriz olarak değerlendirilebilmesi için aşağıdaki özelliklerin bir veya birkaçına sahip olması gerekir. Bunlar;

- Birdenbire ortaya çıkmalı,
- Örgütün tahmin etme ve önlem alma mekanizmasını yetersiz olması,
- Acil müdahale gerektirmesi,
- Örgütün genel rutin nakışını işleyişini ya da yaşamını tehdit etmeli,
- İdarecilerin kısa sürede karar verme zorunluluğunun olması ve gerilemeye neden olmalıdır (Deniz Sağlam, 2007; 160).

1.2.2. Kriz Türleri

Örgütlerde meydana gelen krizler, kaynaklarına, hiyerarşik düzeylere ve örgütün bulunduğu yaşam döngüsüne göre sınıflandırılır. Kriz türleri şunlardır (Metin, 2023; 5):

- Dışsal bilgiye dayalı saldırılar,
- Dış kaynaklı ekonomik saldırılar,
- Psikopatoloji,
- İşin durması,
- İnsan kaynaklarından kaynaklanan nedenler,

- Aniden ortaya çıkan krizler
- İçten içe yayılan krizler şeklinde çeşitlendirilir (Metin, 2023; 5).

Dışsal Bilgiye Dayalı Saldırılar: Örgüte dışarıdan gelen ve önemli bilgileri ele geçirmeyi amaçlayan saldırılardır. Örnek: Güvenlik bilgilerinin çalınması, örgüte zarar verecek dedikoduların yayılması.

Dış Kaynaklı Ekonomik Saldırılar: Örgütün finansal kaynaklarını veya ekonomik süreçlerini hedef alan saldırılardır.

Psikopatoloji: Ürün sabotajı, cinsel saldırganlık gibi suçları kapsayan krizlerdir.

İşin Durması: Yazılım veya donanım eksiklikleri nedeniyle örgütün üretiminin durmasıdır.

İnsan Kaynaklarından Kaynaklanan Nedenler: Örgütte etik olmayan davranışların gösterilmesi, İş gören tükenmişliğinin ortaya çıkması, liderlerin değişimi gibi pek çok insan kaynakları sebeplerini kapsar. Ani ortaya çıkan krizler, örgütte herhangi bir sebep veya belirti olmadan diğer karşı grupların etkilediği şekilde iş sürecinin bozulmasıdır.

İçten İçe Yayılan Krizler: Örgüt içi veya dışından kaynaklanan, maliyetleri artıran ve negatif sonuçlara yol açan sorunlardır. (Metin, 2023;5).

1.2.3. Krizin Aşamaları

Kriz süreci üç döneme ayrılabilir. İlki kriz gelişim dönemi, ikincisi kriz dönemi, üçüncüsü ise kriz sonrası dönemdir (Tekin, 2012; Can, 2005; 393).

1.2.3.1. Krizin Gelişim Dönemi

Bu dönemde belirtiler yavaş yavaş ortaya çıkar ve giderek ağırlaşır. Belirtiler fark edildiği takdirde, örgüt krize karşı hazırlıklı olabilir ve kriz şiddeti azaltılabilir. Gelişim dönemi, üç aşamadan oluşur (Tüz, 2014; 48)

Körlük Aşaması: Örgütün varlığını tehdit eden ilk belirtilerin ortaya çıktığı aşamadır. Liderler belirtileri kriz olarak değerlendirmezse, gerekli önlemler alınmaz ve değişim başlatılamaz (Can, 2005; 395).

Eyleme Geçmeme (Atalet) Aşaması: Liderler, kriz belirtilerini fark etmelerine rağmen önleyici faaliyetlerde bulunmaz. Problemler, örgüt işleyişini tehdit etse bile eski yönetim düzenine devam edilir (Metin, 2023; 6).

Yanlış Karar ve Faaliyetler Aşaması: Kriz belirtileri algılanır ancak sorunlara eski çözümlerle yaklaşılır. Değişim ve gelişime uygun faaliyetler gerçekleştirilmez (Tüz, 2014; 50)

Kriz Gelişim Dönemi Sonuçları: Örgüt içindeki gizlilik artar, iletişim azalır. Liderler, çalışanların uyarılarını dikkate almaz ve kriz derinleşir.Bu aşamanın doğru yönetilmemesi, örgütü daha büyük bir yıkıma sürükler (Metin, 2023; 6).

1.2.3.2. Kriz Dönemi

Kriz dönemi, akut kriz dönemi olarak bilinir. Örgütte kaos ve gerilim hakimdir; yönetim telaşlı ve kızgındır. Bu aşamada örgüt dışı grupların (ör. medya) dikkatini çeken durumlar meydana gelir ve örgütün karmaşık faaliyetleri daha da zorlaşır (Tüz, 2014; 49).

Başarılı kriz yönetimi için dikkat edilmesi gerekenler:

- Panik yapılmamalıdır,
- Soğukkanlı davranılmalıdır,
- Spekülasyonlara önem verilmemelidir,
- Gereksiz işlere vakit harcanmamalı, asıl problemle ilgilenilmelidir.
- Mevcut durumdan ders çıkartılmalıdır,
- ‘’Her kriz bir fırsattır’’ düşüncesiyle ile yeni fırsatlar kovalanmalıdır (Metin, 2023; 6-7).

1.2.3.3. Krizin Sona Ermesi

Krizin sona erme süreci, örgütün karşılaştığı değişimlere uygun çözümler bularak krizden çıkmasını ifade eder. Örgüt, bu aşamada geleceğine yeniden yön verebilir (Tüz, 2014; 52)

Krizin Sona Ermesi Sürecinde Yapılması Gerekenler:

Kurum içi ve dışı kaynaklardan faydalanmak: Mevcut kaynaklar etkili bir şekilde kullanılmalıdır.

Kriz düzeyine uygun yol haritaları çizmek: Belirlenen stratejiler doğrultusunda değişim planları hazırlanmalıdır.

Değişimi hızla başlatmak: Yeni amaç ve hedefler belirlenerek kriz sonrası yeniden yapılanma gerçekleştirilmelidir.

Bu süreç, örgütler için son şanstır. Doğru değerlendiren kurumlar krizden çıkışa yönelirken, değerlendiremeyenler çöküşe sürüklenir (Metin, 2023; 7)

1.2.4. Kriz Yönetiminin Tanımı

Kriz yönetimi, krizlerin görülmesi, değerlendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması sürecidir. Karmaşık bir yapıya sahiptir ve örgütleri olası krizlere hazırlar. Amaç, krizden kaynaklanan zararları en aza indirmek ve mümkünse krizden fırsatlar yaratmaktır (Yeğin Akcan, 2023; 8).

Kriz yönetimi; krizle ilgili planlar hazırlama, uygulamaya koyma, kriz durumlarını belirleme, krizi engelleme, iyileştirme ve sonuçlardan ders çıkarma sürecidir (Metin, 2023; 11).

Krizi öngörüp kontrol altına almak. Kriz sonrası zararları sınırlamak. Krizi fırsata çevirerek örgütün yeniden yapılandırılmasını sağlamak. Kriz yönetimi, etkili liderlik, doğru stratejiler ve zamanında müdahalelerle, örgütlerin kriz dönemlerinden güçlenerek çıkmasını sağlayabilir. Örgütlerin başarısı, kriz yönetim sürecinde alınan kararlara bağlıdır. (Metin, 2023; 11).

1.2.5. Kriz Yönetiminin Özellikleri

Kriz yönetimi, kendine özgü bir dizi özellik içerir ve bu özellikler, etkili bir kriz yönetimi sürecinin oluşturulmasında temel rol oynar. Kriz yönetiminin temel özellikleri şunlardır:

- Kriz yönetimi devamlı bir eylemdir. Kriz yönetimi, sürekli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gereken bir süreçtir. Daha önceden tahmin edilebilir krizlere yönelik hazırlanan planlar düzenli aralıklarla (aylık, üç aylık veya yıllık) denetlenmeli ve olası sonuçlar doğrultusunda yeniden düzenlenmelidir.
- Her kriz, kendine özgü çözüm yolları ve stratejileri gerektirir. Önceki kriz deneyimlerinden edinilen bilgiler, gelecekteki krizler için çözüm önerileri sunabilir.
- Kriz yönetimi, stratejik yönetim süreciyle aynı temeli paylaşır. Tüm kurumlar için krizler, stratejik amaç ve hedefler açısından ciddi tehlikeler oluşturabilir.
- Liderlerin algıları ve yetenekleri, kriz yönetiminde başarının önemli bir belirleyicisidir. Liderler, krizleri örgütün varlığı için tehdit olarak tanımladığında, krizi önlemeye yönelik tutumları artar.
- Çoğu örgüt, kriz yönetimi için detaylı planlar geliştirmiştir. Bu planlar genellikle şu unsurları içerir:
- Kriz anında izlenecek prosedürler.
- Kriz yönetim ekibinin belirlenmesi ve eğitimi.
- Kriz iletişim planının oluşturulması.
- Krizden etkilenecek iç ve dış hedef kitlenin belirlenmesi.
- Olası krizleri belirleme mekanizması geliştirilmesi.
- Benzetim senaryolarıyla kriz planının test edilmesi.
- Kriz durumları için ön hazırlık yapılması ve beklenmedik durum planlarının hazırlanması (Okkay, 2019; 311). (Okkay, 2019; 311).

Ek Maliyetler;Kriz yönetimi, kurumlara genellikle ek maliyetler yükler. Bu maliyetler, planlama, uygulama ve izleme süreçlerinden kaynaklanır.

Varlık Tehdidi;Kriz yönetimi, kurumun varlığını tehdit edebilecek nitelikteki olaylarla ilgilenir ve bu tür tehditlere karşı koruma sağlar.

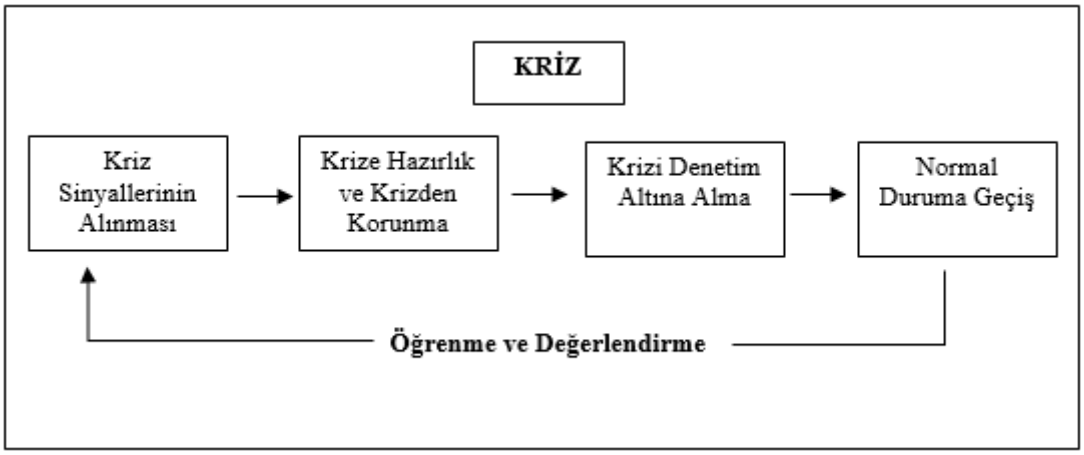
Karmaşık Süreç;Kriz yönetimi birden çok aşamadan oluşan karmaşık bir süreçtir. Bu süreç, kurumun krize karşı hazırlıklı olmasını ve mevcut kriz durumunu en az zarar ve kayıpla atlatmasını amaçlar (Öztürk, 2010; 24–26).

1.2.6. Kriz Yönetim Süreci

Çok aşamalardan meydana gelen kriz yönetim süreci alan yazında beş aşamada incelenmiştir. Bunlar, krizin ortaya çıkması ile ilgili sinyallerin saptanması, krizi hazırlanma ve krizi engelleme, krizin neden olduğu zararların azaltılması, normalleşme, öğrenme ve analizdir. Krizden elde edilen deneyimlerin analiz edilmesi ve bu bilgilerle gelecekteki krizlere hazırlık yapılması.Kriz yönetimi süreci, yalnızca mevcut krizi yönetmekle kalmaz, aynı zamanda örgütleri gelecekte karşılaşılabilecek krizlere karşı daha dayanıklı hale getirir. Bu nedenle, her aşama özenle planlanmalı ve uygulanmalıdır.

Şekil 4

Kriz Yönetim Süreci



Kaynak: (Koç, 2012;30)

Krizin Ortaya Çıkması İle İlgili Sinyallerin Saptanması: Krizler, tam anlamıyla ortaya çıkmadan önce örgütte liderler ve çalışanlar tarafından algılanabilecek sinyaller gönderir.Sinyallerin Algılanması: Bu sinyaller, liderler tarafından fark edilip dikkate alınmalıdır. Aksi halde kriz kaçınılmaz hale gelir.Planlama: Liderler, bu sinyalleri bir kriz dönemiymiş gibi değerlendirerek önceden planlama yapmalıdır (Öztürk, 2010; 45).Bu aşama, aynı zamanda belirti ve bulgu aşaması olarak da adlandırılır.

Krize Hazırlık ve Krizin Önlenmesi: Bu aşama, ortaya çıkan sinyallerden elde edilen verilerle örgütün ani kriz durumlarına karşı korunma ve savunma faaliyetlerini planlamasını içerir. Kriz Yönetim Planı: Bu aşamada, liderler "Olası bir krizden nasıl korunabiliriz?" sorusuna yanıt aramalıdır. Örnek Hazırlıklar: Örneğin, hastanelerde elektrik kesintilerine karşı jeneratör sistemlerinin planlanması gibi. Kriz Planlarının Uygulanması: Kriz oluşmadan önce hazırlıklar basit gibi görünse de kriz anında bu planları uygulamak daha zorlu bir süreçtir (Metin, 2023; 12).

Krizin Neden Olduğu Zararların Sınıflandırılması: Krizin etkilerinin sınıflandırılması, zararın etkili bir şekilde kontrol altına alınmasını sağlar. Zararın Etki Alanını Daraltma: Krizin etkisini minimize etmek için, kriz yönetim ekipleri kriz sinyallerini izlemeli ve hızlı müdahale etmelidir. Kontrol Mekanizmaları: Sinyaller takip edilmediğinde, kriz önleme mekanizmalarının etkinliği azalır ve kriz kaçınılmaz hale gelir (Gül, 2010; 19; Tutar, 2000; 95)

Normalleşme: Normalleşme, iyileşme aşaması olarak da adlandırılır ve krizin neden olduğu zararların telafi edilmesi ile ilgilidir. Eski İşleyişe Dönüş: Bu aşamada, örgütlerin bozulmuş işleyişleri yeniden düzenlenir. Planlama ve Uygulama: Uzun ve kısa vadeli planlamalarla, örgütler geçmişteki etkin pozisyonlarına geri döner (Metin, 2023; 13).

Öğrenme ve Analiz Aşaması: Bu aşama, kriz yönetim sürecinin son aşamasıdır ve krizden çıkarılan derslerin değerlendirilmesini içerir.

Krizden Ders Almak: Kriz sırasında alınan kararlar ve önlemler analiz edilerek, gelecekte benzer durumlarla en iyi şekilde mücadele edilmesi amaçlanır.

Hatasız Öğrenme: Bu süreçte elde edilen bilgiler, gelecekteki krizlere hazırlık açısından çok değerlidir.

Kriz Sonrası Faaliyetler:

Tüm personel için hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi.

Çalışma ortamlarının iyileştirilmesi.

Başarılı çalışanların ödüllendirilmesi.

Kriz yönetimi toplantılarıyla süreçlerin incelenmesi.

Verimlilik ve kalite denetimlerinin artırılması.

Liderlik yetiştirme programlarının sıklaştırılması (Deniz Sağlam, 2007; 170).

Krize Hazırlık Seviyeleri

Örgütlerin krizlere hazırlık düzeyleri dört seviyede sınıflandırılır:

Krize Yatkın Olmak: Krizle karşılaşma ihtimalinin yüksek olduğu durumlar.

Krize Duyarlı Olmak: Krizin erken belirtilerini algılayabilen örgütler.

Krize Kısmen Hazır Olmak: Krizlere yönelik belirli planların ve mekanizmaların var olduğu durumlar.

Krize Dayanıklı Olmak: Krizlere karşı kapsamlı hazırlık ve yönetim sistemlerine sahip örgütler (Tüz, 2014; 44).

Bu süreç ve özellikler, örgütlerin krizlerden güçlenerek çıkabilmesi ve gelecekte benzer durumlarla daha etkili bir şekilde başa çıkabilmesi için kritik öneme sahiptir.

1.2.7. Krize Yanıt Süreci

Krize yanıt süreci, örgütlerin krizleri etkili bir şekilde yönetebilmesi için stratejik bir yaklaşımı ifade eder. Ancak birçok örgütte kriz yönetimine karşı geri kalmışlıklar yaşandığı için maliyetler artmakta ve krizler daha yıkıcı hale gelmektedir. Örgüt liderlerinin krizlere yanıt planlarını, en kötü senaryoya göre hazırlaması ve ayrıntıları atlamadan uygulaması, kriz sürecinden en az zararla çıkmalarını sağlayabilir (Özden, 2021; 68).

Krize yanıt süreci üç temel döneme ayrılır: Aktif Dönem, Pasif Dönem, ve İnteraktif Dönem.

Aktif Dönem (Proaktif Yöntem): Aktif dönem, krizlerin erken tespit edilip yönetilmesi ve önleyici stratejiler geliştirilmesi üzerine odaklanır. Kriz dönemlerinde öfke, inkar, depresyon gibi tepkiler görülse de, proaktif bir yaklaşımla krizler fırsata dönüştürülebilir. Aktif yöntem basamakları şunlardır;

- Kriz hızlıca tespit edilmeli ve tanımlanmalıdır.
- Önceden hazırlanmış önleyici planlar devreye alınmalıdır.
- Krizin neden olduğu zararlar minimize edilmelidir.
- Kriz sona erdiğinde zaman kaybetmeden kurtarma planları uygulanmalıdır (Metin, 2023; 14).

Başarılı Proaktif Yönetim İçin Yapılması Gerekenler:

- Doğru ve yeterli bilgi akışı sağlanmalıdır.
- Erken uyarı sistemleri oluşturulmalıdır.
- Önleyici planlar yazıya dökülmelidir.
- Fedakarlık ve alınabilecek risk miktarları belirlenmelidir.
- Kriz önleme ekipleri oluşturulmalıdır (Örnek ve Aydın, 2008; 145 – 147).

Pasif Dönem (Reaktif Yöntem): Pasif dönem, kriz meydana geldikten sonra zararı azaltma ve onarım süreçlerini içerir.

Odak Noktası: Krizin zararlarını en aza indirmek ve etkileri toparlamak.

Çarpışma Dönemi: Bu döneme çarpışma dönemi de denir, çünkü amaç krizden çıkmayı başarmaktır.

Pasif dönemde alınacak önlemler, kriz sırasında hızlı bir toparlanma sağlayabilir. Ancak pasif yöntemler, krizden sonra etkili olur ve krizin oluşmasını engellemede sınırlı kalır (Metin, 2023; 15; Tüz, 2014; 75).

İnteraktif Yöntem: İnteraktif dönem, kriz sonrası süreçte öğrenme ve analiz faaliyetlerini içeren bir aşamadır. Bu süreç, örgütün krizlerden ders çıkararak gelecekte daha güçlü bir yapıya kavuşmasını sağlar.

İnteraktif Kriz Yönetiminin Özellikleri:

Öğrenme Odaklılık: Kriz yönetiminden elde edilen deneyimlerin analiz edilmesi.

Sürekli Hazırlık: Hem aktif kriz yönetimi hem de olası krizlerden öğrenme süreçlerinin birleşimini içerir.

Kapsamlı Savunma: Örgütlerin yalnızca reaktif yöntemlere bağlı kalmayıp, sürekli önlem ve öğrenme süreçleri uygulamasını gerektirir.

İnteraktif Yönetimin Beş Aşaması:

- Kriz sinyallerinin farkına varılması.
- Krize hazırlık ve önleme.
- Krizi kontrol altına alma.
- İyileştirme.
- Öğrenme (Koç, 2012; 25).

1.3. Çatışma Çözüm Stratejileri Kavramı

1.3.1. Çatışma Kavramı

Günümüzde bireyler farklı toplulukları arasında yaşamlarını sürdürmektedirler. İnsan hayatında onunla başlaması ile birlikte ilk ilişkileri ailesi ile meydana gelir. Yaş ilerledikçe her dönemde diğer kişilerle etkileşimde bulunulduğundan birey ve bu grup sayısı artmaktadır. Kişilerin davranış kalıpları, sosyal ilişkileri ve etkileşimde bulunduğu kişiler yaşamsal evresine göre şekil almaktadır. İnsan davranışları toplumun nitel ve nicel yapısına göre biçimlendirmektedir. Kişilerin diğer insanlarla ilişkisi her daim tek boyutta yürümemektedir. Kişiler arasında fikir uyuşmazlıkları ve çıkar uyumsuzluğu neticesinde karşılaştıkları olumsuz durumlardan birisi çatışmadır. Çatışma, pek çok farklı alanda meydana gelen ve toplumsal bir unsur olan kavramdır. Ayrıca bünyesinde politik, sosyolojik, ekonomik ve yönetimsel etkileri barındırır.

Çatışma üzerinde araştırma yapan bilim insanlarının branşlarına göre farklı farklı çatışma tanımlaması yapılmıştır. Kişilerarası uyumsuzluktan dolayı meydana gelen olaylar, çatışma kavramı içerisinde incelenir (Feyzullayev, 2023;22).

Çatışma, bireylerin kendi çıkarları doğrultusunda ortaya çıkan belli bir sosyal etkileşim süreci olarak tanımlanır. Çatışma, bireylerin kendi hedef ve beklentilerinin farklı olduğunda, görüş ve düşünce ayrılıkları oluştuğunda birbirleriyle aralarında oluşan anlaşmazlıktır. Ayrıca örgüt içinde de zararlı olan bir işlev bozukluğu şeklinde tanımlanır. Davranışların sonucu olarak karşımıza çıkan çatışma, insan hayatının ayrılmaz bir parçasıdır. Çünkü etkileşim her daim devam etmektedir. Üst düzey seviyelerde meydana gelen çatışma, etkili bir stratejik seçim için "bilişsel", "maddi" veya "sorun odaklı" çatışma şeklinde tanımlanır (Yılmaz, 2019; 11).

1.3.2. Çatışma Türleri

Çatışma türleri fonksiyonlarına göre çatışmalar, taraflarına göre çatışmalar, oluşum kaynaklarına göre çatışmalar olmak üzere üç grupta incelenir. Fonksiyonlarına ona göre çatışmalar, fonksiyonel olmayan çatışmalar ve fonksiyonel çatışmalar olmak üzere iki gruptur.

Tablo 5

Çatışma Türleri

ÇATIŞMA TÜRLERİ						
Fonksiyonlarına Göre Çatışmalar		Taraflarına Göre Çatışmalar			Oluşum Kaynaklarına Göre Çatışmalar	
Fonksiyon Olmayan Çatışmalar	Fonksiyonel Çatışmalar	Bireysel Çatışmalar	Bireyler Arası Çatışmalar	Grup İçi Çatışmalar	İlişki Çatışması	Görev Çatışması

Kaynak: (Feyzullayev, 2023;24)

Yukarda Tablo 5'te verildiğine göre taraflarına göre çatışmalar bireysel çatışma, bireyler arası çatışma ve grup içi çatışma olmak üzere üç gruptur. Oluşum kaynaklarına göre çatışmalar ilişki çatışması ve görev çatışması olmak üzere iki grup olarak değerlendirilir (Ünlü ve Eroğlu, 2020; 121).

Fonksiyonlarına Göre Çatışma Türleri: Günlük hayatımızda olumsuz algı uyandıran her türlü olgular çatışma olarak değerlendirilir. Çatışma kavram olarak, istenmeyen bir durum ya da kötüleyici durum olarak değerlendirilse de genel itibariyle bazı çatışma biçimlerinde olumlu sonuçların meydana geldiği görülmüştür. Bu nedenle çatışma türlerini örgüte olan olumlu ya da olumsuz etkileri üzerinden ayrı ayrı başlıklar altında incelenebilir.

- **Fonksiyonel Çatışma:** Kişilerin ya da örgütlerin amaçlarını gerçekleştir. Örgüte yönelik bunların hedeflerini kolaylaştıran çatışma türlerine denir. Tüm organizasyonlarda, çalışma gruplarında ya da kişilerde olumlu etkiyi yaratan çatışma biçimlerine fonksiyonel çatışma denir. Yapıcı ya da işlevsel çatışma şeklinde de ifade edilir. Kişisel ya da kolektif hedeflerin gerçekleştirilmesinde olumlu rol oynar. Kalıcı çözümleri ulaşabilmek için önemli katkılar sağlar. Ayrıca mevcut problemlerin daha kolay görülmesine ve bu problemlerin değerlendirilmesinde büyük işlevleri vardır. Olası problemlerin doğru, yaratıcı bir yaklaşımla değerlendirilip çözüme ulaşmasıyla olumlu sonuçlar elde edilir (Feyzullayev, 2023; 25).
    - Fonksiyonel çatışma türünün örgütleri olumlu katkıları şunlardır;
    - Problemlerin ortak paydada çözüme kavuşmasında katkı sağlar.
    - Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve bu amaç doğrultusunda beraber hareket etmeyi sağlar.
    - Olası problemleri daha geniş perspektifte değerlendirip, ortak karar almayı ve sonucunda çözüme kavuşmayı kolaylaştırır.
    - Kişiler ve gruplar arasındaki ilişkiyi güçlendirir,
    - Performans artırımını sağlar (rahim, 2021; 207).
- **Fonksiyonun Olmayan Çatışmalar:** Kişiler ve bireylerin yer aldığı örgütlerde ve topluluklarda olumsuz sonuçlara yol açan çatışma çeşididir. İşlevsiz çatışma olarak da tanımlanmaktadır. Fonksiyonel olmayan çatışma, bireylerin ya da örgütlerin amaç ve hedeflerini sekteye uğratan çatışmalardır. Bu çatışma türünde kişilerin diğer kişilerle olan çatışmaları sonucu oluşan problemlerin çözümüne değil, problemlerin derinleşmesine neden olur. Fonksiyonun olmayan çatışma türünde, bireysel uyumsuzluklar ve irrasyonel tutum çok yoğun olarak hissedilir. Kişilerin ve organizasyonların performansını düşürür. Fonksiyonu olmayan çatışma türünde bireylerde memnuniyetsizlik, güvensizlik, stres, bağlılık problemi ve sağlıksız ilişkilere maruz kalma gibi pek çok olumsuzluklarla karşılaşılmaktadır (Feyzullayev, 2023; 25 – 26).

Oluşum Kaynakları Üzerinden Çatışma Türleri: Çatışmalara neden olan kaynaklar çatışma türlerini şekillendirir. Oluşum kaynakları üzerinden çatışma türleri çatışmaya neden olan kaynağın temel alınarak ayrıntılı değerlendirilmesi ile oluşmuştur. Oluşum kaynakları

üzerinden çatışma türleri ilişki çatışması ve görev çatışması olmak üzere iki grup olarak incelenmektedir (Feyzullayev, 2023; 26).

- **İlişki Çatışması:** Örgütlerde ya da örgüt içerisinde yer alan insanlar arasında olumsuz duyguların meydana gelmesi sonucu oluşan sürtüşmeler olarak tanımlanır. İlişki çatışması genellikle örgüt üyeleri arasında oluşan düşmanlık, öfke, korku, güvensizlik ve benzeri olumsuz duygular sonucunda meydana gelir. Bu çatışma türü hem kişilerde hem de insanların bulunduğu topluluk üzerinde zarar meydana getiren türdür. Kişilerde ve örgütlerde stresin artmasına, aidiyet bağının zarar görmesine, endişeye, kişisel ve örgütsel performans azalmasına neden olur.
- **Görev Çatışması:** Görev çatışması, bireylerin ve grupların iş ve görevlerle ilgili fikir ayrılıkları yaşadığı bir çatışma türüdür. Bu çatışma türü, özellikle iş akışı ve sorumlulukların paylaşımıyla ilgili fikir farklılıklarından kaynaklanır.

Olumlu Etkiler: Görev çatışması işlevsel şekilde ele alındığında, fikir alışverişi ve tartışma ortamı sağlanarak yaratıcı çözümler geliştirilmesine yardımcı olabilir.

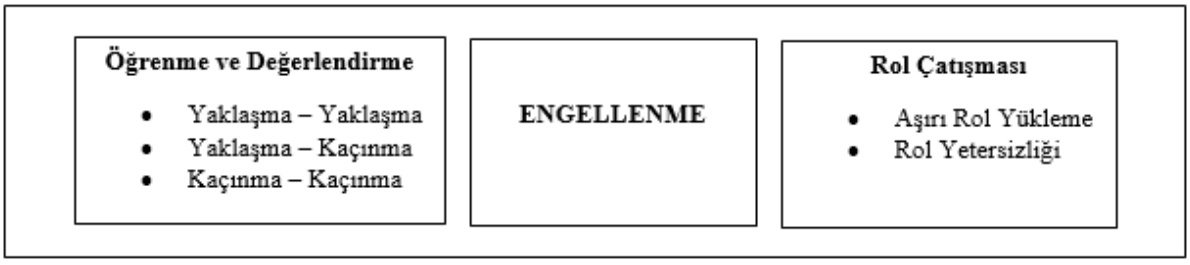
Olumsuz Etkiler: Çatışma duygusal bir boyuta taşındığında, örgüt üyeleri arasında sürtüşmelere yol açar ve amaçlardan uzaklaşmaya neden olur.

Taraflar Açısından Çatışma Türleri

- **İçsel (Bireysel) Çatışma:** İçsel çatışma, bireyin kendi içinde yaşadığı ve çatışmanın kaynağı olarak bireyin çevresiyle ya da kendisiyle olan uyumsuzluklardan kaynaklanan bir çatışma türüdür. Bu tür çatışmalar, bireyin içinde bulunduğu ortamın veya durumun bireyin beklentileri ve amaçlarıyla uyumsuz olması nedeniyle ortaya çıkar. (Özalp, 1989; 94 – 95).

Şekil 5

Çatışma Türleri



Kaynak: (Feyzullayev, 2023;27, Özalp, 1989: 94-95)

Amaç Çatışması: Kişilerin birbirleriyle uyumsuz hedeflerinin olması sonucu kişinin kararsız kalma süreci olarak tanımlanır. Amaç çatışması kendi içerisinde üç alt gruba ayrılır. Bunlar "yaklaşma - yaklaşma", "yaklaşma - kaçınma", "kaçınma - kaçınma" olarak tanımlanmıştır.
Yaklaşma - Yaklaşma Çatışması, kişiler, çok fazla olumsuz sonuca neden olacak hedefler arasında seçim yapmak zorunda kalır
Yaklaşma - Kaçınma Çatışması, kişiler olumlu ya da olumsuz içeriklere sahip olan hedef ve konular arasında karar vermek zorunda kalır.
Kaçınma - Kaçınma Çatışması, kişiler iki ya da daha fazla olumsuz sonuçlara neden olacak hedefler arasında seçim yapmak zorunda kalır (Luthans, 2010).
Engellenme, bireysel çatışmaya neden olan etmenlerden ikincisidir. Kişilerin gerçekleştirmek istediği amaçlarının gizli ya da açık etmelerinden dolayı gerçekleştirememesi durumu olarak tanımlanır. Gizli faktörler, içsel ve sosyo psikolojik etmenlerdir. Açık faktörler ise, fiziksel ya da dışsal etmenlerdir. Kişilerin amaçlarına ulaşmalarına engel olunması, kişilerde saplantı, istek kaybı, saldırganlık ve yeni amaç ve hedef belirlemede isteksizlik gibi pek çok olumsuzluğa yol açar (Luthans, 2010).

- **Bireyler Arası Çatışma:** Kişilerin bağlı olduğu toplumlardan ayrı bir hayat sürmesi mümkün değildir. Kişiler farklı topluluklarla ve bu toplulukları meydana getirdiği örgütlerle ya da gruplarla her zaman iletişim ve ilişki halindedir. Kişilerin çok yönlü bu ilişkileri iki ya da daha fazla kişiyle çatışmasına neden olabilir. Meydana gelen bu çatışma türüne bireyler arası çatışma denir. Bireyler arası çatışmaya, kişilerin diğer insanlarla arasındaki amaç, hedef, değer, bilgi ve yöntem farklılıkları sonucu oluşur. Bireyler arası çatışmaya neden olan etmenler şunlardır;
    - Kişilik farklılıkları
    - Bilgi eksikliği
    - Rol farklılıkları
    - Çevresel stres

Kişilik farklılıklar, bireyleri arası çatışmaya neden olan birinci etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişiler sosyal hayatta farklı kültür birikimi, farklı kişilik özelliği ya da farklı eğitim düzeyine sahip diğer kişilerle ilişki halindedir. Bireylerin dahil olduğu grubun özelliklerinin farklılaşmış olması çatışma yaşanmasına neden olur.

Bilgi eksikliği, çatışmaya neden olan bir diğer faktör olarak karşımıza çıkar. Bir konu hakkında bireyin farklı bilgi ve tutunma sahip olması, bu özelliklerin geçerlilik ve doğruluk düzeyleri söz konusu alanlarda çatışmalara neden olmaktadır.

Rol farklılıkları: kişiler örgüt ya da gruplarda görev alırken bu özellikte bulunan diğer kişilerle aralarında rol ve amaç farklılığı söz konusu olursa, bu durumda kişiler arasında rol farklılığından kaynaklı çatışmalar meydana gelir.

Çevresel stres, bireyler arası çatışmaya neden olan diğer bir faktördür. Kişilerin dahil olduğu organizasyonlarda belirsizlik olması ya da rekabetçi bir yapı oluşması kişiler arasında çatışmaya neden olur (Feyzullayev, 2023; 28).

- **Grup İçi Çatışma:** Kişiler günlük yaşamda farklı farklı örgütlere katılabilirler. Zaman ilerledikçe ve kariyer basamakları arttıkça bireylerin grup ilişkileri daha karmaşık bir hal alır. Kişilerin katıldığı grubun informal ya da formal yapısı, grup içi anlaşmazlıkların çeşitlenmesine yol açar. Ayrıca grup içerisindeki faaliyetlerin ve işlevlerin çeşitlilik göstermesi grup için çatışmaların da çeşitlenmesine neden olur grup içi çatışmalara neden olan ana faktörler, kişilerin dahil olduğu grubun işleyiş görev dağılımı norm ve faaliyetlerin içeren görüş ayrılıkları olarak sıralanabilir. Görüş ayrılıklarının grup için çatışma boyutuna etkisi o grubun büyüklüğü ile doğru orantılıdır grup içi çatışma genel itibarıyla grup içindeki üyelerin görev alanları ve ilişkilerinden meydana gelir. İlişki anlaşmazlıkları oluştuğunda, o grup üyeleri üzerinde olumsuz etkilere neden olur. Görev alanında meydana gelen çatışmalar ise, genellikle olumlu sonuçlar doğurur. Olumlu sonuçların oluşmasında grup üyelerinin grup içi görevlerinin niteliği oldukça önemlidir. Grup içerinde görevin hızlı ve rutin olarak yapılması gereken durumlarda görev çatışması meydana gelirse, performans düşüşü olur. Fakat rutin olmayan işlerde, yaratıcı fikir ve yenilikçi ürün üretme kaynaklı meydana gelen görev çatışmaları genellikle performans artırıcı etki gösterir (Feyzullayev, 2023; 29).

1.3.3. Çatışmanın Önemi

Çatışma klasik anlayışa göre, örgütte meydana gelen tehlikeli ve önlenmesi gereken durum olarak tanımlanır. Modern anlayışa göre ise, örgütsel canlılığı ve rekabeti artıran, çalışanları motive eden, üst düzeyde belirtilerde bulunması gereken olgu şeklinde tanımlanır. Çatışma, gelişme ve yeniliğe neden olabilir. Örgüt hedeflerine ulaşmada katkı sağlayabilir. Çatışmada dikkat edilmesi gereken husus, örgütsel çatışmanın boyutudur. Çatışma düzeyi her zaman uygun seviyelerde tutulmalıdır. Uygun düzeylerde tutulmaması halinde bireylerde ya da örgütte

performans düşüşüne sebep olur. Bunun için çatışma seviyesinin her zaman kontrol altında olması zorunludur (Yılmaz, 2019; 11 – 12).

Çatışma her zaman kişiler arasında değil bazen gruplar arasında da meydana gelebilir. Grupların dahil olduğu kurum ya da örgüt içerisinde, diğer gruplarla değer algı, amaç ya da statü gibi etmenlerden dolayı yaşadıkları anlaşmazlıklar çatışma kavramı içerisinde incelenmektedir (Şimşek, 2022; 288). Çatışmalar sonucunda, çatışmanın meydana geldiği grupta ya da kişilerde duygusal olumsuzluk oluşur. Bazen çatışma sonucunda fiziksel şiddet ya da sözü şiddet bile yaşanabilir (Dişbudak, 2011; 5).

1.3.4. Çatışma Yönetimi

Çatışma yönetimi, örgütlerde veya bireyler arasında ortaya çıkan çatışmaları etkili bir şekilde çözmek ve bu çatışmaların olumlu sonuçlar doğurmasını sağlamak için kullanılan bir süreçtir. Blake ve Mouton'un 1960 yılında yaptıkları çalışmalar, çatışma yönetimine bilimsel bir boyut kazandırmış ve bu alandaki teorik ve deneysel çalışmaları başlatmıştır. Fakat Blake ve Mouton'e göre çatışma yaşayan tarafların ilk tepkileri, çatışma esnasında oluşan duyguları ve çatışma ortama sonucunda sorunu çözmek maksadıyla çeşitli stratejileri belirtmesi, çatışma yönetiminin kişisel ve bölgesel boyuttaki önemini vurgulamaktadır. Yine yapılan bu çalışmalar neticesinde organizasyonların ya da kurumların yöneticilerinin çatışma esnasında sergileyecekleri tavrı, örgüt aidat bağını doğrudan etkileyebileceğini ifade etmişlerdir. Ayrıca olgusu, doğru tetkiklerle yönetilirse yararlı sonuçların meydana gelebileceğini vurgulamışlardır. Blake ve Mouton'un yaptığı çalışmaların sonucunda, çatışma yönetimi bilimsel boyut kazanmış hem de bu konuda teorik ve deneysel çalışmalar gerçekleştirilmiş ve çatışma yönetimi kavramsal arka planı geliştirilmiştir (Feyzullayev, 2023; 29).

- Çatışma yönetimi üç ana alanda yetersiz kalmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir;
- Çatışmanın hangi seviyede tutulması, ne zaman azaltılması gerektiği konusunda net kurallar yoktur.
- Örgütlerde etkinliği ve öğrenmeyi artırmak maksadıyla çatışmanın nasıl azaltılabilmesi konusunda net bir gösterge yoktur.
- Farklı olgular meydana geldiğinde çatışmanın etkili bir şekilde nasıl yönetilebilmesi konusunda açık bir kural yoktur (Yılmaz, 2019; 16).

Çatışma yönetimi için en etkili stratejinin seçilebilmesi amacıyla aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir;

- Çatışmanın ciddiyeti yani acilen ele alınması gerektiği durumlar,

- Yöneticiler/idareciler tarafından kullanılan güç,
- Bireysel tercihler,
- Uygun sonuç

Çatışma yönetimi, örgütsel ve bireysel düzeyde sürdürülebilir başarı için kritik bir süreçtir. Etkili bir strateji seçimi, çatışmanın ciddiyetinin doğru değerlendirilmesine, liderlerin güç kullanımı ve otoriteyi yönetme biçimlerine, bireylerin çatışmaya yönelik tercihlerine ve çatışmanın tüm taraflar için uygun sonuçlarla çözülmesine bağlıdır. Bu unsurların dikkatlice ele alınması, yalnızca çatışmanın çözümünü sağlamakla kalmaz, aynı zamanda bireyler ve örgüt arasında güveni ve işbirliğini güçlendirir. Çatışma yönetimi, doğru stratejiyle bir tehdit olmaktan çıkıp öğrenme ve gelişim için bir fırsata dönüşebilir.

1.3.5. Çatışma Çözüm Stratejileri

Kişisel ya da örgütsel boyutta çatışma çözüm stratejileri çeşitlilik gösterir. Kişiler arası çatışma çözüm stratejileri şunlardır;

- Problem çözme,
- Uzlaşma,
- Rekabet,
- Uyum sağlama,
- Kaçınmadır (Feyzullayev, 2023; 30).

Örgüt içi ve örgütler arası çatışmaların olması halinde, bu çatışmalara müdahale edebilmek amacıyla belli stratejiler geliştirilmelidir. Müdahaleler genel itibariyle çatışma süresince oluşan yıkıcı etkenleri ortadan kaldırmak ya da çatışmayı en az seviyeye indirgemek gibi amaçlar (Yılmaz, 2019; 16).

- **Uyum Sağlama:** Çatışma çözüm stratejilerinden ilk olarak karşımıza çıkar. Çatışma yaşayan gruplardan her birinin karşı taraf lehine kendi davranışlarını değiştirmesi olarak tanımlanır. Kişiler uyum sağlama stratejisi ile kendi menfaatlerinden tek taraflı olarak göz ardı ederek görmezden gelmektedir. Bu strateji çeşitlerinde kişiler karşı taraf için yardım önerme ya da koşulsuz söz verme gibi davranışlar sergiler. Kişilerin bu tür eylemler göstermesinin asıl sebebi, karşı taraf ile aralarındaki ilişkiyi devam ettirmek düşüncesi vardır. Tipik bir uyum sağlama stratejisi, kişinin kendi hedeflerinden vazgeçip karşı tarafın hedeflerine uyum göstermektir. Pek çok farklı sebeplerden dolayı bireyler uyum sağlama stratejisini benimserler. Uyum sağlama kısa vadeli hedefler için değil, uzun vadeli hedeflere yönelme, karşı tarafta

öden verilen kişinin hiyerarşi olarak üstü olması ya da karşı tarafın çatışma süresince haklı olduğunun bilinmesi, uyum sağlama stratejilerinin uygulanma sebepleri arasında sayılabilir (Feyzullayev, 2023; 30).

- **Uzlaşma:** Çatışma çözüm stratejilerinin bir diğeri uzlaşmadır. Bu strateji çeşidine çatışmaya dahil olan tarafların karşılıklı olarak amaç ve hedeflerinden tavizler verip ortak zemin üzerinde anlaşmalarıdır. Bu strateji türünde, tarafların karşılıklı çıkarları eşit oranda feragat edilebilir ve çözüm oluşmasını engeller. Bu strateji türü genellikle aynı hiyerarşik konumda yer alan ve çatışmada eşit seviyede güce sahip olan gruplar arasında tercih edilir. Eşit güç ve statüye sahip taraflar arasında meydana gelen uzlaşma çeşidinde uygulanan strateji sonucunda, kaybeden ya da kazanan taraf olmaz. Karşılıklı ödün verilip çatışma ortamının oluşması engellenir. Uzlaşma stratejisinde genellikle tarafları arasında vaatler sunulup anlaşmaya varılır ve ortak zemin çerçevesinde hareket etmek için karar alınır (rahim, 2001).
- **Rekabet Etme:** Çatışma çözüm stratejilerden bir diğeri rekabet etmedir. Bu strateji çeşidinde eşit statüde olmayan taraflar arasında meydana gelen ve uygulama şansı yüksek olan anlaşma şeklidir. Genel itibarıyla bir alt ve bir üstten meydana gelen hiyerarşik konumda farklılaşmış taraflardan üst düzeyde bulunan gruplarda oluşan çatışma ortamından dolayı, kendi çıkarlarının zarar göreceğini düşündüğünden çatışma çözüm stratejileri uygulanır. Güçlü tarafının kendi çıkarlarının zedelenmemesini istenmeyen durumların oluşmaması için karşı tarafı ikna edici söylemler sunar ya da tehdit eder veya blöf kullanarak ya da konumunun getirdiği avantajları kullanıp zorlayıcı davranışlar sergiler. Bu çatışma stratejileri türünde genellikle üst düzey konumundaki tarafların çıkarlarını koruyan bir çözüm süreci sürdürülür (Feyzullayev, 2023; 31).
- **Problem Çözme:** Bu çözüm stratejisinde taraf olan her iki grubun yarar sağlayacağı ve tarafların dahil oldukları örgüt ya da kurumda işlevliğini artıran strateji çeşididir. Bu türde her iki tarafta çatışmaya sebep olan sorunun çözülmesi konusunda isteklidirler. Bunun yanında her iki tarafında problemi çözmeye yetecek güç ve yetkiye sahip olması sonucu, çözüm stratejisinin daha olumlu sonuçlar doğurmasına katkı sağlar. Burada taraflar karşılıklı olarak ilişki ve iletişim halindedirler. Bilgi alışverişinde bulunurlar. Her iki taraf da karşılıklı olarak kabul görebilecek bir çözüm elde edebilirler (Rahim, 2001).

- **Kaçınma:** Kaçınma stratejisi oluşan çatışma ortamında tek tarafın bu çatışmayı yok sayması neticesinde oluşan davranış şeklidir. Genellikle yok sayan taraf kendi çıkarlarını ve karşı tarafını çıkarlarına karşı alakasız durumdadır. Bu çatışma türünde çatışma varlığı kabul edilse de çatışmanın yok sayılması ya da geri çekilme isteği yaygın davranış halidir. Kaçınma stratejisinin temel nedeni, kaçınan tarafın bu süreç sonunda zarar göreceği düşüncesinde olmasıdır. Ayrıca kaçınma davranışı sergileyen tarafının çatışma süresi boyunca hem zaman kaybı hem enerji kaybı yaşayacağı düşüncesinin olmasıdır (Rahim, 2001).

1.3.6. Sağlık Sektöründe Örgütsel Etik İklimin Kriz Yönetimi Üzerine Etkileri ve Çatışma Çözüm Stratejilerinin Yapılan Araştırmalara Göre Değerlendirilmesi

Örgütsel etik iklim, sağlık sektöründe kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejilerinin başarısını doğrudan etkileyen önemli bir faktördür. Sağlık çalışanlarının etik iklim algıları, hem bireysel motivasyonları hem de genel iş performansları üzerinde belirleyici bir rol oynar. Örneğin, Arslan ve Gül'ün çalışmasında, hemşirelerin örgütsel etik iklim algılarının güç mesafesi ile ilişkisi incelenmiş ve etik iklimin çalışanların algılarını ve iş yerindeki ilişkilerini şekillendirdiği ortaya konulmuştur (Arslan ve Gül, 2022). Benzer şekilde, Özer ve Dinç'in araştırmasında, etik iklim algılarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri ele alınmış ve bu algıların çalışanların motivasyon düzeylerini etkilediği tespit edilmiştir (Özer ve Dinç, 2021).

Kriz Yönetimi ve Örgütsel Etik İklim

Kriz yönetimi bağlamında, sağlık kurumlarının karşılaştığı zorluklar ve bu zorlukların üstesinden gelme stratejileri, örgütsel etik iklimle doğrudan ilişkilidir. Demir'in çalışmasında, kriz iletişimi yönetiminin stratejik iletişim ve algı yönetimi bağlamında ele alınışı incelenmiş ve kriz dönemlerinde sağlık kurumlarının iletişim stratejilerinin hem iç hem de dış paydaşlarla ilişkiler üzerinde belirleyici olduğu vurgulanmıştır (Demir, 2015). Ek olarak, Alay ve Metin'in araştırması, sağlık kurumlarında kriz yönetimi uygulamalarını inceleyerek, yöneticilerin kriz yönetimindeki yaklaşımlarını ortaya koymuştur (Alay ve Metin, 2023). Bu çalışmalar, etik iklimin kriz yönetiminde nasıl bir etkileşim içinde olduğunu anlamamıza katkı sağlamaktadır.

Çalışan Sesliliği ve Etik İklim

Örgütsel etik iklimin, çalışan sesliliği üzerindeki etkisi de önemli bir konudur. Erdem'in çalışmasında, etik iklimin çalışan sesliliği davranışını olumlu yönde etkilediği ve bu etkileşimde psikolojik güvenliğin aracılık rolü oynadığı belirtilmiştir (Erdem, 2021). Bu, sağlık

çalışanlarının kriz anlarında seslerini duyurabilmelerinin ve etkili bir iletişim kurabilmelerinin önemini vurgulamaktadır. Çalışan sesliliği, kriz yönetimi süreçlerinde sorunların hızlı bir şekilde tespit edilmesi ve çözüm yollarının geliştirilmesi açısından kritik bir unsurdur.

Çatışma Çözüm Stratejileri ve Sağlık Sektörü

Çatışma çözüm stratejileri, sağlık sektöründe örgütsel etik iklim ile doğrudan ilişkilidir. Öztürk ve Gökdeniz'in çalışması, etik iklimin iş gören motivasyonu üzerindeki etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin ve iş tatmininin aracılık rolünü ortaya koymuştur (Öztürk ve Gökdeniz, 2023). Bu bulgular, sağlık sektöründeki çatışma çözüm stratejilerinin çalışanların etik algıları ve motivasyonları ile nasıl şekillendiğini göstermektedir. Ayrıca, İncedağ ve Aksoylu, sağlık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalarında, iş tatmininin çalışanların verimliliği üzerindeki etkisini vurgulamışlardır (İncedağ ve Aksoylu, 2021).

Halkla İlişkiler Faaliyetleri ve Kriz Yönetimi

Sağlık sektöründe kriz yönetimi, aynı zamanda halkla ilişkiler faaliyetleri ile desteklenmektedir. Türkoğlu ve Yılmaz, sağlık kurumlarının halkla ilişkiler faaliyetlerinin, iletişim problemlerini azaltma ve etkili bir iletişim kurma amacını taşıdığını ifade etmektedir (Türkoğlu ve Yılmaz, 2022). Bu tür faaliyetler, kriz dönemlerinde sağlık kurumlarının itibarını koruma ve toplumsal güveni sürdürme açısından kritik öneme sahiptir.

Sonuç olarak, sağlık sektöründe örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri arasında karmaşık ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Etik iklimin güçlendirilmesi, çalışanların kriz dönemlerinde etkin bir şekilde hareket etmelerini sağlayabilir. Ayrıca, kriz yönetimi uygulamaları ve halkla ilişkiler faaliyetleri, sağlık kurumlarının itibarını koruma ve krizlerden güçlenerek çıkma kapasitelerini artırabilir. Bu bağlamda, sağlık kurumlarının etik iklimlerini sürekli iyileştirme çabaları, çalışanların iş tatmini, motivasyonu ve performansı üzerinde uzun vadeli olumlu etkiler yaratacaktır.

BÖLÜM 2: METODOLOJİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, sağlık sektöründe örgütsel etik iklim ile kriz yönetimi arasındaki ilişkiyi analiz ederek, sağlık profesyonellerinin çatışma çözüm stratejilerini değerlendirmektir. Araştırma, örgütsel etik iklimin çatışma çözüm stratejilerinin şekillenmesindeki rolünü belirlemeyi de hedeflemektedir.

Örgütsel etik iklim, mevcut literatürde iş tatmini, çalışan bağlılığı ve işten ayrılma niyeti gibi pek çok organizasyonel çıktı üzerinde güçlü etkileri olduğu tespit edilen bir kavramdır. Etik iklim, örgütlerde etik problemlerin ele alınış biçimini ve doğru davranışın belirlenmesini sağlayan kolektif bir anlayışı temsil etmektedir. Özellikle sağlık sektöründe, etik iklimin kriz yönetimi süreçlerinde ve iç-dış çatışmaların çözümünde kritik bir rol oynadığı gözlemlenmektedir.

Bu bağlamda, örgütsel etik iklim ile kriz yönetimi stratejileri arasındaki dinamiklerin anlaşılması, sağlık liderlerine daha etkili yönetim kararları alabilme ve çatışma çözümünü teşvik eden bir ortam oluşturma konusunda önemli katkılar sağlayabilir. Araştırma, sağlık sektöründe etik iklimin kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri üzerindeki etkilerinin kapsamlı bir şekilde analiz edilmesine odaklanmaktadır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda şu katkıların sağlanması hedeflenmektedir:

Sağlık sektörü liderlerine rehberlik: Etkili kriz yönetimi stratejileri geliştirme ve örgütsel çatışmaları çözme konusunda somut öneriler sunmak.

Akademik literatüre katkı: Örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkiyi inceleyerek literatürdeki önemli bir boşluğu doldurmak.

Organizasyonel sürdürülebilirliğe destek: Etik iklimin sağlık kuruluşlarının krizlere karşı direncini artırma ve organizasyonel sürdürülebilirliği sağlamadaki rolünü vurgulamak.

Bu çalışma, sağlık sektöründe etik iklimin kriz yönetimi üzerindeki etkilerinin anlaşılmasına yönelik özgün bir akademik çerçeve sunarak, sağlık yöneticilerine uygulamaya dönük içgörüler ve stratejiler geliştirme fırsatı tanıyacak önemli bir kaynak olmayı amaçlamaktadır.

2.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada bir nicel araştırma yöntemi olan genel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, geçmişte ya da günümüzde var olan bir durumu olduğu gibi betimleyen çalışmacıda istenilen davranışların gerçekleşmesi için geçen süreçlerin tümüdür. Genel tarama modeli katılımcı sayısının fazla olduğu guruplarda grup hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla

grubun tamamı ya da bir bölümüne yapılan taramadır. (Büyüköztürk,Akgün,Demirel ve Karadeniz,2015)

2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni, İstanbul ili Esenler ilçesinde sağlık sektöründe faaliyet gösteren bir Aile Sağlığı Merkezi, İlçe Sağlık Müdürlüğü ve Kamu Hastanesin de çalışan 18-65 yaş aralığındaki sağlık profesyonellerinden oluşmaktadır. Araştırmada, evrende yer alan bireylerden gönüllülük esasına dayalı katılım sağlanmış ve toplamda 142 sağlık çalışanından veri toplanmıştır. Çalışma, hemşireler, doktorlar, sağlık teknikerleri ve diğer sağlık personelinden oluşan heterojen bir grup üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Örneklem seçiminde Barlett (2001) tarafından önerilen nitel araştırmalar için örneklem hesaplama formülü kullanılmıştır. Bu formül, belirlenen evren boyutuna göre yeterli büyüklükte ve temsiliyeti yüksek bir örneklem oluşturulmasını sağlamıştır. Ayrıca, çalışmada olumlu yanıt alınan örnekleme ulaşılıncaya kadar veri toplama yöntemi olarak anket uygulaması tercih edilmiştir. Veri toplama sürecinde, demografik farklılıkları ve sağlık sektörünün çeşitli düzeylerini temsil eden katılımcıların dâhil edilmesine özen gösterilmiştir.

Örnekleme ulaşım sürecinde, şu stratejiler benimsenmiştir:

Gönüllülük Esası: Araştırmaya katılım gönüllülük temelinde gerçekleştirilmiştir ve katılımcılar bilgilendirilmiş onam ilkesi çerçevesinde çalışmaya dâhil edilmiştir.

Hedefli Örnekleme: Sağlık çalışanlarının çeşitliliğini yansıtabilmek amacıyla, farklı mesleki gruplardan ve kurumlardan katılımcılar seçilmiştir.

Anket Yöntemi: Veri toplama aracı olarak kullanılan anket, katılımcıların görüş ve deneyimlerini kapsamlı bir şekilde yansıtabilmek amacıyla hazırlanmış olup, hem yüz yüze hem de çevrimiçi yöntemlerle uygulanmıştır.

Araştırmanın evreni ve örneklem yapısı, sağlık sektöründe etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejilerine ilişkin bulguların geniş bir perspektiften ele alınmasını sağlamıştır. Bu bağlamda, elde edilen sonuçlar yalnızca Esenler ilçesi özelinde değil, sağlık sektöründeki genel uygulamaları yansıtabilecek şekilde genellenebilir niteliktedir. Araştırma sürecinde etik kurallara azami özen gösterilmiş ve katılımcıların mahremiyeti ile veri gizliliği ilkelerine uygun şekilde hareket edilmiştir.

2.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, kesitsel ve tanımlayıcı araştırma tasarımına sahiptir. Araştırmada, sağlık sektöründe çalışan bireylerin örgütsel etik iklim algıları ile kriz yönetimi ve çatışma çözüm

stratejilerine yönelik görüşlerini değerlendirmek amacıyla anket araştırma modeli kullanılmıştır.

Veri toplama sürecinde, katılımcılara e-posta yoluyla çevrimiçi anket formu gönderilmiş ve toplamda 142 sağlık çalışanından elde edilen geçerli anketler değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma kapsamında, gönüllülük esasına dayalı olarak, katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır. Bu amaçla, araştırmacı tarafından hazırlanmış bir gönüllü onam formu kullanılmıştır.

Katılımcıların demografik bilgilerini ve mesleki özelliklerini elde etmek için, araştırmacı tarafından hazırlanmış bir kişisel bilgi formu ankete dâhil edilmiştir. Ayrıca, örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejilerine yönelik veri toplamak için araştırmacı tarafından geliştirilen veya uyarlanan ölçekler kullanılmıştır.

Bu yöntem, sağlık sektöründe çalışan bireylerin algılarını ve tutumlarını anlamak amacıyla güvenilir ve sistematik bir veri toplama süreci sunmuş; aynı zamanda, değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek ve mevcut durumu betimlemek için uygun bir çerçeve sağlamıştır. Araştırma, sağlık sektöründeki dinamiklerin daha iyi anlaşılmasına yönelik değerli bilgiler sunmayı amaçlamaktadır.

2.5. Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, demografik verileri elde etmek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen bir anket ile Çalışkan (2020) tarafından Türkçeye kazandırılan ve geliştirilen “Kriz Yönetimi Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, "kriz öncesi," "kriz esnası" ve "kriz sonrası" olmak üzere üç boyutlu bir yapıya sahip olup, toplamda 23 madde içermektedir. Kriz Yönetimi Ölçeği’nin iç tutarlılığı, her üç örneklem grubu için ölçeğin geneli ve alt boyutları bazında hesaplanmış; sağlık sektöründe 0.89, eğitim sektöründe 0.97 ve sanayi sektöründe 0.92 olarak bulunmuştur. Ölçeğin maddelerine ilişkin düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının tamamının, kabul edilen eşik değerinin (0,20) üzerinde olduğu tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2006). Bu bulgular, önerilen ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu ve iç tutarlılık kriterlerini sağladığını göstermektedir.

Araştırmada ayrıca, Spector ve Jex (1998) tarafından geliştirilen “Interpersonal Conflict at Work Scale – ICAWS” ölçeği, Aytaç ve Başol (2018) tarafından “Kişiler Arası Çatışma Ölçeği” olarak Türkçeye uyarlanmış haliyle kullanılmıştır. Bu ölçek, tek boyutlu bir yapıya sahip olup, toplamda 4 madde içermektedir. Ölçeğin açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ile

Cronbach’s Alpha katsayısı incelenmiş; ölçeğin iç tutarlılığı 0.866 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgular, ölçeğin güvenilir bir veri toplama aracı olduğunu ortaya koymaktadır.

Son olarak, Çalışkan (2022) tarafından geliştirilen ve Türkçeye kazandırılan “Örgütsel Etik İklim Ölçeği” de araştırmada kullanılmıştır. Ölçek, "Kurallara Yönelik İklim" ve "Davranışlara Yönelik İklim" olmak üzere iki boyuttan oluşan toplam 9 maddelik bir yapıya sahiptir. Ölçeğin iç tutarlılığı, her üç örneklem grubu için ayrı ayrı hesaplanmış; üniversite ortamında 0.934, sağlık sektöründe 0.886 ve sanayi sektöründe 0.903 olarak bulunmuştur. Ölçeğin tüm maddelerine ait düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının, belirlenen eşik değerinin (0,20) üzerinde olduğu belirlenmiştir (Büyüköztürk, 2006; Çalışkan, 2021). Elde edilen sonuçlar, ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu ve iç tutarlılığının sağlandığını göstermektedir.

Bu kapsamda, çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenilir ve geçerli birer ölçüm aracı olduğu tespit edilmiştir.

	CRONBACH’S ALPHA	**MADDE SAYISI**
Kriz Yönetim Ölçeği	0,984	23
Kişiler Arası Çatışma Ölçeği	0,770	4
Örgütsel Etik İklim Ölçeği	0,944	9

2.6. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi

Anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin analizi, SPSS 20.0, Excel 2023 ve diğer istatistiksel paket programları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında aşağıdaki analiz yöntemleri uygulanmıştır:

Güvenilirlik Analizi: Verilerin güvenilirliğini belirlemek için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Bu analiz, kullanılan anketin tutarlılık ve içsel geçerliliğini test etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Betimleyici Analizler ve Frekans Analizleri: Araştırmaya katılanların demografik özellikleri ve temel değişkenlerin dağılımını anlamak için betimleyici istatistikler ve frekans tabloları oluşturulmuştur. Bu analizler, örneklemin genel özelliklerini ve veri setinin temel eğilimlerini ortaya koymuştur.

Korelasyon Analizleri: Örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizleri yapılmıştır. Bu yöntem, değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerin yönü ve gücü hakkında bilgi sağlamıştır.

T-Testi ve Varyans Analizleri (ANOVA): Çeşitli demografik gruplar arasında istatistiksel anlamlılık düzeylerini değerlendirmek için t-testi ve tek yönlü varyans analizleri (ANOVA) yapılmıştır. Bu analizler, katılımcıların belirli değişkenlere yönelik tutum ve algılarında grup farklılıklarını ortaya koymuştur.

2.7. Araştırmanın Soruları

Bu çalışmanın ana problem cümlesi şu şekilde belirlenmiştir: "Sağlık sektöründe örgütsel etik iklimin kriz yönetimi üzerindeki etkileri ile çatışma çözüm stratejileri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Bu ana problemi açıklığa kavuşturmak ve detaylandırmak amacıyla aşağıdaki alt sorulara yanıt aranmıştır:

a. Katılımcıların örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri algıları hangi düzeydedir?

b. Katılımcıların örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri algıları, demografik özelliklere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleki tecrübe vb.) göre farklılık göstermekte midir?

c. Katılımcıların örgütsel etik iklim algıları, kriz yönetimi üzerindeki algılarını nasıl etkilemektedir?

d. Katılımcıların örgütsel etik iklim algılarının, kişiler arası çatışma düzeyleri üzerinde bir etkisi var mıdır?

e. Katılımcıların kriz yönetimi algıları ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?

2.8. Hipotezler

Bu araştırma kapsamında, sağlık sektöründe çalışan bireylerin örgütsel etik iklim algıları, kriz yönetimi becerileri ve iş yerinde kişiler arası çatışma davranışları arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Demografik Değişkenler ve Kişiler Arası Çatışma

H1: Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek ve çalışma süresi değişkenleri ile iş yerinde kişiler arası çatışma skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Yaş değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1b: Cinsiyet değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Medeni durum değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1d: Eğitim değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1e: Meslek değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1f: Çalışma süresi değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Örgütsel Etik İklim Algısı ve Kişiler Arası Çatışma Davranışları

H2: Sağlık sektöründe çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişiler arası çatışma davranışlarını etkiler.

H2a: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin tartışma sıklığını olumlu yönde etkiler.

H2b: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin bağırma sıklığını olumlu yönde etkiler.

H2c: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin kaba davranma sıklığını olumlu yönde etkiler.

H2d: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin hoş olmayan davranışları yapma sıklığını olumlu yönde etkiler.

H3: Demografik Özellikler ve Kriz Yönetimi Becerisi

H3: Sağlık sektöründe çalışanların demografik özellikleri ile kriz yönetimi becerisi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3a: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetimi becerisi, cinsiyete bağlı olarak farklılık gösterir.

H3b: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetimi becerisi, yaşa bağlı olarak farklılık gösterir.

H3c: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetimi becerisi, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık gösterir.

H3d: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetimi becerisi, medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterir.

H3e: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetimi becerisi, mesleğe bağlı olarak farklılık gösterir.

H3f: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetimi becerisi, çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterir.

H4: Örgütsel Etik İklim Algısı ve Kriz Yönetimi

H4: Sağlık sektöründe çalışanların örgütsel etik iklim algısı ile kriz yönetimi ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2.9. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, belirli coğrafi ve sektörel sınırlarla kısıtlanmıştır. Araştırmanın kapsamı, yalnızca İstanbul ili Esenler ilçesindeki bir Aile Sağlığı Merkezi, İlçe Sağlık Müdürlükleri ve bir kamu hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarını (doktorlar, hemşireler, idari personel, sağlık teknisyenleri ve diğer sağlık personeli) içermektedir. Bu durum, bulguların yalnızca sağlık sektörüne özgü olabileceği anlamına gelmekte ve diğer sektörlerdeki çalışanlar için genelleme yapılmasını sınırlandırmaktadır.

Araştırmanın örneklemi, 18-65 yaş aralığında, gönüllülük esasına dayalı olarak çalışmaya katılan 142 sağlık çalışanı ile sınırlıdır. Bu, araştırmanın sonuçlarının, yalnızca bu demografik özelliklere sahip bireyleri temsil edebileceği ve daha geniş bir popülasyona genellenmesinin dikkatli bir şekilde yapılması gerektiği anlamına gelmektedir.

Ayrıca, araştırma, katılımcılardan ölçekler aracılığıyla toplanan verilere dayanmaktadır. Bu durum, katılımcıların cevaplarının, ölçeklendirilmiş sorularla sınırlı kalmasına yol açmıştır. Derinlemesine görüşmeler, odak grup çalışmaları veya diğer nitel araştırma yöntemlerinin kullanılmaması, katılımcıların düşüncelerinin ve duygularının daha geniş bir perspektiften anlaşılmasını sınırlayabilir.

Bu sınırlılıklar, çalışmanın bulgularını etkileyebileceği gibi, sonuçların sağlık sektörü dışında farklı bağlamlara uygulanabilirliğini de kısıtlayabilir. Ancak bu sınırlılıklar, araştırmanın amacına uygun bir metodoloji ile sağlık sektöründeki örgütsel etik iklim, kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkileri anlamaya yönelik önemli katkılar sağlamıştır.

BÖLÜM 3: BULGULAR

Bu bölümde, araştırmaya katılan toplam 142 sağlık çalışanına ilişkin tanımlayıcı ve çözümleyici istatistikler sunulmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler, analiz sonuçlarına dayalı olarak tablolar halinde özetlenmiştir. Bulgular, katılımcıların demografik özellikleri, örgütsel etik iklim algıları, kriz yönetimi becerileri ve çatışma çözüm stratejilerine ilişkin verileri kapsamaktadır.

Araştırmada kullanılan betimleyici istatistikler, frekans ve yüzde analizleriyle katılımcıların genel profilini ortaya koyarken; çözümleyici istatistikler, katılımcıların algıları ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri ve farklılıkları belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bulgular, araştırma sorularını ve hipotezlerini test etmeye yönelik olarak düzenlenmiştir.

Tablo ve grafikler, araştırma sorularına verilen yanıtların daha net bir şekilde anlaşılmasını sağlamak için yapılandırılmış ve sunulmuştur. Betimsel analizler, katılımcıların demografik yapısını ve araştırma değişkenlerinin genel dağılımını açıklarken; t-testi, varyans analizi (ANOVA), korelasyon ve regresyon analizleri gibi ileri düzey istatistiksel yöntemlerle hipotezlerin test edilmesine yönelik sonuçlar aktarılmıştır.

Tablo 6

Demografik Bilgiler Frekans ve Yüzde Hesaplamaları

TABLOLAR	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaşınız?	18-25	16	11,3
	26-34	53	37,3
	35-44	55	38,7
	45-64	18	12,7
	65+	0	,0
Cinsiyetiniz?	Kadın	58	40,8
	Erkek	84	59,2
Medeni durumunuz?	Evli	92	64,8
	Bekar	50	35,2
Eğitim durumunuz (en son bitirilen okul)?	İlkokul mezunu	1	,7
	Ortaokul mezunu	0	,0
	Lise mezunu	22	15,5
	Meslek Yüksekokulu mezun	22	15,5
	Üniversite/yüksekokul mezunu	75	52,8
	Yüksek lisans mezun	19	13,4
	Doktora mezun	3	2,1
Mesleğiniz?	Sağlık Yöneticisi	2	1,4
	Doktor	10	7,0
	Hemşire	23	16,2
	Ebe	24	16,9
	Sağlık Teknikeri	15	10,6
	Sağlık Teknisyeni	6	4,2
	Diğer	62	43,7
Çalıştığınız iş yerinizdeki çalışma süreniz?	1-5 yıl	65	45,8
	6-10 yıl	28	19,7
	11-15 yıl	28	19,7
	16-20 yıl	12	8,5
	20 yıl üzeri	9	6,3
İş yaşamındaki çalışma süreniz?	1-5 yıl	35	24,6
	6-10 yıl	23	16,2
	11-15 yıl	38	26,8
	16-20 yıl	21	14,8
	20 yıl üzeri	25	17,6

Tablo 6'ya göre, katılımcıların yaş grupları incelendiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%38,7) 35-44 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bunun ardından %37,3'ü 26-34 yaş aralığında, %12,7'si 45-64 yaş aralığında ve %11,3'ü ise 18-25 yaş aralığında yer almaktadır. Bu veriler, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının büyük bir kısmının orta yaş grubunda olduğunu göstermektedir.

Cinsiyet dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılan 142 kişinin 84'ü (%59,2) kadın, 58'i (%40,8) ise erkektir. Medeni durum verileri, katılımcıların %64,8'inin (92 kişi) evli, %35,2'sinin (50 kişi) ise bekâr olduğunu göstermektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında, katılımcıların %52,8'i (75 kişi) Üniversite/Yüksekokul mezunu, %15,5'i (22 kişi) lise mezunu, %15,5'i (22 kişi) Meslek Yüksekokulu mezunu, %13,4'ü (19 kişi) Yüksek Lisans mezunu, %2,1'i (3 kişi) doktora mezunu ve %0,7'si (1 kişi) ilkokul mezunudur.

Meslek dağılımına ilişkin veriler, katılımcıların %16,9'unun (24 kişi) ebe, %16,2'sinin (23 kişi) hemşire, %10,6'sının (15 kişi) sağlık teknikeri, %7'sinin (10 kişi) doktor, %4,2'sinin (6 kişi) sağlık teknisyeni, %2'sinin (2 kişi) sağlık yöneticisi olduğunu, geri kalan %43,7'sinin (62 kişi) ise diğer meslek dallarında çalıştığını göstermektedir. Bu durum, araştırmaya geniş bir meslek grubundan katılım sağlandığını ortaya koymaktadır.

Katılımcıların genel çalışma süreleri incelendiğinde, en fazla %26,8'inin 11-15 yıl arası çalıştığı görülmüştür. Bunu sırasıyla %24,6 ile 1-5 yıl, %17,6 ile 20 yıl ve üzeri, %16,2 ile 6-10 yıl ve %14,8 ile 16-20 yıl çalışma süresine sahip katılımcılar takip etmektedir. Bu dağılım, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının büyük bir kısmının deneyimli olduğunu göstermektedir.

İş yerlerindeki çalışma süreleri incelendiğinde ise, katılımcıların %45,8'inin (65 kişi) 1-5 yıl arası aynı iş yerinde çalıştığı, %19,7'sinin (28 kişi) 11-15 yıl arasında, %19,7'sinin (28 kişi) 6-10 yıl arasında, %8,5'inin (12 kişi) 16-20 yıl arasında ve %6,3'ünün (9 kişi) 20 yıl ve üzerinde çalışma deneyimine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum, sağlık çalışanlarının iş yerlerine bağlılık düzeylerini ve iş yerlerindeki deneyim çeşitliliğini ortaya koymaktadır.

Tablo 7

Örgütsel Etik İklim Algısının Ortalama ve Standart Sapma Hesaplamaları

Örgütsel Etik İklim Algısı	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma
1. Yöneticim yenilikçi bir vizyona sahiptir.	142	3,13	1,53
2. Yöneticim hızlı ekip kurarak organize etme becerisine sahiptir.	142	3,28	1,53
3. Etik ilkeler; kurum politikaları, yönetim kademelerindeki süreçler ve yaklaşımlarla desteklenmektedir.	142	3,40	1,48
4. Kurumum paydaşlarına etik kurallarını açıklamıştır.	142	3,28	1,44
5. Çalıştığım kurumda, etik olmayan davranışlara izin verilmez.	142	3,41	1,44
6. Kurumumda, etik olmayan davranış hemen tespit edilerek gerekli işlemler başlatılır.	142	3,23	1,49
7. Kurumumda çalışanlardan biri, kendisine çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.	142	3,41	1,41
8. Kurumumda çalışanlardan biri, kuruma çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.	142	3,34	1,40
9. Kurumumda etik kültürün gelişmesi için sürekli eğitimler verilmektedir.	142	2,94	1,51

Tablo 7'de, katılımcıların örgütsel etik iklim algısına ilişkin verdikleri yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenmiştir:

"Yöneticim yenilikçi bir vizyona sahiptir" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,13 olarak hesaplanmıştır. Bu durum, katılımcıların bu ifadeye yönelik tutumlarının "Kararsız" olduğunu göstermektedir.

"Yöneticim hızlı ekip kurarak organize etme becerisine sahiptir" ifadesine ilişkin ortalama değer 3,28 olup, katılımcılar bu ifade için de "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Etik ilkeler; kurum politikaları, yönetim kademelerindeki süreçler ve yaklaşımlarla desteklenmektedir" ifadesine yönelik ortalama 3,40 olarak belirlenmiştir. Bu sonuca göre, katılımcılar bu ifadeye karşı da "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Kurumun paydaşlarına etik kurallarını açıklamıştır" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,28 olup, bu ifade için katılımcıların tutumları yine "Kararsız" düzeydedir.

"Çalıştığım kurumda etik olmayan davranışlara izin verilmez" ifadesine ilişkin ortalama 3,41 olarak hesaplanmıştır ve katılımcılar bu konuda da "Kararsız" olduklarını ifade etmiştir.

"Kurumumda etik olmayan davranış hemen tespit edilerek gerekli işlemler başlatılır" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,23 olup, bu ifade için de "Kararsız" bir tutum sergilendiği görülmüştür.

"Kurumumda çalışanlardan biri kendisine çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür" ifadesine ilişkin ortalama 3,41 olarak hesaplanmış olup, katılımcılar bu ifadeye de "Kararsız" yanıtını vermiştir.

"Kurumumda çalışanlardan biri kuruma çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür" ifadesine yönelik ortalama değer 3,34 olup, bu durumda da katılımcılar "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Kurumumda etik kültürün gelişmesi için sürekli eğitimler verilmektedir" ifadesine ilişkin ortalama 2,94 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre, katılımcılar bu ifade için de "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

Genel olarak, katılımcıların örgütsel etik iklim algısına ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde, tüm sorular için "Kararsız" düzeyde bir tutum sergilendiği gözlemlenmiştir. Bu durum, katılımcıların örgütsel etik iklim konusundaki algılarında belirgin bir olumlu ya da olumsuz görüş ifade etmekten kaçındığını veya bu konuda yeterli farkındalığa sahip olmadığını ortaya koymaktadır.

Bu bulgular, sağlık sektöründe çalışanların etik iklim algılarının güçlendirilmesine yönelik daha kapsamlı eğitim ve farkındalık çalışmalarının gerekliliğini işaret etmektedir.

Tablo 8

İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma Algısının Ortalama ve Standart Sapma Hesaplamaları

İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma Algısı	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma
1. İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz.	142	1,99	,79
2. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırır?	142	1,47	,76
3. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır?	142	1,82	,92
4. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar?	142	1,92	,98

Tablo 8'de, katılımcıların iş yerinde kişiler arası çatışma algılarına ilişkin verdikleri yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular şu şekilde özetlenmiştir:

"İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz?" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 1,99 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, katılımcıların iş yerinde "Nadiren" tartışmaya girdiklerini göstermektedir.

"İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırır?" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 1,47 olup, bu sonuç katılımcıların iş yerinde "Hiçbir Zaman" bağırılma durumuyla karşılaşmadıklarını ortaya koymaktadır.

"İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır?" sorusuna yönelik yanıtların ortalaması 1,82 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgu, katılımcıların iş yerinde "Nadiren" kaba davranışlara maruz kaldığını göstermektedir.

"İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar?" sorusuna ilişkin ortalama değer 1,92 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, katılımcıların iş yerinde "Nadiren" hoş olmayan davranışlarla karşılaştıklarını göstermektedir.

Genel olarak, Kişiler Arası Çatışma Testi 'ne ilişkin sonuçlar, katılımcıların iş yerinde:

"Nadiren" tartışmalara girdiklerini, "Hiçbir Zaman" kendilerine bağırılmadığını, "Nadiren" kaba davranışlara ve hoş olmayan davranışlara maruz kaldıklarını ortaya koymaktadır.

Bu bulgular, iş yerinde kişiler arası çatışmaların genel olarak düşük seviyede yaşandığını ve katılımcılar arasında yoğun bir sorun teşkil etmediğini göstermektedir. Elde edilen sonuçlar,

sağlık sektöründeki profesyonel iş ilişkilerinin genel olarak uyumlu bir yapıya sahip olduğunu ve ciddi kişiler arası çatışmaların nadir olduğunu işaret etmektedir.

Tablo 9

Kriz Yönetimi Algısının Ortalama ve Standart Sapma Hesaplamaları

Kriz Yönetimi Algısı	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma
1. Kurumumuz yöneticileri, kriz yönetimi hakkında yeterli bilgiye sahiptir.	142	3,30	1,28
2. Kurumumuzda krizler, kriz yönetimi ekibi ile yönetilir.	142	2,91	1,34
3. Kurumumuzda krizi başarı ile yönetebilecek tecrübeli personel mevcuttur.	142	3,06	1,36
4. Kriz yönetim ekibinin rol, sorumluluk ve hedefleri açık bir şekilde belirlidir.	142	3,06	1,35
5. Kriz yönetimini kolaylaştırabilmek için, kriz senaryolarımız mevcuttur.	142	2,98	1,30
6. Kriz senaryoları hazırlanırken tüm bireylerin katkısı sağlanır.	142	2,99	1,40
7. Kriz öncesinde olası senaryolar için tatbikatlar yapılmaktadır.	142	2,94	1,31
8. Kriz planı, hangi krize karşı ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar.	142	3,44	1,29
9. Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır.	142	3,54	1,31
10. Kriz esnasında, tüm paydaşların görüş/şikayetleri dikkate alınır.	142	3,15	1,30
11. Kriz esnasında, tüm karar verme süreçlerinde kullanılan sistematik bir yöntem vardır.	142	3,18	1,28
12. Kriz esnasında, iyi organize olan fonksiyonel ekiplerimiz vardır.	142	3,08	1,29
13. Kriz esnasında, olay/vaka raporlama mekanizması vardır.	142	3,13	1,23
14. Kriz esnasında, karşılaşabileceğimiz vakalar için hızlı bir müdahale süreci vardır.	142	3,23	1,25
15. Kriz esnasında, çalışanlarımızı iyileştirme/koruma planları geliştirilmiş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır.	142	3,14	1,27
16. Kriz esnasında, etkin bir kurum içi/dışı haberleşme sistemimiz vardır.	142	3,26	1,25
17. Kriz esnasında, işin yapılması için her türlü donanım/teçhizat temin edilmektedir.	142	3,20	1,25
18. Kriz esnasında, bilgi ve becerilerimizi kullanma fırsatı sağlanmaktadır.	142	3,27	1,26

19. Kriz esnasında, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik her türlü tedbir alınmaktadır.	142	3,12	1,27
20. Kriz sonrası durum analizleri sonucunda gerekli yönetsel değişiklikler yapılır.	142	3,25	1,21
21. Kriz sonrası çalışanlara yeni görev ve sorumluluklar verilir.	142	3,30	1,24
22. Kriz sonrası kurum içi gerekli eğitimler verilir.	142	3,25	1,30
23. Kriz sonrası kurumun ihtiyacı olan kaynaklar temin edilir.	142	3,35	1,23

Tablo 9'da, katılımcıların kriz yönetimine ilişkin algılarının ortalama ve standart sapma değerleri analiz edilmiştir. Bulgular aşağıda ayrıntılı olarak özetlenmiştir:

"Kurum yöneticilerinin kriz yönetimi hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,30 olup, katılımcıların bu ifadeye karşı "Kararsız" oldukları belirlenmiştir.

"Kurumlarda krizler, kriz yönetimi ekibi ile yönetilir" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 2,91 olarak hesaplanmış ve katılımcıların bu konuda da "Kararsız" oldukları görülmüştür.

"Krizi başarı ile yönetebilecek yetenekli personellerin bulunması" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,06 olup, katılımcıların yine "Kararsız" bir tutum sergiledikleri anlaşılmıştır.

"Kriz yönetim ekibinin rol, sorumluluk ve hedefleri açık bir şekilde belirlidir" sorusuna yönelik yanıtların ortalaması 3,06 olarak tespit edilmiştir ve katılımcılar bu ifadeye karşı "Kararsız" kalmışlardır.

"Kriz yönetimini kolaylaştırabilmek için kriz senaryolarımız mevcuttur" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 2,98 olup, katılımcıların bu konuda da "Kararsız" oldukları görülmüştür.

"Kriz senaryoları hazırlanırken tüm bireylerin katkısı sağlanır" sorusuna ilişkin yanıtların ortalaması 2,99 olarak hesaplanmış ve katılımcılar bu konuda "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

"Kriz öncesinde olası senaryolar için tatbikatlar yapılmaktadır" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,44 olup, katılımcıların bu konuda da "Kararsız" oldukları belirlenmiştir.

"Kriz planı, hangi krizle karşılaşıldığında ne tür tedbirler alınması gerektiğini ortaya koyar" sorusuna ilişkin yanıtların ortalaması 3,44 olup, katılımcılar bu ifadeye de "Kararsız" tutum sergilemiştir.

"Kriz planının olması, kriz anında yaşanacak belirsizliği azaltır" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,54 olup, katılımcılar bu konuda "Kriz planının faydalı olduğunu düşündüklerini" ifade etmişlerdir.

"Kriz esnasında tüm paydaşların görüş ve şikayetleri dikkate alınır" sorusuna ilişkin yanıtların ortalaması 3,15 olarak hesaplanmış ve katılımcılar bu konuda da "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Kriz esnasında tüm karar verme süreçlerinde sistematik bir yöntem kullanılır" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 3,18 olup, katılımcıların bu konuda da "Kararsız" oldukları belirlenmiştir.

"Kriz esnasında iyi organize olan fonksiyonel ekiplerimiz vardır" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,08 olarak hesaplanmış ve katılımcılar bu konuda "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

"Kriz esnasında olay/vaka raporlama mekanizması vardır" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 3,13 olup, katılımcılar bu konuda da "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Kriz esnasında karşılaşılacak vakalar için hızlı müdahale süreci vardır" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,23 olup, katılımcılar bu konuda da "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

"Kriz esnasında çalışanların iyileştirme/koruma planları geliştirilmiş ve uygulanmaktadır" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 3,14 olup, katılımcılar bu ifadeye de "Kararsız" tutum sergilemiştir.

"Kriz esnasında etkin bir kurum içi ve kurum dışı haberleşme sistemimiz vardır" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,26 olarak tespit edilmiştir ve katılımcılar bu konuda da "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Kriz esnasında işin yapılması için gerekli donanım ve teçhizat sağlanmaktadır" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 3,24 olarak hesaplanmış ve katılımcılar bu konuda da "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

"Kriz esnasında bilgi ve becerilerimizi kullanma fırsatı sağlanmaktadır" ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,24 olup, katılımcılar bu konuda da "Kararsız" olduklarını belirtmişlerdir.

"Kriz esnasında iş sağlığı ve güvenliğine yönelik her türlü tedbir alınmaktadır" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 3,14 olarak hesaplanmıştır ve katılımcılar bu konuda da "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Bir sonrası durum analizleri sonucunda gerekli yönetsel değişiklikler yapılır" sorusuna ilişkin yanıtların ortalaması 3,25 olup, katılımcılar bu konuda da "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

"Kriz sonrası çalışanlara yeni görev ve sorumluluklar verilir" sorusuna ilişkin yanıtların ortalaması 3,30 olarak hesaplanmış ve katılımcılar bu ifadeye de "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

"Kriz sonrası kurum içi gerekli eğitimler verilir" ifadesine ilişkin yanıtların ortalaması 3,25 olup, katılımcılar bu konuda da "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

"Kriz sonrası kurumun ihtiyacı olan kaynaklar temin edilir" sorusuna ilişkin yanıtların ortalaması 3,35 olarak hesaplanmış ve katılımcılar bu konuda da "Kararsız" bir tutum sergilemiştir.

Tablo 9'da elde edilen bulgular, katılımcıların kriz yönetimi algılarında genel bir "Kararsız" tutum sergilediklerini ortaya koymaktadır. Özellikle kriz yönetimi ile ilgili süreçlerin, planların ve uygulamaların net bir şekilde anlaşılmadığı veya katılımcıların bu konudaki farkındalık düzeylerinin yeterince gelişmediği söylenebilir. Bu durum, kriz yönetimi algısının güçlendirilmesi ve katılımcılarda farkındalık yaratılması gerektiğini işaret etmektedir.

Tablo 10

Örgütsel Etik İklim Algısının Kişi Sayıları ve Yüzdelik İncelemesi

Örgütsel Etik İklim Algısı	Kesinlikle Katılmıyorum		Kısmen Katılmıyorum		Kararsızım		Kısmen Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%
1. Yöneticim yenilikçi bir vizyona sahiptir.	35	24,6	16	11,3	21	14,8	35	24,6	35	24,6
2. Yöneticim hızlı ekip kurarak organize etme becerisine sahiptir.	32	22,5	14	9,9	19	13,4	36	25,4	41	28,9
3. Etik ilkeler; kurum politikaları, yönetim kademelerindeki süreçler ve yaklaşımlarla desteklenmektedir.	25	17,6	17	12,0	22	15,5	32	22,5	46	32,4
4. Kurumum paydaşlarına etik kurallarını açıklamıştır.	26	18,3	17	12,0	27	19,0	35	24,6	37	26,1
5. Çalıştığım kurumda, etik olmayan davranışlara izin verilmez.	25	17,6	14	9,9	22	15,5	40	28,2	41	28,9
6. Kurumumda, etik olmayan davranış hemen tespit edilerek gerekli işlemler başlatılır.	31	21,8	15	10,6	24	16,9	35	24,6	37	26,1
7. Kurumumda çalışanlardan biri, kendisine çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.	21	14,8	21	14,8	19	13,4	41	28,9	40	28,2
8. Kurumumda çalışanlardan biri, kuruma çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.	22	15,5	18	12,7	31	21,8	32	22,5	39	27,5
9. Kurumumda etik kültürün gelişmesi için sürekli eğitimler verilmektedir.	39	27,5	18	12,7	26	18,3	30	21,1	29	20,4

142 katılımcının örgüsünün etik iklim algısını tespit etmek amacıyla yapılan çalışma sonucu Tablo 10 da gösterilmiştir.

Bu tabloya göre, katılımcıların %24.6'sı yöneticilerinin yenilikçi bir vizyona sahip olduğu görüşündedir. Aynı oranda (%24.6) yöneticilerinin yenilikçi bir vizyona sahip olmadığı görüşündedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%28.9) yeticilerinin hızlı ekip kurarak organize etme becerisine sahip olduğu görüşündedir. %9,9 gibi küçük oranda katılımcı ise yöneticilerin kısmen bu beceriye sahip olmadığı görüşündedir. Katılımcıların %32,4'ü etik ilkelerin, kurum politikalarının üretim kademelerindeki süreçler ve yaklaşımlarla desteklendiğini kabul etmektedir. %12 gibi düşük bir oranda katılımcı ise, etik ilkelerin ve kurum politikalarının kısmen desteklenmediğini düşünmektedir. Katılımcıların %26.1'i kurum paydaşlarına etik kurallarının açıklandığı görüşünü savunmaktadır. %12 gibi düşük oranda katılımcı ise, kısmen etik kuralların açıklanmadığı görüşündedir. Katılımcıların %28.9'u çalıştığı kurumda etik olmayan davranışlara izin verilmediği görüşündedir. %9,9 oranın da katılımcı ise etik olmayan davranışlara kısmen izin verildiği görüşündedir. %26.1 oranında katılımcı, kurumda etik olmayan davranış hemen tespit edildiğinde gerekli işlemler başlatıldığını savunmaktadır. %10.6 oranında katılımcı ise kısmen gerekli işlemlerin başlatılmadığı görüşündedir. %28.2 oranında katılımcı, kurumda çalışanlardan birinin kendisine çıkar sağlayan etik dışı davranışta bulunması halinde olumsuz tepki gördüğünü savunmaktadır. %14.8 oranında katılımcının ise, kısmen olumsuz tepki görmediğini savunmaktadır. %27.5 oranında katılımcı, kurumda çalışanlardan biri kuruma çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunduğu halinde olumsuz tepki gördüğünüz savunurken.%12.7 oranında katılımcı ise, kısmen olumsuz tepki görmediğini savunmuştur. %27,5 gibi büyük bir oranda katılımcı, kurumda etik kültürün gelişmesi için hiçbir şekilde sürekli eğitim verilmediğini savunmuştur. %12.7'lik oranda katılımcı ise kısmen eğitimler verilmediğini savunmuştur. Eğitim verildiğini ifade eden katılımcı oranı ise %20.4'tür.

Tablo 11

İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma Durumunun Frekans ve Yüzdelik Analizi

İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Sık Sık		Her Zaman	
	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%
1. İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz.	39	27,5	70	49,3	29	20,4	3	2,1	1	,7
2. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırır?	94	66,2	32	22,5	14	9,9	1	,7	1	,7
3. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır?	63	44,4	50	35,2	22	15,5	5	3,5	2	1,4
4. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar?	58	40,8	50	35,2	24	16,9	7	4,9	3	2,1

Tablo 11'de yer alan sonuçlara göre, katılımcıların iş yerinde kişiler arası çatışma algısına ilişkin değerlendirmeleri şu şekilde özetlenebilir:

Katılımcıların %49,3'ü iş yerinde kişilerle nadiren tartışmaya girdiklerini ifade etmiştir.

Katılımcıların %66,2'si, iş yerinde kişilerin kendisine hiçbir zaman bağırmadığını belirtmiştir.

Katılımcıların %44,4'ü iş yerinde kendilerine hiçbir zaman kaba davranışlarda bulunulmadığını ifade ederken, %40,8'i ise hiçbir zaman hoş olmayan durumlarla karşılaşmadıklarını dile getirmiştir.

Kriz Yönetimi Algısı Testi sonuçlarına göre, katılımcıların çoğunluğu nadiren tartışma yaşadıklarını, kendilerine bağırılmadığını, kaba davranılmadığını ve hoş olmayan durumlarla karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Bu durum, katılımcıların iş yerinde kişiler arası çatışmaların genel olarak düşük düzeyde yaşandığını algıladıklarını göstermektedir.

Tablo 12

Kriz Yönetim Algısının Kişi Sayıları ve Yüzdelik İncelemesi

Kriz Yönetimi Algısı	Kesinlikle Katılmam		Katılmam		Kararsızım		Katılırım		Kesinlikle Katılırım	
	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%	Kişi Sayısı	%
1. Kurumumuz yöneticileri, kriz yönetimi hakkında yeterli bilgiye sahiptir.	17	12,0	19	13,4	41	28,9	34	23,9	31	21,8
2. Kurumumuzda krizler, kriz yönetimi ekibi ile yönetilir.	28	19,7	29	20,4	34	23,9	30	21,1	21	14,8
3. Kurumumuzda krizi başarı ile yönetebilecek tecrübeli personel mevcuttur.	25	17,6	25	17,6	36	25,4	29	20,4	27	19,0
4. Kriz yönetim ekibinin rol, sorumluluk ve hedefleri açık bir şekilde belirlidir.	23	16,2	27	19,0	38	26,8	26	18,3	28	19,7
5. Kriz yönetimini kolaylaştırabilmek için, kriz senaryolarımız mevcuttur.	26	18,3	22	15,5	44	31,0	29	20,4	21	14,8
6. Kriz senaryoları hazırlanırken tüm bireylerin katkısı sağlanır.	30	21,1	23	16,2	34	23,9	29	20,4	26	18,3
7. Kriz öncesinde olası senaryolar için tatbikatlar yapılmaktadır.	26	18,3	28	19,7	36	25,4	32	22,5	20	14,1
8. Kriz planı, hangi krize karşı ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar.	17	12,0	16	11,3	29	20,4	47	33,1	33	23,2
9. Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır.	17	12,0	14	9,9	25	17,6	48	33,8	38	26,8
10. Kriz esnasında, tüm paydaşların görüş/şikayetleri dikkate alınır.	20	14,1	23	16,2	41	28,9	31	21,8	27	19,0
11. Kriz esnasında, tüm karar verme süreçlerinde kullanılan sistematik bir yöntem vardır.	19	13,4	20	14,1	48	33,8	27	19,0	28	19,7

12. Kriz esnasında, iyi organize olan fonksiyonel ekiplerimiz vardır.	21	14,8	25	17,6	41	28,9	31	21,8	24	16,9
13. Kriz esnasında, olay/vaka raporlama mekanizması vardır.	19	13,4	21	14,8	45	31,7	36	25,4	21	14,8
14. Kriz esnasında, karşılaşabileceğimiz vakalar için hızlı bir müdahale süreci vardır.	16	11,3	22	15,5	44	31,0	33	23,2	27	19,0
15. Kriz esnasında, çalışanlarımızı iyileştirme/koruma planları geliştirilmiş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır.	21	14,8	19	13,4	45	31,7	33	23,2	24	16,9
16. Kriz esnasında, etkin bir kurum içi/dışı haberleşme sistemimiz vardır.	16	11,3	23	16,2	36	25,4	42	29,6	25	17,6
17. Kriz esnasında, işin yapılması için her türlü donanım/teçhizat temin edilmektedir.	17	12,0	23	16,2	41	28,9	36	25,4	25	17,6
18. Kriz esnasında, bilgi ve becerilerimizi kullanma fırsatı sağlanmaktadır.	17	12,0	20	14,1	40	28,2	38	26,8	27	19,0
19. Kriz esnasında, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik her türlü tedbir alınmaktadır.	19	13,4	25	17,6	42	29,6	32	22,5	24	16,9
20. Kriz sonrası durum analizleri sonucunda gerekli yönetsel değişiklikler yapılır.	15	10,6	24	16,9	33	23,2	50	35,2	20	14,1
21. Kriz sonrası çalışanlara yeni görev ve sorumluluklar verilir.	17	12,0	19	13,4	34	23,9	49	34,5	23	16,2
22. Kriz sonrası kurum içi gerekli eğitimler verilir.	18	12,7	24	16,9	32	22,5	40	28,2	28	19,7
23. Kriz sonrası kurumun ihtiyacı olan kaynaklar temin edilir.	14	9,9	21	14,8	36	25,4	43	30,3	28	19,7

Tablo 12'de sunulan bulgular, katılımcıların kriz yönetimi algısına ilişkin kapsamlı bir değerlendirme sağlamaktadır. Bu kapsamda kriz yönetimi algısı, kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası faaliyetler olarak üç ana başlık altında analiz edilmiştir.

Kriz Öncesi Faaliyetler: Katılımcılar, kriz öncesi faaliyetlere ilişkin olarak, "Kriz planı, hangi krize karşı ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar" ve "Kriz planının olması, kriz anında yaşanacak belirsizliği azaltır" ifadelerine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu durum, kriz planlarının katılımcılar tarafından kritik bir önlem olarak algılandığını göstermektedir. Bununla birlikte, kriz öncesi faaliyetlerle ilgili diğer sorulara katılımcıların genellikle "Kararsız" bir tutum sergiledikleri gözlenmiştir. Bu sonuç, kriz öncesi hazırlık süreçlerine ilişkin algılarda net bir görüş birliğinin olmadığını işaret etmektedir.

Kriz Esnası Faaliyetler: Katılımcıların kriz esnasındaki faaliyetlere yönelik değerlendirmelerinde, yalnızca "Kriz esnasında etkin bir kurum içi ve kurum dışı haberleşme sisteminin varlığı" ifadesine katıldıkları saptanmıştır. Katılımcılar, kriz esnasındaki diğer tüm faaliyetlerle ilgili sorularda ise "Kararsız" tutum sergilemiştir. Bu bulgu, kriz yönetimi sırasında iletişim sistemlerinin etkinliğine yönelik bir güven bulunduğunu, ancak diğer operasyonel süreçlerin katılımcılar açısından belirsizlik taşıdığını göstermektedir.

Kriz Sonrası Faaliyetler: Katılımcıların kriz sonrası faaliyetlere ilişkin değerlendirmelerinde, kriz sonrası süreçlerin tamamına katıldıkları belirlenmiştir. Bu durum, katılımcıların kriz sonrası iyileştirme ve öğrenme süreçlerine ilişkin olumlu bir algıya sahip olduklarını göstermektedir. Özellikle, kriz sonrası planlamaların ve yapılan faaliyetlerin organizasyonel sürdürülebilirlik açısından önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Genel olarak, katılımcılar kriz öncesi ve kriz esnası faaliyetlerine ilişkin olarak büyük ölçüde "Kararsız" bir tutum sergilerken, kriz sonrası faaliyetlere daha olumlu yaklaşmıştır. Bu sonuçlar, kriz yönetimi süreçlerinde planlama ve uygulama aşamalarında mevcut belirsizliklerin ve katılımcılar arasındaki farkındalık eksikliğinin giderilmesi gerektiğini göstermektedir. Ayrıca, iletişim sistemlerinin etkinliği, kriz yönetiminin önemli bir unsuru olarak öne çıkmakta ve bu alandaki mevcut olumlu algının pekiştirilmesi önerilmektedir..

3.1. Gruplar Arasındaki Ortalama Farklarının İncelenmesi

3.1.1. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 13

Varyans Homojenliği Testi Sonuçları

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Çatışma Çözüm Strateji	1,142[a]	4	136	,340
Kriz Yönetimi Toplam	2,543[b]	4	136	,042

a. Çatışma Çözüm Stratejisi için varyansların homojenliği testi hesaplanırken, yalnızca tek bir gözlem içeren gruplar dikkate alınmamıştır.

b. Kriz Yönetimi Toplamı için varyansların homojenliği testi hesaplanırken, yalnızca tek bir gözlem içeren gruplar dikkate alınmamıştır.

Tablo 13'te Levene testi sonuçları sunulmaktadır. Bu test, gruplar arasında varyansların homojen olup olmadığını belirlemek için kullanılmıştır.

Çatışma Çözüm Stratejisi:

Levene istatistiği değeri 1,142 olarak hesaplanmıştır.

Serbestlik dereceleri (df1 = 4, df2 = 136) dikkate alınarak, anlamlılık düzeyi (Sig.) 0,340 olarak bulunmuştur.

Bu sonuca göre, anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyük olduğundan, çatışma çözüm stratejisi değişkeni için gruplar arasında varyansların homojen olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Kriz Yönetimi Toplamı:

Levene istatistiği değeri 2,543 olarak hesaplanmıştır.

Serbestlik dereceleri (df1 = 4, df2 = 136) dikkate alınarak, anlamlılık düzeyi (Sig.) 0,042 olarak bulunmuştur.

Bu sonuca göre, anlamlılık düzeyi 0,05'ten küçük olduğundan, kriz yönetimi toplamı değişkeni için gruplar arasında varyansların homojen olmadığı belirlenmiştir.

Çatışma çözüm stratejisi için yapılan analizde varyansların homojenliği varsayımı sağlanmıştır. Bu nedenle, bu değişken için yapılan ANOVA analiz sonuçları güvenle yorumlanabilir.

Ancak kriz yönetimi toplamı için yapılan analizde varyansların homojen olmadığı görülmüştür. Bu durumda, varyansların eşit olmadığı durumlar için kullanılan alternatif yöntemler (ör. Welch ANOVA) tercih edilmelidir.

Tablo 14

Varyansların Homojenliğinin Test Sonuçlarına İlişkin Değerlendirme

		N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama İçin 95% Güven Aralığı		Minimum	Maximum
						Alt Sınır	Üst Sınır		
Çatışma Çözüm Strateji	İlkokul mezunu	1	4,0000	.	.	.	.	4,00	4,00
	Lise mezunu	22	6,9091	2,68876	,57325	5,7170	8,1012	4,00	12,00
	Meslek Yüksekokulu mezun	22	6,5000	2,13251	,45465	5,5545	7,4455	4,00	11,00
	Üniversite/yüksekokul mezunu	75	7,2133	2,63702	,30450	6,6066	7,8201	4,00	16,00
	Yüksek lisans mezun	19	7,8421	2,47797	,56849	6,6478	9,0365	4,00	12,00
	Doktora mezun	3	11,6667	4,61880	2,6667	,1929	23,1404	9,00	17,00
	Total	142	7,2113	2,67065	,22412	6,7682	7,6543	4,00	17,00
Kriz Yönetimi Toplam	İlkokul mezunu	1	115,00	.	.	.	.	115,0	115,00
	Lise mezunu	22	84,500	23,98561	5,1138	73,8654	95,1346	44,00	115,00
	Meslek Yüksekokulu mezun	22	76,955	23,25322	4,9576	66,6446	87,2644	23,00	115,00
	Üniversite/yüksekokul mezunu	75	69,800	22,57121	2,6063	64,6068	74,9932	23,00	115,00
	Yüksek lisans mezun	19	70,947	32,42337	7,4384	55,3198	86,5749	23,00	115,00
	Doktora mezun	3	45,6667	37,54109	21,675	-47,5906	138,9239	23,00	89,00
	Total	142	73,148	25,40200	2,1317	68,9337	77,3621	23,00	115,00

Tablo 14'te sunulan bulgulara göre, çatışma çözüm stratejisi değişkeni için Levene testi sonucunda elde edilen Sig. değeri 0,340 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, kabul edilebilir anlamlılık düzeyi olan 0,05'ten büyük olduğundan, çatışma çözüm stratejisi değişkenine ilişkin varyansların gruplar arasında homojen bir şekilde dağıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, gruplar arasında varyans farklılıklarının istatistiksel olarak anlamlı bir düzeyde bulunmadığını göstermektedir.

Bununla birlikte, kriz yönetimi algısı değişkenine ilişkin Levene testi sonucunda elde edilen Sig. değeri 0,042 olarak belirlenmiştir. Bu değer, anlamlılık düzeyi olan 0,05'ten küçük olduğu için, kriz yönetimi algısı değişkeni açısından gruplar arasında varyansların homojen olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç, kriz yönetimi algısına ilişkin grupların varyanslarının eşit olmadığını ve bu nedenle farklı grup ortalamalarının varyasyon gösterdiğini ifade etmektedir.

Varyansların homojen olmaması, kriz yönetimi algısı değişkenine yönelik analizlerde, bu durumun göz önünde bulundurulmasını gerektirmektedir. İstatistiksel analizlerde varyansların homojenliği sağlanmadığında, farklı yöntemlerin veya düzeltmelerin uygulanması gerekebilir.

Bu bağlamda, kriz yönetimi değişkenine ilişkin analizlerde daha ileri düzeyde istatistiksel yöntemlerin kullanılması önerilmektedir.

Tablo 15

Çatışma Çözüm Stratejileri ile Kriz Yönetimi Arasındaki İlişkiye Yönelik Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Testi Sonuçları

ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Çatışma Çözüm Strateji	Gruplar Arasında	90,564	5	18,113	2,692	,024
	Grup İçinde	915,098	136	6,729		
	Toplam	1005,662	141			
Kriz Yönetimi Toplam	Gruplar Arasında	8103,826	5	1620,765	2,660	,025
	Grup İçinde	82878,069	136	609,398		
	Toplam	90981,894	141			

Sig<0,05

Tablo 15'te sunulan Tek Yönlü Varyans (ANOVA) testi sonuçlarına göre, çatışma çözüm stratejileri ile kriz yönetimi algısı arasındaki ilişki istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. ANOVA testi sonuçlarına göre Sig. değeri 0,05'ten küçük bulunmuştur. Bu durum, çatışma çözüm stratejileri ile kriz yönetimi algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğunu göstermektedir.

İstatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmesi, çatışma çözüm stratejilerinin, kriz yönetimi algısı üzerinde etkili olduğunu ve iki değişken arasında ilişkiyi açıklayabilecek bir farklılık olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuç, çatışma çözüm stratejilerinin sağlık sektöründeki kriz yönetimi algısını şekillendirebileceğini ve bu iki kavramın örgütsel bağlamda birlikte ele alınması gerektiğini göstermektedir.

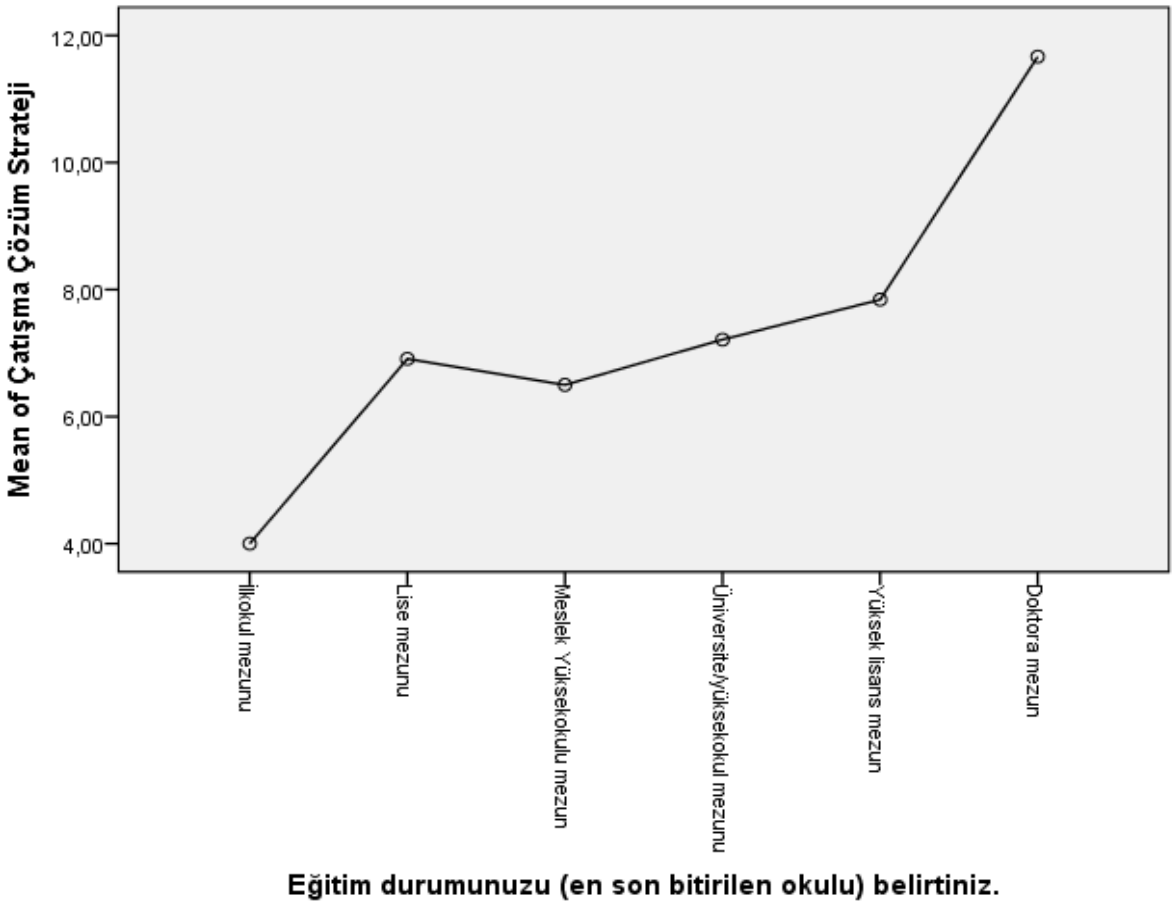
Bulgular, özellikle kriz yönetim süreçlerinde etkin çatışma çözüm stratejilerinin geliştirilmesinin, örgüt içindeki kriz algısını ve buna yönelik müdahale yetkinliklerini artırabileceğini öne sürmektedir. Bu kapsamda, sağlık sektöründe kriz yönetiminin iyileştirilmesi için çatışma çözüm stratejilerinin daha etkin bir şekilde uygulanması gerektiği değerlendirilmektedir.

Bu tür bir ilişkinin varlığı, yöneticilerin ve liderlerin örgütsel davranışlar üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu daha iyi anlamalarına katkıda bulunabilir. Ayrıca, sağlık sektöründe

çalışanlar arasında iş birliğini ve koordinasyonu artıracak stratejilerin geliştirilmesine yönelik önemli veriler sunmaktadır.

Şekil 6

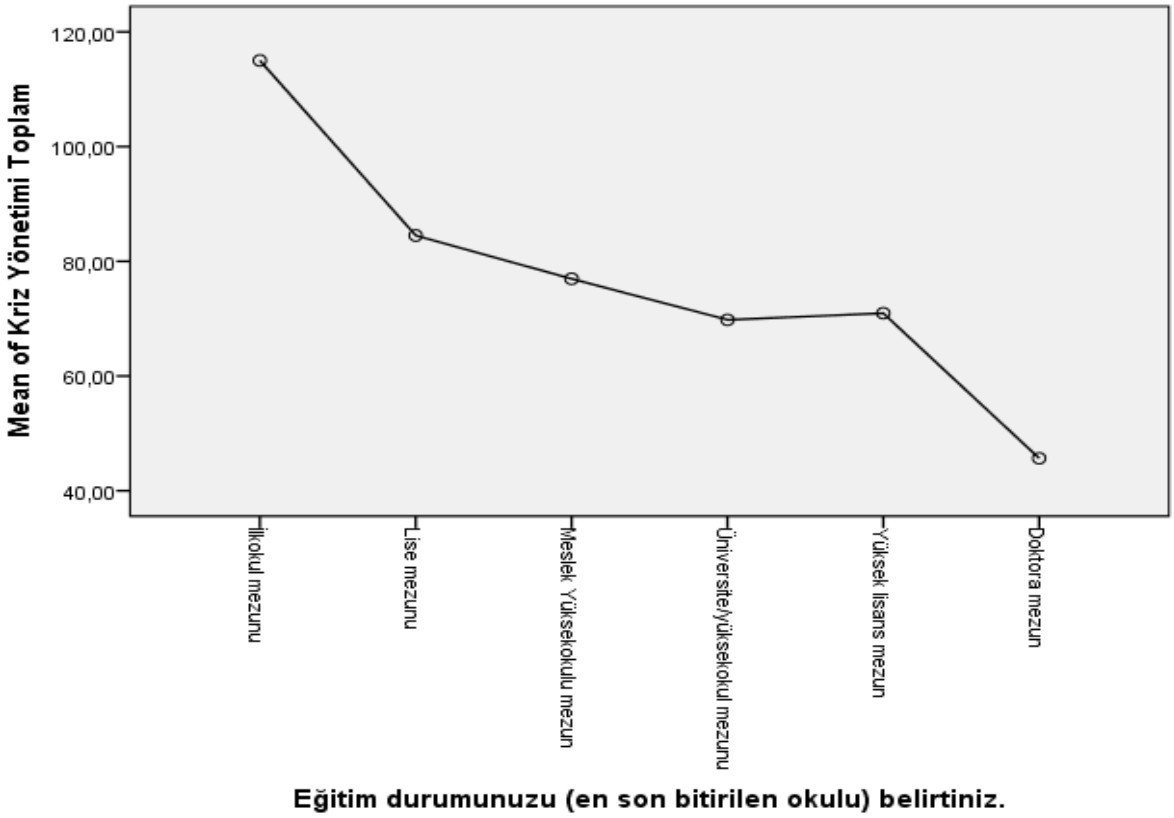
Örneklemin Çatışma Çözüm Stratejileri ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki



Elde edilen bulgular, eğitim düzeyi yükseldikçe çatışma çözüm stratejilerinin kullanımının da artış gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, bireylerin eğitim düzeyinin, çatışmaları yönetme ve çözme becerileri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir.

Şekil 7

Örneklemin Kriz Yönetimi ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki



3.1.2. Normal Dağılım Tespiti

Bu çalışmada, sağlık sektöründe örgütsel etik iklimin (bağımsız değişken) kriz yönetimi üzerindeki etkileri (bağımlı değişken) ve çatışma çözüm stratejilerinin değerlendirilmesine ilişkin normal dağılım varsayımı test edilmiştir. Elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenmiştir:

Örgütsel Etik İklim: Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri ile analiz edilmiştir. Test sonuçlarına göre, örgütsel etik iklim değişkeninin normal dağılıma uygunluğu tespit edilmiştir.

Kriz Yönetimi: Kriz yönetimi değişkenine ilişkin verilerin normal dağılıma uygunluğu değerlendirilmiş ve belirli gruplarda normal dağılım varsayımının karşılanmadığı görülmüştür. Bu durumda, parametrik testlerin yanı sıra gerektiğinde non-parametrik testler de dikkate alınmıştır.

Çatışma Çözüm Stratejileri: Çatışma çözüm stratejilerine ilişkin verilerin normal dağılıma uyumu test edilmiş, genel olarak normal dağılım varsayımının kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, çalışmanın metodolojik tutarlılığını sağlamak için normal dağılım varsayımına uygun testlerin seçilmesini ve analizlerin buna göre yönlendirilmesini sağlamıştır.

3.1.3. Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Tablo 16

Kriz Yönetimine İlişkin Normal Dağılım Testi

	N	(Çarpıklık)		(Basıklık)	
	İstatistik	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std.Hata
Kriz Yönetimi Toplam	142	-,136	,203	-,568	,404
Geçerli N.	142				

Tüm Katılımcılar

Tablo 17

Kriz Yönetimi ve Cinsiyete (Kadın) İlişkin Normal Dağılım Testi

	N	(Çarpıklık)		(Basıklık)	
	İstatistik	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std.Hata
Kriz Yönetimi Toplam	58	-,348	,314	-,682	,618
Cinsiyetiniz?	58	.	.	.	.
Valid N (listwise)	58				

a. Cinsiyetinizi belirtiniz. = kadın

Tablo 18

Kriz Yönetimi ve Cinsiyete (Erkek) İlişkin Normal Dağılım Testi

	N	(Çarpıklık)		(Basıklık)	
	İstatistik	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	İstatistik
Kriz Yönetimi Toplam	84	-,092	,263	-,322	,520
Cinsiyetinizi belirtiniz.	84	.	.	.	.
Valid N (listwise)	84				

a. Cinsiyetinizi belirtiniz. = erkek

Araştırmada toplanan verilerin dağılımının normalliği, çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri incelenerek değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme, çalışmada kullanılacak istatistiksel analiz yöntemlerinin seçiminde kritik bir adım olarak gerçekleştirilmiştir.

Normallik Testi Sonuçları

Tanımlayıcı istatistikler çerçevesinde, kriz yönetimi değişkeni için:

Tüm araştırma grubu,Kadın katılımcılar grubu,Erkek katılımcılar grubu, ayrı ayrı analiz edilmiş ve Skewness (Çarpıklık) ile Kurtosis (Basıklık) değerlerinin -1,5 ile +1,5 aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlar, verilerin normallik sınırlarında dağıldığını ve normal dağılım varsayımını karşıladığını göstermektedir.

Sonuç ve İstatistiksel Analiz Uygunluğu

Verilerin normal dağılıma uygun olması, parametrik testlerin (örneğin, T-Testi ve ANOVA) kullanımına olanak tanımaktadır.

Normal dağılım varsayımının sağlanması, verilerin analizinde kullanılan yöntemlerin geçerliliğini artırmış ve çalışmanın güvenilirliğine katkıda bulunmuştur.

Bu değerlendirmeler sonucunda, eldeki verilerle çalışmaya devam edilerek T-Testi ve ANOVA gibi parametrik analiz yöntemlerinin uygulanabileceği sonucuna varılmıştır. Bu yöntemlerin kullanımı, değişkenler arasındaki ilişkilerin ve gruplar arası farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde test edilmesini mümkün kılmaktadır.

Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bağımsız Gruplar T- Testi

- Kriz Yönetimi ve Cinsiyet Karşılaştırması

Araştırma kapsamında, kriz yönetimi algısının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız gruplar T-Testi yapılmıştır. Bu analiz, kadın ve erkek katılımcıların kriz yönetimi toplam puanlarının karşılaştırılmasını içermektedir.

Tablo 19

Kriz Yönetimi ve Cinsiyete İlişkin Grup İstatistiği

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
Kriz Yönetimi Toplam	Kadın	58	78,1724	27,55864	3,61863
	Erkek	84	69,6786	23,34041	2,54665

Kriz Yönetimi Algısı Ortalamaları: Kadın katılımcıların kriz yönetimi toplam puanı ortalaması (78,17), erkek katılımcılara göre (69,68) daha yüksektir. Bu durum, kadınların kriz yönetimi süreçlerine ilişkin algılarının erkeklere kıyasla daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Standart Sapmalar: Kadın katılımcıların standart sapma değeri (27,56), erkeklere kıyasla (23,34) daha yüksektir. Bu durum, kadın katılımcıların kriz yönetimi algılarında daha fazla çeşitlilik olduğunu işaret etmektedir.

Standart Hata Ortalamaları: Standart hata ortalamaları, kadınlar için 3,62, erkekler için ise 2,55 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, kriz yönetimi algısında kadın ve erkek grupları arasındaki ortalama farklılıkların istatistiksel olarak analiz edilmesi gerektiğini göstermektedir.

Sonuç olarak, kriz yönetimi algısı cinsiyete göre belirgin bir farklılık göstermektedir. Bu farklılığın istatistiksel anlamlılığını değerlendirmek için bağımsız gruplar T-Testi sonuçları detaylı olarak incelenmelidir.

Tablo 20

Kriz Yönetimi Algısı ve Cinsiyet Arasındaki Bağımsız Gruplar T-Testi Sonuçları

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-Kuyuruklu)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
									Alt Sınır	Üst Sınır
Kriz Yönetimi Toplam	Eşit Varyanslar Varsayıldı	4,122	,044	1,979	140	,050	8,49384	4,29254	,0073	16,980
	Eşit Varyanslar Varsayılmadı			1,920	109,07	,058	8,49384	4,42492	-,276	17,264

Sig<0,05

Tablo 20'de yer alan Sig. (anlamlılık) testi sonuçları, 0,05 eşik değerine göre yorumlanmaktadır. Eğer Sig. değeri 0,05'ten büyükse, bu durum gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığını gösterir. Bu durumda, anlamlılık testi sonuçları Sig.-2 tailed (çift yönlü anlamlılık testi) değeri dikkate alınarak yorumlanır. Diğer taraftan, Sig. değeri 0,05'ten küçükse, bu gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ifade eder. Varyansların eşit olmadığı durumda ise, varyansların eşit olmadığını belirten test sonuçları kullanılarak analiz yapılır ve doğru bir değerlendirme sağlanır.

Bu analizde, kriz yönetimi algısının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği değerlendirilmiştir. Sig. değeri 0,05'ten büyük olduğu için, kadın ve erkek katılımcılar arasında kriz yönetimi algısına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, kriz yönetimi algısının cinsiyetler arasında benzer bir yapıda olduğunu ve kadın ile erkek katılımcıların kriz yönetimi konusunda birbirine yakın algılara sahip olduğunu göstermektedir.

3.1.4. Kriz Yönetimi ve Yaş Karşılaştırması

Tablo 21

Kriz Yönetimi ve Yaşa (18-25 ve 26-34) İlişkin Grup İstatistiği

	Yaşınızı belirtiniz.	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
Kriz Yönetimi	18-25	16	86,0000	17,95550	4,48888
Toplam	26-34	53	66,4717	22,88819	3,14394

Sig<0,05

Tablo 21'de sunulan verilere göre, kriz yönetimi algısına ilişkin katılımcıların yaş gruplarına göre ortalama, standart sapma ve standart hata ortalama değerleri incelenmiştir.

18-25 yaş grubundaki katılımcılar, kriz yönetimi algısı açısından ortalama 86,00 puanla en yüksek değere sahiptir. Bu yaş grubunun standart sapma değeri 17,96 olarak hesaplanmış olup, yanıtların nispeten daha homojen olduğunu göstermektedir. Standart hata ortalama değeri ise 4,49 olarak belirlenmiştir, bu da tahmin edilen ortalama puanın güvenilir bir şekilde temsil edildiğini göstermektedir.

26-34 yaş grubundaki katılımcılar, kriz yönetimi algısı açısından ortalama 66,47 puanla daha düşük bir ortalama değere sahiptir. Bu grubun standart sapma değeri 22,89 olarak hesaplanmış olup, yanıtların daha geniş bir dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Standart hata ortalama değeri ise 3,14 olarak tespit edilmiştir, bu da ortalamanın temsil gücünün yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Bu bulgular, yaş grupları arasında kriz yönetimi algısı bakımından farklılıklar olabileceğini göstermektedir. Ancak, bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığının belirlenmesi için bağımsız gruplar T-testi gibi uygun istatistiksel testler yapılması gerekmektedir. Bu analiz, yaş faktörünün kriz yönetimi algısı üzerindeki etkisine dair daha kesin sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır.

Tablo 22

Kriz Yönetimi ve Yaşa (18-25 ve 26-34) İlişkin Bağımsız Gruplar T-Testi

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-Kuyuruklu)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
									(Alt)	(Üst)
Kriz Yönetimi Toplam	Eşit Varyanslar Varsayıldı	,341	,561	3,129	67	,003	19,528	6,2415	7,0703	31,9864
	Eşit Varyanslar Varsayılmadı			3,563	31,162	,001	19,528	5,4804	8,3534	30,70320

Tablo 22'de Levene'nin Varyans Eşitliği Testi sonuçlarına göre, varyansların eşit olduğu varsayımını test eden Sig. değeri 0,561 olup, bu değer 0,05'ten büyüktür. Bu durum, kriz yönetimi değişkeni için iki yaş grubunun varyanslarının eşit olduğunu göstermektedir.

Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi sonuçları şu şekilde değerlendirilmiştir:

Eşit Varyanslar Varsayıldı: T değeri 3,129 olup, bu testin Sig. (2-tailed) değeri 0,003 olarak hesaplanmıştır. Bu değer 0,05'ten küçük olduğundan, iki yaş grubu arasında kriz yönetimi algısı bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ortalama farkı 19,528 birim olarak hesaplanmış ve bu farkın standart hata değeri 6,2415'tir. Güven aralığı ise 7,0703 ile 31,9864 arasında değişmektedir.

Eşit Varyanslar Varsayılmadı: T değeri 3,563 olup, bu testin Sig. (2-tailed) değeri 0,001 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç da iki yaş grubu arasında anlamlı bir farklılık olduğunu teyit etmektedir. Ortalama fark aynı şekilde 19,528 birimdir ve bu farkın standart hata değeri 5,4804 olarak hesaplanmıştır. Güven aralığı ise 8,3534 ile 30,7032 arasında değişmektedir.

Yapılan T-testi analizine göre, 18-25 yaş grubu ile 26-34 yaş grubu arasındaki kriz yönetimi algısı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. 18-25 yaş grubunun kriz yönetimi algısı ortalamasının, 26-34 yaş grubunun ortalamasından anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, yaş faktörünün kriz yönetimi algısı üzerinde etkili bir değişken olabileceğini göstermektedir.

Tablo 23

Kriz Yönetimi ve Yaşa (35-44 ve 45-64) İlişkin Grup İstatistiği

	Yaşınızı belirtiniz.	N	(Ortalama)	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması
Kriz Yönetimi	35-44	55	79,5091	27,26337	3,67619
Toplam	45-64	18	61,9444	23,36028	5,50607

Tablo 23'te yer alan verilere göre, kriz yönetimi algısına ilişkin 35-44 ve 45-64 yaş gruplarının ortalama, standart sapma ve standart hata ortalama değerleri incelenmiştir:

35-44 Yaş Grubu:

Katılımcıların kriz yönetimi algısı için ortalama değeri 79,51 olarak hesaplanmıştır. Bu yaş grubunun standart sapma değeri 27,26 olup, yanıtların genel olarak orta düzeyde bir dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Standart hata ortalaması ise 3,68 olarak belirlenmiştir, bu da tahminlerin doğruluğunu temsil etmektedir.

45-64 Yaş Grubu:

Katılımcıların kriz yönetimi algısı için ortalama değeri 61,94 olarak hesaplanmıştır. Bu grubun standart sapma değeri 23,36 olup, yanıtların nispeten daha dar bir dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Standart hata ortalaması ise 5,51 olarak belirlenmiştir, bu da örneklemdeki tahminlerin daha az kesin olduğunu işaret etmektedir.

Değerlendirme: Elde edilen istatistiksel verilere göre, 35-44 yaş grubu katılımcılarının kriz yönetimi algısı ortalaması, 45-64 yaş grubu katılımcılarına kıyasla anlamlı derecede yüksektir. Bu farklılık, kriz yönetimi algısında yaş gruplarına göre belirgin farklılıklar olabileceğini göstermektedir. Ancak, bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için bağımsız gruplar T-testi veya diğer uygun istatistiksel testler uygulanmalıdır.

Tablo 24

Kriz Yönetimi ve Yaşa (35-44 ve 45-64) İlişkin Bağımsız Gruplar T-Testi

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-Kuyuruklu)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Kriz Yönetimi Toplam	Eşit Varyanslar Varsayıldı	1,462	,231	2,452	71	,017	17,56465	7,16379	3,28046	31,84883
	Eşit Varyanslar Varsayılmadı			2,653	33,442	,012	17,56465	6,62051	4,10187	31,02742

Sig<0,05

Tablo 24'teki bağımsız gruplar T-testi sonuçlarına göre, kriz yönetimi algısı ile yaş grupları (35-44 ve 45-64) arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Detaylar aşağıda sunulmuştur:

Levene'nin Varyans Eşitliği Testi:F değeri: 1,462 Sig. değeri: 0,231 Sig. değeri 0,05'ten büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu varsayımı geçerlidir. Bu nedenle, ortalamaların eşitliğini değerlendirmek için "Eşit Varyanslar Varsayıldı" satırındaki sonuçlar dikkate alınmıştır.

Kriz Yönetimi ve Yaş Faktörü:

Sig. değeri 0,017 olup, 0,05'ten küçük olduğu için kriz yönetimi algısı ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.Ortalama farkı (17,56), 35-44 yaş grubunun kriz yönetimi algısının, 45-64 yaş grubuna göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Sonuç: Bu analiz, yaş faktörünün kriz yönetimi algısı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Yaş gruplarının kriz yönetimi algısındaki farklılık, özellikle 35-44 yaş grubunun daha yüksek algıya sahip olduğunu ve yaş değiştikçe kriz yönetimi algısının da değişiklik gösterdiğini göstermektedir.

3.1.5. Çatışma Çözüm stratejisi ile Cinsiyet Karşılaştırması

Tablo 25

Çatışma Çözüm Stratejisi ve Cinsiyete İlişkin Grup İstatistiği

		Cinsiyetinizi belirtiniz.	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması
Çatışma Strateji	Çözüm	Kadın	58	7,1724	2,95663	,38823
		Erkek	84	7,2381	2,47210	,26973

Tablo 25'te, çatışma çözüm stratejisi değişkenine ilişkin kadın ve erkek katılımcıların ortalama, standart sapma ve standart hata ortalaması değerleri sunulmuştur.

Ortalama Değerler: Kadın ve erkek katılımcıların çatışma çözüm stratejisi ortalama puanları birbirine oldukça yakındır (kadınlar için 7,17 ve erkekler için 7,24). Bu durum, her iki cinsiyetin çatışma çözüm stratejisine ilişkin benzer algılara sahip olduğunu göstermektedir.

Standart Sapma: Kadın katılımcıların standart sapma değeri (2,96), erkeklere kıyasla daha yüksektir (2,47). Bu durum, kadın katılımcıların çatışma çözüm stratejisi puanlarında erkeklere göre daha geniş bir varyasyon olduğunu ifade etmektedir.

Standart Hata Ortalaması: Erkek katılımcılarda standart hata ortalaması (0,27), kadınlara kıyasla daha düşük çıkmıştır (0,39). Bu sonuç, erkek katılımcıların puanlarının daha tutarlı olduğunu göstermektedir.

Sonuç:Kadın ve erkek katılımcılar arasında çatışma çözüm stratejisi algısı açısından belirgin bir fark olmadığı gözlemlenmektedir. Ancak daha kesin bir yorum yapabilmek için bağımsız gruplar T-testi sonuçları değerlendirilmelidir.

Tablo 26
Çatışma Çözüm Stratejisi ve Cinsiyete İlişkin Bağımsız Gruplar T-Testi

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-Kuyuruklu)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Çatışma Çözüm Strateji	Eşit Varyanslar Varsayıldı	1,935	,166	-,144	140	,886	-,06568	,45753	-,97024	,83888
	Eşit Varyanslar Varsayılmadı			-,139	108,03	,890	-,06568	,47273	-1,00271	,87135

Sig<0,05

Tablo 26'da yer alan bağımsız gruplar T-testi sonuçları, çatışma çözüm stratejisi algısının cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek amacıyla yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

Sig. değeri (0,886), 0,05'ten büyük olduğu için çatışma çözüm stratejisi algısının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.Ortalama farkının (-0,06568) oldukça düşük olması, kadın ve erkek katılımcıların çatışma çözüm stratejisi algılarının birbirine çok yakın olduğunu göstermektedir.Güven aralığı (%95), sıfırı içerdiği için ortalama farkın anlamlı olmadığı da doğrulanmıştır.

Genel Değerlendirme:

Bu bulgular, kadın ve erkek katılımcıların çatışma çözüm stratejisi algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymaktadır. Bu durum, her iki cinsiyetin de benzer çatışma çözüm stratejileri algısına sahip olduğunu göstermektedir

3.1.6. Çatışma Çözüm Stratejisi İle Yaş Karşılaştırması

Tablo 27
Çatışma Çözüm Stratejisi ve Yaşa (18-25 ve 26-34) İlişkin Grup İstatistiği

	Yaşınızı belirtiniz.	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalaması
Çatışma Çözüm Strateji	18-25	16	7,7500	2,26569	,56642
	26-34	53	7,9434	3,31903	,45590

Tablo 27'de, yaş gruplarına göre çatışma çözüm stratejisi algısının ortalama, standart sapma ve standart hata ortalaması değerleri incelenmiştir:

18-25 yaş grubu: Çatışma çözüm stratejisi ortalama puanı 7,75, standart sapma değeri 2,27 ve standart hata ortalaması 0,57 olarak hesaplanmıştır.

26-34 yaş grubu: Çatışma çözüm stratejisi ortalama puanı 7,94, standart sapma değeri 3,32 ve standart hata ortalaması 0,46'dır.

Her iki yaş grubunun ortalamalarının oldukça yakın olması, çatışma çözüm stratejisi algısı açısından gruplar arasında belirgin bir fark olmadığını göstermektedir.

Tablo 28

Çatışma Çözüm Stratejisi ve Yaşa (18-25 ve 26-34) İlişkin Bağımsız Gruplar T-Testi

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-Kuyuruklu)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Çözüm	Eşit Varyanslar Varsayıldı	3,210	,078	-,218	67	,828	-,19340	,88836	-1,96657	1,57978
Çatışma ...	Eşit Varyanslar Varsayılmadı			-,266	36,332	,792	-,19340	,72711	-1,66757	1,28077

Sig<0,05

Tablo 28'de yer alan bağımsız gruplar T-testi sonuçlarına göre çatışma çözüm stratejisi algısının yaş faktörüne göre farklılık gösterip göstermediği değerlendirilmiştir:

Ortalama farkın (-0,19340) çok düşük olması ve Sig. (2-Kuyuruklu) değerinin 0,828 olması, yaş gruplarının çatışma çözüm stratejisi algısında benzer bir tutum sergilediklerini göstermektedir.

Bu bulgular, 18-25 yaş ve 26-34 yaş gruplarındaki katılımcıların çatışma çözüm stratejilerine ilişkin algılarının büyük ölçüde aynı olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 29

Çatışma Çözüm Stratejisi ve Yaşa (35-44 ve 45-64) İlişkin Grup İstatistiği

	Yaşınızı belirtiniz.	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Çatışma Çözüm Strateji	35-44	55	6,3455	1,95522	,26364
	45-64	18	7,2222	2,10198	,49544

Tablo 29'a göre:Bu istatistiksel değerler, 45-64 yaş grubundaki katılımcıların çatışma çözüm stratejisi algısının, 35-44 yaş grubuna kıyasla daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 30

Çatışma Çözüm Stratejisi ve Yaşa (34-44 ve 45-64) İlişkin Bağımsız Gruplar T-Testi

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-Kuyuruklu)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Çatışma Çözüm Strateji	Eşit Varyanslar Varsayıldı	,087	,770	-1,621	71	,109	-,87677	,54074	-1,95498	,20144
	Eşit Varyanslar Varsayılmadı			-1,562	27,302	,130	-,87677	,56122	-2,02770	,27417

Sig<0,05

Tablo 30'daki bağımsız gruplar T-testi sonuçları, iki yaş grubu arasındaki çatışma çözüm stratejisi algısında anlamlı bir fark olup olmadığını değerlendirmektedir:

Anlamlılık Durumu: 35-44 yaş ile 45-64 yaş grupları arasında çatışma çözüm stratejisi algısında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Değerlendirme: Ortalama fark -0,877 olmasına rağmen, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu durum, yaş gruplarının çatışma çözüm stratejileri algısı açısından birbirine benzer olduğunu göstermektedir.

3.1.7. Çatışma Çözüm Strateji Ortalaması ile Demografik Bilgiler Arasında İlişki

Tablo 31

Çatışma Çözüm Stratejisi ile Yaşa İlişkin Korelasyon Analizi

		Yaşınızı belirtiniz.	Çatışma Çözüm Strateji Ortalama
Yaşınız?	Pearson Correlation	1	-,173*
	Sig. (2-tailed)		,039
	N	142	142

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

P<0,05

Tablo 31'de, çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile yaş arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır.

İlişkinin Yönü ve Gücü: Yaş arttıkça çatışma çözüm stratejisi algısında hafif bir azalma olduğu gözlenmektedir. Ancak bu ilişkinin gücü düşük düzeydedir.

Anlamlılık: Korelasyon katsayısının anlamlı olması, yaş ile çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkinin tesadüfi olmadığını göstermektedir.

Bu sonuçlar, yaşın çatışma çözüm stratejisi algısında etkili bir faktör olabileceğini, ancak bu etkinin zayıf düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 32

Çatışma Çözüm Stratejisi ile Cinsiyete İlişkin Korelasyon Analizi

		Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Cinsiyet
Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Pearson Korelasyonu	1	,012
	Sig. (2- Kuyruklu)		,886
	N	142	142

P<0,05

Tablo 32'de Çatışma çözüm strateji ortalaması ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırmaya 142 kişi katılmıştır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile cinsiyet arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur.

Tablo 33

Çatışma Çözüm Stratejisi ile Medeni Duruma İlişkin Korelasyon Analizi

		Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Medeni durum
Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Pearson Korelasyonu	1	,113
	Sig. (2- Kuyruklu)		,180
	N	142	142

P<0,05

Tablo 33'de Çatışma çözüm strateji ortalaması ile medeni durum arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırmaya 142 kişi katılmıştır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile medeni durum arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur.

Tablo 34

Çatışma Çözüm Stratejisi ile Eğitim Durumuna İlişkin Korelasyon Analizi

		Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Eğitim durumu (en son bitirilen okul)?
Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Pearson Korelasyonu	1	,212*
	Sig. (2- Kuyruklu)		,011
	N	142	142
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). P<0,05			

Tablo 34'de Çatışma çözüm strateji ortalaması ile eğitim durumu arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırmaya 142 kişi katılmıştır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile eğitim durum arasında düşük düzeyde pozitif yönde(r=0,212) anlamlı (p<0,05) bir ilişki vardır.

Tablo 35

Çatışma Çözüm Stratejisi ile Mesleğe İlişkin Korelasyon Analizi

		Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Meslek
Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Pearson Korelasyonu	1	-,233**
	Sig. (2- Kuyruklu)		,005
	N	142	142
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). P<0,01			

Tablo 35'de Çatışma çözüm strateji ortalaması ile meslek arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırmaya 142 kişi katılmıştır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile meslek arasında düşük düzeyde negatif yönde(r= - 0,233) anlamlı (p=0,01) bir ilişki vardır.

Tablo 36

Çatışma Çözüm Stratejisi ile Çalışılan İşyerindeki Çalışma Süresine İlişkin Korelasyon Analizi

		Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Çalıştığınız iş yerinizdeki çalışma sürenizi belirtiniz.
Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Pearson Korelasyonu	1	-,021
	Sig. (2- Kuyruklu)		,803
	N	142	142

P<0,05

Tablo 36'da Çatışma çözüm strateji ortalaması ile çalışılan iş yerindeki çalışma süresi arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırmaya 142 kişi katılmıştır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile çalışılan iş yerinde çalışma süresi arasında anlamlı (p<0,05) bir ilişki yoktur.

Tablo 37

Çatışma Çözüm Stratejisi ile İş Yaşamındaki Çalışma Süresine İlişkin Korelasyon Analizi

		Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	İş yaşamındaki çalışma sürenizi belirtiniz.
Çatışma Çözüm Strateji Ortalama	Pearson Korelasyonu	1	-,164
	Sig. (2- Kuyruklu)		,051
	N	142	142

P<0,05

Tablo 37'de Çatışma çözüm strateji ortalaması ile iş yaşamındaki çalışma süresi arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırmaya 142 kişi katılmıştır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile iş yaşamındaki çalışma süresi arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur.

3.2. Hipotezlerin Sonuçları

H1: Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek ve çalışma süresi değişkenleri ile iş yerinde kişiler arası çatışma skoru ortalaması arasında ilişki vardır.	
$H1_a$: yaş değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	RED
$H1_b$: cinsiyet değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır	RED
$H1_c$: medeni durum değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
$H1_d$:eğitim değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur	RED
$H1_e$: meslek değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur	RED
$H1_f$: çalışma değişkenine göre iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır	RED
H2: Sağlık sektöründe çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişiler arası çatışma davranışlarını etkiler.	
$H2_a$: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerle tartışma sıklığını olumlu yönde etkiler.	RED
$H2_b$: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin bağırma sıklığını olumlu yönde etkiler.	KABUL
$H2_c$: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin kaba davranma sıklığını olumlu yönde etkiler.	KABUL

$H2_d$: Çalışanların örgütsel etik iklim algısı, iş yerinde kişilerin hoş olmayan şeyleri yapma sıklığını olumlu yönde etkiler.	KABUL
H3: Sağlık sektöründe çalışanların demografik özellikleri ile kriz yönetimi becerisi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.	
$H3_a$: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetim becerisi, cinsiyete bağlı olarak farklılık gösterir	RED
$H3_b$: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetim becerisi, yaşa bağlı olarak farklılık gösterir.	RED
$H3_c$: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetim becerisi, eğitim durumunu bağlı olarak farklılık gösterir.	KABUL
$H3_d$: Sağlık sektöründe çalışanların Kriz yönetimi becerisi, medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterir.	RED
$H3_e$: Sağlık sektöründe çalışanların kriz yönetim becerisi, mesleğe bağlı olarak farklılık gösterir.	KABUL
$H3_f$: Sağlık sektöründe çalışanların Kriz yönetimi becerisi, çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterir.	RED
H4: Sağlık sektöründe çalışanların örgütsel etik iklim algısı ile kriz yönetim ölçeği skoru ortalamaları arasında anlamlılık vardır.	KABUL

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma, örgütsel etik iklimin kriz yönetimi üzerindeki etkileri ve çatışma çözüm stratejileri arasındaki ilişkiyi anlamayı amaçlamaktadır. Araştırma bulguları, etik iklim algısının çalışanların davranışları ve karar alma süreçlerini şekillendirdiğini göstermektedir. Özellikle kriz yönetimi süreçlerinde etik ilkelerin etkisi, katılımcıların kararsız tutum sergilemesiyle belirginleşmiştir. Bu durum, etik iklimin çalışanlar tarafından yeterince algılanmadığını veya uygulamaların yetersiz kaldığını işaret edebilir.

Araştırma sonuçları, kriz yönetimi algısı ile yaş, eğitim ve meslek gibi demografik faktörler arasında farklı ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Örneğin, yaş grupları arasında kriz yönetimi algısında farklılıklar bulunurken, cinsiyet ve medeni durum gibi değişkenlerle kriz yönetimi algısı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Çatışma çözüm stratejileri açısından, yaş faktörü ile düşük düzeyde negatif bir ilişki gözlemlenmiştir; bu, yaş arttıkça çatışma çözüm stratejilerinin kullanımında azalma olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların kriz yönetimi becerileri incelendiğinde, kriz planlamasının önemine yönelik farkındalık olduğu ancak diğer kriz yönetimi faaliyetlerinde kararsızlıkların hakim olduğu görülmüştür. Bu durum, kurumlarda kriz yönetimi süreçlerinin ve planlamalarının yeterince etkin bir şekilde uygulanmadığını düşündürmektedir.

Örgütsel etik iklim ile iş yerindeki kişiler arası çatışma davranışları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, etik iklim algısının artışıyla olumsuz davranışların azalması arasında güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, etik iklimin çalışanlar arasındaki sosyal dinamikleri olumlu yönde etkileyebileceğini göstermektedir. Ancak, etik eğitim ve politika uygulamalarının yetersizliği, çalışanların etik dışı davranışlara karşı tutumlarında kararsız kalmasına yol açmıştır.

Araştırmanın bulguları, örgütsel etik iklimin hem kriz yönetimi süreçleri hem de kişiler arası çatışma çözüm stratejileri üzerinde etkili bir faktör olduğunu göstermektedir. Etik iklim, çalışanların kriz dönemlerinde etkin karar alma ve liderlik becerilerini şekillendiren temel bir unsur olarak ortaya çıkmıştır. Ancak, katılımcıların kararsız tutumları, bu etkinin tam anlamıyla hissedilemediğini ve etik ilkelere dayalı uygulamalarda iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Kriz yönetimi algısı, katılımcıların yaş, meslek ve eğitim düzeyleriyle ilişkilidir. Özellikle kriz planlaması konusundaki farkındalık, kriz anındaki belirsizlikleri azaltmada önemli bir role

sahiptir. Ancak, kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası faaliyetlerde genel bir kararsızlık durumu, kriz yönetimi süreçlerinin daha iyi yapılandırılması gerektiğini işaret etmektedir.

Çatışma çözüm stratejileri açısından, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik faktörlerin strateji kullanımını etkilediği, ancak cinsiyet ve medeni durum gibi değişkenlerin etkisiz olduğu görülmüştür. Bu durum, bireysel farklılıkların çatışma çözüm stratejileri üzerindeki etkisini vurgulamaktadır.

Araştırma sonuçları, sağlık sektöründe etik iklimin güçlendirilmesi gerektiğini açıkça göstermektedir. Etik ilkelere dayalı eğitim programlarının artırılması, kriz yönetimi süreçlerinin daha iyi planlanması ve çalışanlar arasında olumlu sosyal dinamiklerin desteklenmesi, örgüt performansını artırmada etkili olabilir. Bu bağlamda, liderlik rollerinin etik ilkeleri destekleyici bir vizyonla yeniden yapılandırılması önerilmektedir.

Sonuç olarak, örgütsel etik iklimin kriz yönetimi ve çatışma çözüm stratejileri üzerindeki etkisinin tam anlamıyla hissedilmesi için kurumların etik politikalarını daha etkili bir şekilde uygulamaları ve çalışanların bu politikaları benimsemelerini teşvik etmeleri gerekmektedir. Bu, yalnızca bireysel düzeyde değil, kurumsal kültürün genel yapısında da olumlu değişimlere yol açacaktır. Kısıtlamalar ve Gelecekteki Araştırmalar Araştırma, sağlık sektöründe sınırlı bir coğrafi alanda (İstanbul/Esenler) gerçekleştirilmiştir. Farklı sağlık kurumlarında, örneğin özel hastaneler, üniversite hastaneleri veya kırsal sağlık hizmetlerinde yapılacak benzer çalışmalar, sonuçların genellenebilirliğini artırabilir. Ayrıca, etik iklimin uzun vadeli etkilerini incelemek için boylamsal araştırmalar yapılması önerilmektedir.

Eğitim ve Gelişim Programları: Sağlık çalışanlarının etik farkındalıklarını artırmak için düzenli eğitimler düzenlenmeli ve liderlik becerilerini geliştirmelerine olanak tanınmalıdır.
Liderlik Odaklı Stratejiler: Etik değerlere önem veren liderlerin teşvik edilmesi, sağlık kurumlarındaki etik iklimin güçlendirilmesinde kritik rol oynar.
Etik Standartların Kurumsallaştırılması: Sağlık kurumlarında etik ilkelerin uygulamaya dönüştürülmesi için somut prosedürler oluşturulmalıdır.

Kriz Yönetim Simülasyonları: Sağlık çalışanlarının kriz yönetimi becerilerini geliştirmek amacıyla gerçekçi kriz senaryolarıyla simülasyon eğitimleri yapılmalıdır.
Sonuç olarak, örgütsel etik iklim, sağlık sektöründe sürdürülebilir kriz yönetimi ve yapıcı çatışma çözüm stratejilerinin temel taşıdır. Bu araştırma, etik iklimin sağlık çalışanlarının iş süreçlerindeki önemini vurgulamakta ve kurumlara bu konuda somut adımlar atılması

gerektiğini göstermektedir. Bu bulgular, literatüre önemli bir katkı sunmuş ve sağlık sektöründeki etik uygulamaların geliştirilmesine yönelik yeni araştırmalara ilham vermiştir.

Bu çalışma da amaç, örgütsel etik iklimin kriz yönetimi üzerindeki etkilerini ve bu bağlamda örgütlerde kullanılan çatışma stratejilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma, etik iklimin kriz durumlarında liderlik ve karar alma süreçlerine olan etkisini analiz ederek, çatışma yönetimi stratejilerinin bu süreçlerdeki rolünü anlamayı hedeflemektedir. Araştırmanın evrenini, İstanbul ili Esenler İlçesinde ki Aile Sağlığı Merkezleri, İlçe Sağlık Müdürlüğü ve Kamu Hastaneleri bünyesinde çalışan, 18-65 yaş aralığındaki sağlık personelleri oluşturmaktadır. Veriler elektronik ortamda, online anket yöntemi ile elde edilmiştir. Toplam 142 anket elde edilerek araştırma analizinde kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket 4 (dört) bölümden oluşur. Anketin ilk bölümünde demografik bilgilere ait sorular yer alır. İkinci bölümde örgütsel etik iklim ölçeği yer alırken, üçüncü bölümde iş yerinde kişiler arası çatışma ölçeği yer alır. Son bölümde ise kriz yönetimi ölçeği bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan modelde, demografik değişkenleri, örgütsel etik iklim, iş yerinde kişiler arası çatışma ve kriz yönetimi ile ilgili dört grup değişkeni meydana getirir. Demografik değişkenler, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, çalışılan iş yerindeki çalışma süresi ile iş yaşamındaki çalışma süresi ile ilgili sorulara yanıt aranmıştır. Dokuz alt boyuttan oluşan örgütsel etik iklimi anketin ikinci kısmını oluşturmaktadır. Üçüncü kısım, iş yerinde kişiler arası çatışma değişkenlerinde, iş yerinde ne sıklıkla tartışmalara girildiği, hangi sıklıkla bağırıldığı ve kaba davranıldığı, ayrıca hangi sıklıkla hoş olmayan şeylerle karşılaşıldığına dair 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Anketin dördüncü ve son kısmı ise, 23 alt boyuttan meydana gelen kriz yönetiminin kriz öncesi faaliyetleri, kriz esnasındaki faaliyetleri ve kriz sonrası faaliyetleri kapsamaktadır.

Araştırma kapsamında demografik değişkenlere göre, kriz yönetim becerisi ve kişiler arası çatışma skor ortalamasının farklılık gösterip gösterilmediğini ifade eden hipotezler oluşturulmuştur. Ayrıca örgütsel etik iklim algısı ile iş yerinde kişiler arası çatışma davranışlarının nasıl etkilendiği ve son olarak örgütsel etik iklim algısı ile kriz yönetim ölçeği skoru ortalamaları ile ilgili hipotezler oluşturulmuştur. Oluşturulan hipotezlerin analizinde Anova Testi ile Bağımsız Gruplar Testi uygulanmıştır Ayrıca Korelasyon analizlerinden yararlanılmıştır

Araştırmada oluşturulan hipotezler sonrasında kullanılan ölçeklere dair ön testler yapılmıştır. Bu alanda örneklemin normal dağılımı gösterip göstermediği ve demografi özelliklerinin dağılımına dair bilgiler elde edilmiştir. Ayrıca çarpıklık ve basıklık değerleri tespiti yapılmıştır. Çalışmada hipotez testlerinden önce örneklemin demokratik özelliklerine ait bilgilere yer verilmiştir. Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun (%38,7 oranında) 35 - 44 yaş aralığında olduğu görülmektedir. %37,3 oranında 26 - 34 yaş aralığında katılımcının olduğu, %12.7 oranında 45 - 64 yaş aralığında olup, %11.3 oranında 18-25 yaş aralığında katılımcının araştırmaya katıldıkları gözlenmiştir. Araştırmaya katılan 142 katılımcının 84'ü (%59.2) kadın, 58'i (%40.8) erkektir. Katılımcıların %64.8'i (92 kişi) evli, %35.2'si (50 kişi) ise bekardır. Katılımcıların 75'i (%52.8) Üniversite/Yüksekokulu mezunu, 22'si (%15,5) lise mezunu, 22'si (%15,5) Meslek Yüksekokulu mezunu, 19'u (%13,4) Yüksek Lisans mezunu, 3'ü (%2,1) doktora mezunu, 1'i (%0,7) ilkokul mezunudur. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde, 24 (%16,9) kişinin Ebe, 23 (%16,2) kişinin Hemşire, 15 (%10.6) kişinin Sağlık Teknikeri, 10 (%7) kişinin Doktor, 6 (%4,2) kişinin Sağlık Teknisyeni, 2 (%2) kişinin Sağlık Yöneticisi, kalan 62 (%43, 7) kişinin ise diğer meslek dallarından olduğu görülmüştür. Katılımcıların iş hayatındaki çalışma süreleri incelendiğinde, en çok %26.8 oranında 11 - 15 yıl arasında çalıştıkları görülmüştür. En az ise %14.8 oranında 16-20 yıl arasında çalıştıkları görülmüştür. Bunun dışında 1 - 5 yıl arasında çalışan kişiler %24.6 oranındadır. 6 - 10 yıl arasında çalışma süresi olan katılımcıların oranı %16,2'dir.20 Yıl ve üzeri çalışmışlık süresi bulunan katılımcıların oranı ise %17,6 olarak görülmüştür. Katılımcıların çalıştıkları iş yerlerindeki çalışma süreleri incelendiğinde, 65 kişinin (%45, 8) 1 - 5 yıl arasında çalıştığı bilinmektedir. 28 (%19, 7) kişi 11-15 yıl arasında çalışmış olup, 9 (%6, 3) kişinin ise 20 yıl ve üzeri çalışma süresi bulunmaktadır. 28 (%19,7) kişinin 6-10 yıl çalışma süresi olurken, 12 (%8,5) kişi ise 16-20 yıl arasında çalışmışlardır.

Demografik bilgilerin analizi sonrası hipotezler testleri sonuçlarına değinilmiştir. Örgütsel etik iklim algısı ile ilgili elde edilen değerlendirmeler şu şekilde sıralanabilir:

- "Yöneticim Yenilikçi Bir Vizyona Sahiptir" sorusuna katılımcılar 3,13 ortalama ile "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.
- “Yöneticim Hızlı Ekip Kurarak Organize Etme Becerisine Sahiptir” sorusuna katılımcılar, 3,28 ortalama ile "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

- "Etik İlkeler; Kurum Politikaları, Yönetim Kademelerindeki Süreçler Ve Yaklaşımlarla Desteklenmektedir" sorusuna katılımcılar 3,40 ortalama ile kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.
- "Kurumun Paydaşlarına Etik Kurallarını Açıklamıştır" sorusuna katılımcılar 3,28 ortalama ile "Kararsız" olduklarını belirtmişlerdir.
- "Çalıştığım Kurumda Etik Olmayan Davranışlara İzin Verilmez" sorusuna katılımcılar 3,41 ortalama ile "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.
- "Kurumumda Etik Olmayan Davranış Hemen Tespit Edilerek Gerekli İşlemler Başlatılır" sorusuna katılımcılar 3,23 ortalama ile "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.
- "Kurumumda Çalışanlardan Biri Kendisine Çıkar Sağlayan Etik Dışı Bir Davranışta Bulunursa Olumsuz Tepki Görür"" sorusuna katılımcılar 3,41 ortalama ile "Kararsız" olduklarını belirtmişlerdir.
- "Kurumumda Çalışanlardan Biri Kuruma Çıkar Sağlayan Etik Dışı Bir Davranışta Bulunursa Olumsuz Tepki Görür" sorusuna katılımcılar 3,34 ortalama ile "Kararsız" olduklarını belirtmişlerdir.
- "Kurumumda Etik Kültürün Gelişmesi İçin Sürekli Eğitimler Verilmektedir" sorusuna katılımcılar 2,94 ortalama ile "Kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

Katılımcıların İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma Algısı ile ilgili elde edilen verilerin değerlendirme sonuçları şu şekilde sıralanabilir:

- " İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz" sorusuna katılımcılar 1,99 ortalama ile "Nadiren" tartışmaya girdikleri bilinmektedir.
- " İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırır?" sorusuna katılımcılar 1,47 ortalama ile "Hiçbir Zaman" kendilerine bağırılmadığı bilinmektedir.
- " İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır?" sorusuna katılımcılar 1,82 ortalama ile "Nadiren" kendilerine kaba davranıldığı bilinmektedir.
- " İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar?" sorusuna katılımcılar 1,92 ortalama ile "Nadiren" hoş olmayan davranışlara maruz kaldıkları bilinmektedir.

Kişiler Arası Çatışma testi sonucu katılımcıların iş yerlerinde Nadiren tartışma yaşadıkları, Hiçbir Zaman kendileri bağırılmadığı, Nadiren de olsa kaba davranışlarla ve hoş olmayan şeylerle karşılaştıkları saptanmıştır.

Katılımcıların Kriz Yönetim Algısı ile ilgili vermiş oldukları cevapların ortalaması ve standart sapması değerlendirme sonuçları şunlardır;

- Yalnızca "Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır." sorusuna verilen cevabın ortalaması farklı olup, tüm sorulara verilen cevap ortalaması "Kararsızım" dır. Bu sonuçtan anlaşılacağı üzere katılımcıların kriz yönetim algısı konusunda kararsız kaldıkları saptanmıştır.
- "Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır." Sorusuna katılımcıların verdiği cevap ortalaması 3,54 olup, "Katılırım" şeklinde cevap vermişlerdir. Bu ortalamaya göre tüm katılımcıların ortalama fikri, kriz planlaması yapılması sonucu kriz anında oluşabilecek belirsizliklerin azalacağı yönündedir.

Katılımcıların kriz yönetim algısını değerlendirmek amacıyla yapılan çalışma sonuçları şunlardır;

- Kriz yönetim algısı testine göre katılımcılar, kriz öncesi faaliyetlerden "Kriz planı hangi krize karşı, ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar" sorusu ile "Kriz planının olması, kriz anında yaşanacak belirsizliği Azaltır" sorusuna katıldıklarını ifade etmişlerdir. Kriz yönetim algısının kriz öncesi faaliyetlerle ilgili diğer sorular hakkında "Kararsız" oldukları görülmüştür.
- Katılımcıların çoğunluğunun, kriz yönetiminde kriz esnasındaki faaliyetlerden sadece "Kriz esnasında etkin bir kurum içi kurum dışı haberleşme sisteminin olduğunu" düşünmektedirler. Katılımcıların, kriz esnasındaki diğer tüm faaliyetlerle ilgili "Kararsız" oldukları saptanmıştır.
- Katılımcıların çoğunluğunun, kriz yönetimi algısı kriz sonrası faaliyetlerinin tamamına katıldıkları saptanmıştır.

Araştırmada yapılan Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi sonucu, çatışma çözüm strateji varyanslarının homojen dağıldığı, fakat kriz yönetim algısında homojenliğin sağlanamadığı saptanmıştır. Ayrıca çatışma çözüm stratejileri ile kriz yönetimi algısı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sağlanmıştır.

Sağlık Sektöründe Örgütsel Etik İklimin (Bağımsız değişken) Kriz Yönetimi Üzerine Etkileri (Bağımlı değişken) ve Çatışma Çözüm Stratejilerinin Değerlendirilmesi ve sonuçları şunlardır: Araştırmada toplanan verilerin dağılımının normalliği, çarpıklık ve basıklık düzenine göre değerlendirilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, kriz yönetimi tüm araştırma

grubunda, kadın katılımcılar grubunda ve erkek katılımcılar grubunda ayrı ayrı yapılan Normallik Testi (Normal Dağılım Testi) sonucu Skewness (Çarpıklık) ile Kurtosis (Basıklık) değerlerinin -1,5 ile artı 1,5 daire arasında olduğu saptanmıştır. Bu nedenle araştırmada veriler normal sınırlarda çıktığından dağılım normal demektir. Eldeki parametrelerle mevcut çalışmaya devam edilerek T-Testi, Anova Testi vb. testler yapılabilir sonucuna varılmıştır. Bağımsız Gruplar T- Testi sonuçları aşağıda sıralanmıştır;

- **Kriz Yönetimi ve Cinsiyet Karşılaştırması:** Kriz yönetimi algısı, cinsiyetlere göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Yani kriz yönetim algısı, kadın ve erkeklere göre farklı anlam taşımamaktadır.
- **Kriz Yönetimi ve Yaş Karşılaştırması:** Kriz yönetim algısı ile yaş faktörü arasında anlamlı farklılık vardır. Yaş grupları tek tek analiz edildiğinde kriz yönetimi ile 18-25 yaş ve 26 - 34 yaş grupları ile kriz yönetimi arasında anlamlı bir farklılık vardır. Kriz yönetimi ile yaş faktörü arasında (35 - 44 yaş ve 45 - 64 yaş grupları) anlamlı bir farklılık vardır. Yani yaş grubu değiştikçe kriz yönetimi algısı değişiklik göstermektedir.
- **Çatışma Çözüm Stratejisi İle Cinsiyet Karşılaştırması:** Çatışma çözüm stratejisi ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Yani kadın ve erkeğe göre çatışma çözüm stratejisi algısı değişiklik göstermemektedir.
- **Çatışma Çözüm Stratejisi İle Yaş Karşılaştırması:** Çatışma çözüm stratejisi ile yaş faktörü arasında anlamlı bir farklılık yoktur. 18-25 yaş ile 26 - 34 yaş gruplarının çatışma çözüm strateji algısı arasında herhangi bir farklılık yoktur. Çatışma çözüm stratejisi ile 35 - 44 yaş ve 45 - 64 yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur yani çatışma çözüm strateji algısı yaş gruplarına göre değişiklik göstermemektedir.
- **Çatışma Çözüm Strateji Ortalaması İle Demografik Bilgiler Arasında İlişki:** Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile yaş arasında düşük düzeyde negatif yönde ($r= -0,173$) anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki vardır. Yani yaş arttıkça çatışma çözüm stratejileri azalmaktadır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile cinsiyet arasında anlamlı ($p>0,05$) bir ilişki yoktur. Çatışma çözüm stratejisi skoru ortalaması ile medeni durum arasında anlamlı ($p>0,05$) bir ilişki yoktur. Çatışma çözüm stratejisi skoru ortalaması ile eğitim durum arasında düşük düzeyde pozitif yönde($r=0,212$) anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki vardır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile meslek arasında düşük düzeyde negatif yönde($r= -0,233$) anlamlı ($p=0,01$) bir ilişki vardır. Çatışma çözüm stratejisi ortalaması ile çalışılan iş yerinde çalışma süresi arasında anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki yoktur. Çatışma

çözüm stratejisi ortalaması ile iş yaşamındaki çalışma süresi arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur.

- **Çatışma Çözüm Strateji Skoru İle Demografik Bilgiler Arasında İlişki: Ç**atışma çözüm strateji skoru ile yaş arasında düşük düzeyde negatif yönde (r= - 0,174) anlamlı (p<0,05) bir ilişki vardır. Çatışma çözüm strateji skoru ile cinsiyet arasında ilişki yoktur (r=0,00). Çatışma çözüm strateji ile medeni durum arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur. Çatışma çözüm strateji skoru ile eğitim durumu arasında düşük düzeyde pozitif yönde (r= 0,190) anlamlı (p<0,05) bir ilişki vardır. Çatışma çözüm strateji skoru ile meslek arasında düşük düzeyde negatif yönde (r= - 0,220) anlamlı (p<0,01) bir ilişki vardır. Çatışma çözüm strateji ile çalışılan iş yerindeki çalışma süresi arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur. Çatışma çözüm strateji ile iş yaşamındaki çalışma süresi arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur.
- **Çalışanların Demografik Bilgileri İle Kriz Yönetimi Becerisi Arasındaki İlişki**
  Kriz yönetimi ile yaş arasında anlamlı (p=0,05) bir ilişki yoktur. Kriz yönetimi ile yaş arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur. Kriz yönetimi ile eğitim durumu arasında negatif yönde orta düzeyde (r= -,266) anlamlı (p<0,01) bir ilişki vardır. Kriz yönetimi ile medeni durum arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur. Kriz yönetimi ile meslek arasında pozitif yönde orta düzeyde (r= ,297) anlamlı (p<0,01) bir ilişki vardır. Kriz yönetimi ile çalışma süresi arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur.
- **Çalışanların Örgütsel Etik İklim Algısı İle Kriz Yönetim Ölçeği Skoru Ortalamaları Arasındaki İlişki:** Örgütsel etik iklim ile kriz yönetim skoru arasında güçlü düzeyde pozitif yönde (r= - 0,648) anlamlı (p<0,01) bir ilişki vardır.
- **Çalışanların Örgütsel Etik İklim Algısı, İş Yerinde Kişiler Arası Çatışma Davranışları Arasındaki İlişki**
  Örgütsel etik iklim ile iş yerinde kişilerle tartışma sıklığını arasında anlamlı (p>0,05) bir ilişki yoktur. Örgütsel etik iklim ile iş yerinde kişilerin bağırma sıklığını arasında negatif yönde orta düzeyde (r= - 185) anlamlı (p<0,05) bir ilişki vardır. Örgütsel etik iklim algısı arttıkça negatif yönde iş yerinde kişilerin bağırma sıklığını artırır. Örgütsel etik iklim algısı artarken iş yerindeki kişilerin bağırma sıklığı azalır. Örgütsel etik iklim ile iş yerinde kişilerin kaba davranma sıklığını arasında negatif yönde orta düzeyde (r= - 246) anlamlı (p<0,01) bir ilişki vardır. Örgütsel etik iklim algısı arttıkça negatif yönde iş yerinde kişilerin kaba davranma sıklığını artırır. Örgütsel etik iklim algısı artarken iş

yerindeki kişilerin kaba davranma sıklığı azalır. Örgütsel etik iklim ile iş yerinde kişilerin hoş olmayan şeyleri yapma sıklığını arasında negatif yönde orta düzeyde (r= -319) anlamlı (p<0,01) bir ilişki vardır. . Örgütsel etik iklim algısı arttıkça negatif yönde iş yerinde kişilerin hoş olmayan şeyleri yapma sıklığını artırır. Örgütsel etik iklim algısı artarken iş yerindeki kişilerin hoş olmayan şeyleri yapma sıklığı azalır.

KAYNAKÇA

Akbaş, T.Y. (2010). Örgütsel etik iklimin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: mobilya sanayi büyük ölçekli işletmelerinde görgül bir araştırma. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12 (19), 121-137.

Akburak, Ş. (2019). Özel Konaklama Tesislerinde Algılanan Etik İklimin İş Tatmini Ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi Nevşehir İlinde Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi]. Nevşehir Hacıbektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Nevşehir.

Akın, G. (2019). Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği Ve Örgütsel Etik İklimi İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma [Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Aksoy, S., Erdil, O. ve Ertürk, A. (2017). Etik iklim: Kavramsal gelişimi, bireysel ve örgütsel etkileri. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 18(2), 133-151.

Alay, F., ve Metin, B. (2023). Sağlık kurumlarında kriz yönetimi uygulamaları ve yöneticilerin bakış açıları. Journal of Health Administration Research, 40(1), 45-60.

Alıç, M. (1995). Örgütler. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 1(1), 1-40.

Alikılıç, Ö., ve Gökaliler, E. (2022). Covid-19 pandemisinin durumsal kriz iletişim teorisi kapsamında değerlendirilmesi. İnönü üniversitesi iletişim fakültesi elektronik dergisi (inif e-dergi), 7(1), 191-212.

Alparslan, P. K. (2023). Örgütsel Etik İklimin Örgütsel Güvene Etkisinde Örgütsel Anominin Aracılık Etkisi: Konya İl Merkezinde Sosyal Güvenlik Kurumunda Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.

Arslan, Y., ve Gül, E. (2022). Hemşirelerin örgütsel etik iklim algılarının güç mesafesi ile ilişkisi. Journal of Nursing Ethics, 34(3), 321-335.

Aydan, S. ve Kaya, S. (2018). Hemşirelerin Etiketli Mallarının Örgütsel Güven Düzeyleri Üzerindeki Etkisi Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2018 21(2). 99 – 216.

Aydın, G. A., Aktaş, P. Ü., ve Aydın, Ş. (2022). Kriz İletişimde Femvertising Stratejisinin Kullanımı: Dardanel Ton "Elinize Sağlık "Reklamı Örneği. Uluslararası Medya ve İletişim Araştırmaları Hakemli Dergisi, 5(2), 259-282.

Aydoğan, Z. F. (2003). Örgüt Kültürü ve İklimi . Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 203-215.

Aytemiz S.O. ve Bolat, T. (2007). Kohlberg'in bilişsel ahlâkî gelişim modelinden yararlanan etiksel karar verme modellerinin karşılaştırmalı analizi. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, (13), 27. Babadağ, M., ve İşcan, Ö. (2017). Dönüştürücü Liderlik ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Algılanan Etik İklimin Aracı Rolü. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(4), 399-428.

Bayrak, S. (2001). İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk. İstanbul: Beta Basım.

Büte, M. (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(1), 171-192.

Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Demirel, F., ve Karadeniz, Ş. (2015). Bilimsel araştırma yöntemleri. Pegem Yayıncılık.

Can, H. (2005). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Cevizci A. (2014) Etik Ahlak Felsefesi, Say Yayınları, 1.Baskı, İstanbul.

Çalışkan, A. (2023). Örgütsel Etik İklimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kastamonu.

Çiçek, B., ve Söylemez, M. (2020). Sosyal Karşılaştırma Bakış Açısından Dedikodu, Reabet ve Etik İklim İlişkisi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 16(3), 639-656.

Demir, K. (2015). Kriz iletişimi yönetiminde stratejik iletişim ve algı yönetimi. Journal of Crisis Management, 18(2), 215-230.

Deniz, M., ve Sağlam, M. (2007). Kriz Dönemlerinde İşletme Stratejileri ve Malatya Organize Sanayi Bölgesinde Faaliyet Gösteren Tekstil İşletmelerinde Bir Uygulama. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 6(20), 156-176.

Dişbudak, T. (2011). Örgütlerde çatışma yönetimi: Bankacılık sektöründe Kocaeli örneği. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Doğan, S. ve Kılıç, S. (2014). Algılanan örgütsel etik iklim ve üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkilerin incelenmesi. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15(1), 271.

Erdem, Z. (2021). Örgütsel etik iklimin çalışan sesliliği üzerindeki etkisi ve psikolojik güvenliğin aracılık rolü. Journal of Organizational Psychology, 36(2), 142-157.

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

Feyzullayev, M. (2023). Duygusal Zeka Ve Çatışma Çözüm Stratejileri İlişkisi: Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi. Artvin Çoruh Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Artvin.

Genç, N. ve Karcıoğlu, F. (2000). Örgüt İkliminin Gücü, Aşkale Çimento Örneği. İstanbul: Karizma Yayınları.

Gül, A. (2010). İstanbul İlinde Üç Farklı Statüdeki Hastanede Çalişan Hemşirelerin Kriz İle Karşılaşma Durumları, Kriz Yönetimine Bakışı ve Kişilik Özellikleri. Haliç Üniversitesi, Hemşirelik Anabilim Dalı. İstanbul: Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Güney, S. (2004). Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü.

Hicks, H. G. (1977). Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından (I. Cilt, 3. Baskı). Ankara: Ankara İktisadî ve Ticarî İlimler Akademisi.

İncedağ, M., ve Aksoylu, B. (2021). Sağlık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi. Journal of Employee Relations, 15(4), 311-326.

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

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

Koç, T. (2012). İstanbul ilindeki bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşire ve ebelerin kriz ve kriz yönetimi hakkındaki düşünceleri. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, Ebelik Anabilim Dalı, İstanbul.

Kohlberg, L., ve Hersh, R.H. (1977). Moral development: a Review of The Theory, Theory into Practice, 16(2), 1977, 54-55.

Luthans, F.: 2010 Organizational Behavior: An Evidence Based Approach 12. Edition. McGraw-Hill.

Martin, K. D., ve Cullen, J. B. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review. Journal of Business Ethics, 69, 175–194

Mason, C., ve Simmons, J. (2011). Forward Looking or Looking Unaffordable? Utilising Academic Perspectives on Corporate Social Responsibility to Assess the Factors Influencing its Adoption by Business. Business Ethics: A European Review, 20(2), 169.

Mavibaş, M. (2022). Spor Bilimleri Fakültelerindeki Akademisyenlerin Örgütsel Etik İklim Ve Örgütsel Şeffaflık Algıları İle Bilgi İfşa Yönelimlerinin (Whistleblowing) İncelenmesi. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Kış Sporları Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Metin, N. (2023). Sağlık Kurumlarında Kriz Yönetimi: Bir Kamu Hastanesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. İstanbul.

Okkay, İ. (2019). Küreselleşen Dünyada kriz yönetiminin önemi. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD), 6(3), 308-317.

Örnek, A., ve Aydın, Ş. (2008). Kriz Ve Stres Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Özalp, İ. (1989). Örgütlerde Çatışma. Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(1), 81-114.

Özden, K. (2021). Toplam Kriz Yönetimi - İşletme ve Bölüm Strateji ve Politikalarıyla Bütünsel Yaklaşım (3. b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Özer, A., ve Dinç, M. (2021). Sağlık çalışanlarının etik iklim algılarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. Journal of Health Management, 29(4), 587-601.

Öztürk, A. (2022). Örgütsel Etik İklimin İşgören Motivasyonuna Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin ve İş Tatmininin Aracı Rolü. Yüksek Lisans Tezi. Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kırıkkale.

Öztürk, B. (2010). Kriz yönetimi ve örnek bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği Ana Bilim Dalı, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Öztürk, S., ve Gökdeniz, F. (2023). Örgütsel etik iklimin iş gören motivasyonu üzerindeki etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin ve iş tatmininin aracılık rolü. Journal of Organizational Studies, 48(3), 89-107.

Rahim, M. A.: 2001 Managing Conflict in Organizations 3rd Edition. London: Greenwood Publishing Group.

Rahim, M.A., Magner, N. R., ve Shapiro, D. L. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely?. International Journal of Conflict Management, 11(1), 9-31.

Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. Journal of Business Research, 54(1): 39–52.

Snell,R.S (1996). The learning organization, sensegiving, and the dynamics of organizational values change. Management Learning, 27(1), 37-49.

Soyalın, M. (2019). Örgütsel Etik İklim, Psikolojik Güvenlik, Güç Mesafesi Yönelimi ve Çalışan Sesliliği Davranışı Arasındaki İlişkileri. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Şahin, B. ve Dündar, T. (2011). Sağlık sektöründe etik iklim ve yıldırma (mobbing) davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 66 (1), 129-159.

Şimşek, M. Ş. (2002). Yönetim ve organizasyon. Konya: Günay Ofset.

Şişman, M. (1995). Örgüt Kavramının Kültürel Açıdan Çözümlenmesi ve Eğitim Örgütleri. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 1(1), 79-94.

Taner, B. ve Elgün, R. (2015). Çalışanların Etik İklim Algılarının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24(1),99-114

Tekin, B. (2012). Merkez Bankalarının Finansal Kriz Dönemlerinde Istikrar Politikalarındaki Etkinliği: Türkiye Örneği (Doctoral dissertation, Marmara Universitesi (Turkey)).

Tekin, İ., ve Çelik, A. (2017). Etik İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Konya Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler Örneği. Yönetim Bilimleri Dergisi, 15(29), 71-90.

Trevino, L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: A person-situation interactionist model. Academy of Management Review, 11(3), 602-617.

Tutar, H. (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayınları.

Türkoğlu, M., ve Yılmaz, H. (2022). Sağlık kurumlarında halkla ilişkiler faaliyetlerinin iletişim problemlerini minimize etmedeki rolü. Journal of Public Relations and Communication, 27(3), 187-202.

Tüz, M. V. (2014). Kriz Yönetimi, Uygulama için temel adımlar (5. b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Ünlü, F. S., ve Eroğlu, D. T. (2020). Çatışma Eylem Stilleri. Kurgu, 28(1), 122-140.

Vivader-Cohen,D. (1998).Moral Climate in organizatons:A Conceptual And Empirical Framework.Organizational Studies, 19 (3),343-372

Yağmur, A. (2013). Etik Liderliğin ve Etik İklimin Etik Dışı Davranışlarına Etkisi: Ampirik Bir Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Yeyin Akcan, B. (2023). Hastanelerde Kriz Yönetimi Yeteneğinin Satın Alma Personelindeki Örgütsel Satın Alma Davranışlarına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Okan Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. İstanbul.

Yılmaz, E. (2019) Algılanan Çatışma Çözüm Stratejilerinin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Rolü: Karabük Üniversitesi İdari Personel Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Karabük.

Yüksel, Ö. F. (2016). Etik İklim Algısının İş Görenlerin İş Tatmini Düzeyleri ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisi: Arçelik A.Ş. Adana Ve Elazığ Bölge Yöneticiliklerinde Uygulama. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.

EKLER

EK 1. Anket

Bu anket formu İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı kapsamında Nazlı TAÇYILDIZ tarafından Dr. Öğr. Üyesi İlknur SAYAN danışmanlığında yürütülen ‘‘Sağlık Sektöründe Örgütsel Etik İklimin Kriz Yönetimi Üzerine Etkileri ve Çatışma Çözüm Stratejilerinin Değerlendirilmesi’’ konulu bir tez çalışması için veri toplama amacıyla hazırlanmıştır. Toplanacak veriler sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak ve kişisel bilgilere yer verilmeyecektir. Lütfen her soruyu dikkatlice okuduktan sonra size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz.

DEMOGRATİF BİLGİLER

1. Yaşınızı belirtiniz.

1. ( ) 18-25 2. ( ) 26-34 3. ( ) 35-44 4. ( ) 45-64 5. ( ) 65+

2. Cinsiyetiniz:

( ) 1. Erkek ( ) 2. Kadın ( ) 3. Diğer

3. Medeni durumunuz:

( ) 1. Evli ( ) 2. Bekar

4. Eğitim durumunuz (en son bitirilen okulu belirtiniz)

( ) 1. İlkokul mezunu ( ) 2. Ortaokul mezunu ( ) 3. Lise mezunu

( ) 4. Meslek Yüksekokulu mezun ( ) 5.Üniversite/yüksekokul mezunu ( ) 6. Yüksek lisans mezun

( ) 7. Doktora mezun

5. Mesleğiniz:

( ) 1. Sağlık Yöneticisi ( ) 2. Doktor ( ) 3.Hemşire ( ) 4.Ebe ( ) 5. Sağlık Teknikeri

( ) 6. Sağlık Teknisyeni ( ) 7. Diğer

6. Çalıştığınız iş yerinizdeki çalışma süreniz nedir?

1. ( ) 1-5 yıl 2. ( ) 6- 10 yıl. 3. ( ) 11-15 yıl. 4. ( ) 16- 20 yıl. 5. ( ) 20 yıl üzeri

7. İş yaşamındaki çalışma süreniz nedir?

1. ( ) 1-5 yıl. 2. ( ) 6- 10 yıl. 3. ( ) 11-15 yıl. 4. ( ) 16- 20 yıl. 5. ( ) 20 yıl üzeri

ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıda yer alan maddelerin sizi ne düzeyde yansıttığını ya da yansıtmadığını örnek değerlendirmeye göre "X" ile işaretleyiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ ÖLÇEĞİ		1	2	3	4	5
1	Yenilikçi bir vizyona sahiptir.					
2	Hızlı ekip kurarak organize etme becerisine sahiptir.					
3	Etik ilkeler, kurum politikaları ve yönetim kademelerindeki süreçler ve yaklaşımlarla desteklenmektedir					
4	Kurumum paydaşlarına etik kurallarını açıklamıştır					
5	Çalıştığım kurumda, etik olmayan davranışlara izin verilmez.					
6	Kurumumda, etik olmayan davranış hemen tespit edilerek gerekli işlemler başlatılır.					
7	Kurumumda çalışanlardan biri, kendisine çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.					
8	Kurumumda çalışanlardan biri, kuruma çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.					
9	Kurumumda etik kültürün gelişmesi için sürekli eğitimler verilmektedir.					

İŞ YERİNDE KİŞİLER ARASI ÇATIŞMA ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadelerin her birine ne derece katıldığınızı, yanındaki kutucuklarda yer alan "1=Hiçbir Zaman" ile "5= Her Zaman" arasındaki rakamlardan yalnızca birinin üstüne (X) işareti koyarak gösteriniz.

1	2	3	4	5
Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Her Zaman

İŞ YERİNDE KİŞİLER ARASI ÇATIŞMA ÖLÇEĞİ		1	2	3	4	5
1	İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz					
2	İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırır?					
3	İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır?					
4	İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar?					

KRİZ YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ

Aşağıda yer alan ifadeleri bağlı olduğunuz yöneticinizi düşünerek dikkatlice okuyunuz. Her bir ifade için "Kesinlikle Katılmam" ile "Kesinlikle Katılırım" arasında değişen seçenekler arasından sadece en uygun olanı seçiniz. Her bir ifadeye hangi oranda katıldığınızı lütfen uygun kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.

KRİZ YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ MADDELER		KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
1. Boyut: Kriz Öncesi Faaliyetler						
1	Kurumumuz yöneticileri, kriz yönetimi hakkında yeterli bilgiye sahiptir.					
2	Kurumumuzda krizler, kriz yönetimi ekibi ile yönetilir.					
3	Kurumumuzda krizi başarı ile yönetebilecek tecrübeli personel mevcuttur					
4	Kriz yönetim ekibinin rol, sorumluluk ve hedefleri açık bir şekilde belirlidir					

5	Kriz yönetimini kolaylaştırabilmek için, kriz senaryolarımız mevcuttur					
6	Kriz senaryoları hazırlanırken tüm bireylerin katkısı sağlanır.					
7	Kriz öncesinde olası senaryolar için tatbikatlar yapılmaktadır					
8	Kriz plânı, hangi krize karşı ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar.					
9	Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır.					
2. Boyut: Kriz Esnası Faaliyetleri						
10	Kriz esnasında, tüm paydaşların görüş/şikayetleri dikkate alınır.					
11	Kriz esnasında, tüm karar verme süreçlerinde kullanılan sistematik bir yöntem vardır.					
12	Kriz esnasında, iyi organize olan fonksiyonel ekiplerimiz vardır.					
13	Kriz esnasında, olay/vaka raporlama mekanizması vardır.					
14	Kriz esnasında, karşılaşabileceğimiz vakalar için hızlı bir müdahale süreci vardır					
15	Kriz esnasında, çalışanlarımızı iyileştirme/koruma planları geliştirilmiş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır.					
16	Kriz esnasında, etkin bir kurum içi/dışı haberleşme sistemimiz vardır					
17	Kriz esnasında, işin yapılması için her türlü donanım/teçhizat temin edilmektedir					
18	Kriz esnasında, bilgi ve becerilerimizi kullanma fırsatı sağlanmaktadır					
19	Kriz esnasında, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik her türlü tedbir alınmaktadır					
3. Boyut: Kriz Sonrası Faaliyetler						
20	Kriz sonrası durum analizleri sonucunda gerekli yönetsel değişiklikler yapılır.					
21	Kriz sonrası çalışanlara yeni görev ve sorumluluklar verilir.					
22	Kriz sonrası kurum içi gerekli eğitimler verilir.					
23	Kriz sonrası kurumun ihtiyacı olan kaynaklar temin edilir.					

ÖZ GEÇMİŞ

Nazlı TAÇYILDIZ, 2007-2011 yıllarında Van Anadolu Sağlık Meslek Lisesinde Hemşirelik bölümünde eğitim aldı, 2011-2014 yıllarında Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İlk ve Acil Yardım (Ön Lisans) Bölümünden mezun oldu.2015-2018 yılları arasında Atatürk Üniversitesi Sağlık Yönetimi (lisans) bölümünde eğitimini tamamladı.2013 Ocak ayından itibaren 657 Sayılı Devlet Memurluğu kapsamında Sağlık Bakanlığı kadrosunda Hemşire olarak hizmet vermektedir. Halen Esenler İlçe Sağlık Müdürlüğü bünyesinde görevine devam etmektedir. Üniversite ve çalışma hizmeti süresince çeşitli eğitim ve seminerlere katılmıştır. 2022 yılında İstanbul Kent Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümünde Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır.