

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI
ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL STRESİN ARACILIK
ROLÜ: MUĞLA İL MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
YELİZ KÖSEOĞLU ŞALK

DANIŞMAN
DOÇ. DR. SONER TASLAK

HAZİRAN, 2016
MUĞLA

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI
ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL STRESİN ARACILIK
ROLÜ: MUĞLA İL MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA

YELİZ KÖSEOĞLU ŞALK

Sosyal Bilimler Enstitüsünde

“Yüksek Lisans”

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih :26.07.2016

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 30/06/2016

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Soner TASLAK

Jüri Üyesi :Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU

Jüri Üyesi :Prof. Dr. Umut AVCI

Enstitü Müdürü : Prof Dr. Mehmet MARANGOZ

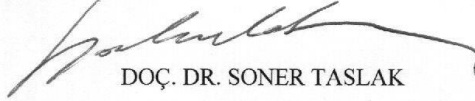
HAZİRAN- 2016

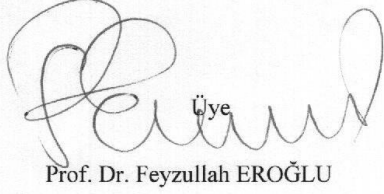
MUĞLA

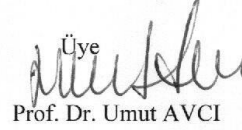
TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 08/06/2016 tarih ve 736/2 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24/6 maddesine göre, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Yeliz Köseoğlu ŞALK'ın Hemşirelerin İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Muğla İl Merkezinde Bir Araştırma"adlı tezini incelemiş ve aday 30/06/2016 tarihinde saat 13:30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 65 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin kabul olduğuna oy birliği ile karar verildi.


DOÇ. DR. SONER TASLAK


Üye
Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU

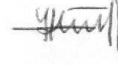

Üye
Prof. Dr. Umut AVCI

YEMİN

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum "HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL STRESİN ARACILIK ROLÜ: MUĞLA İL MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA" adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça'da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

25.07.2016

YELİZ KÖSEOĞLU ŞALK



YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.

Soyadı : KÖSEOĞLU ŞALK

Adı : YELİZ

Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe : Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Stresin Aracılık Rolü : Muğla İl Merkezinde Bir Araştırma

Y. Dil : Mediating Role Of Perceived Organizational Stress On Relationship Between Nurses Job Satisfaction And Organizational Commitment : A Survey In Mugla

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta Yeterlilik



TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayımlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN:

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : TASLAK, Soner

Ünvanı : Doç. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL : TÜRKÇE TEZİN SAYFA SAYISI: 98

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Örgütsel Stres
2. İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık
3. Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Stresin Aracılık Rolü

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER :

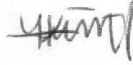
1. İş Doyumu
2. Örgütsel Bağlılık
3. Algılanan Örgütsel Stres

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:

1. Job Satisfaction
2. Organization Commitment
3. Perceived Organizational Stress

- 1- Tezinden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum
- 2- Tezinden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir
- 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezin tamamının fotokopisi alınabilir

Yazarın İmzası :



Tarih : 25/07/2016

ÖZET

Araştırma hemşirelerin iş doyumu ve örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesi, birbirleri ile ilişkileri ve algılanan örgütsel stresin bu ilişki üzerinde aracılık rolünün olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır.

Araştırmanın evrenini Muğla il merkezindeki hastanelerde görev yapan toplam 497 hemşire oluşturmaktadır. Tamsayım örnekleme yönteminin kullanıldığı bu çalışmada örnek kümeyi 277 hemşire oluşturmuştur. Araştırmanın verileri sosyo-demografik veri formu, örgütsel stres ölçeği, iş doyumu ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen veri seti SPSS 20.0 programı kullanılarak analize tabi tutulmuştur. Sosyo-demografik özellikler belirlenerek söz konusu kontrol değişkenlerinin frekans dağılımları tespit edilmiştir. Çalışmada bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi ve aracı değişkenin bu ilişkideki rolünü belirleme açısından korelasyon ve hiyerarşik regresyon modelleri analizi uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin algılanan örgütsel stres düzeyinin yüksek, iş doyumu düzeyinin orta ve örgütsel bağlılık boyutlarının orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Bağımlı değişken olarak analizlere katılan örgütsel bağlılık boyutları ile bağımsız değişkenler ve kontrol değişkenleri arasında güçlü bir korelasyon gözlenmiştir.

Sonuç olarak iş doyumu ve algılanan örgütsel stresin çalışanların normatif bağlılıkları üzerindeki birlikte etkisi anlamlı bulunmamıştır. Buna karşın iş doyumu ve duygusal bağlılık ilişkisinde algılanan örgütsel stresin aracılık rolünün olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık, Algılanan Örgütsel Stres.

ABSTRACT

The main purpose of this study is to investigate the level of job satisfaction and organizational commitment of nurse, relationship between job satisfaction and organizational commitment, and whether perceived organizational stress plays a mediator role on this relationship.

The population of the study includes 497 nurses working in hospitals located in the downtown of Mugla- a province of Turkey. The sample of the study utilized saturation sampling method constitutes 277 nurses. The data was gathered by using socio-demographic data form, and scales for organizational stress, job satisfaction, and organizational commitment. The data set was analyzed via a statistic package program named as SPSS 20.0. The frequency distributions of the related control variables were indicated by identifying the characteristic of socio-demographic. In this study correlation and hierarchical regression methods were employed to explore the relationship between dependent and independent variables, and the role of the mediator variable on this relationship.

The findings of the study demonstrated that perceived organizational stress of nurses participating the survey is high, and the level of job satisfaction and the components of organizational commitment are medium. Strong relationship was observed among control variables, independent variables, and the components of organizational commitments analyzed as dependent variables.

Consequently, the results highlighted that the influence of job satisfaction and perceived organizational stress on normative commitment is not significant. However, perceived organizational stress has a mediator role on the relationship between job satisfaction and affective commitment.

Key words: Job satisfaction, organizational commitment, perceived organizational stress.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca ve tez çalışmamın her aşamasında, gösterdiği anlayış ve bilimsel katkıları ile destek veren tez danışmanım, değerli hocam Doç. Dr. Soner TASLAK'a, yüksek lisans eğitimim süresince üzerimde emeği olan tüm hocalarıma, araştırmaya katılmayı kabul ederek zaman ayıran, sorularımı içtenlikle yanıtlayan MSKÜ Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Özel Yücelen Hastanesi ve Güney Göz Hastanesinde çalışan değerli meslektaşlarıma, yüksek lisans eğitimim boyunca hep desteğini gördüğüm arkadaşım Derya DEMİR UYSAL'a, her zaman yanımda olan özellikle eğitim süresince anlayışlı davranarak destek olan sevgili eşim Ali ve biricik oğlum Toprak'a, hayatımın her anında olduğu gibi yüksek lisans süresince yanımda olarak bana büyük destek veren anne ve babama teşekkür ederim.

YELİZ KÖSEOĞLU ŞALK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
ŞEKİLLER LİSTESİ	vi
TABLolar LİSTESİ	vii
EKLER LİSTESİ	viii
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	ix
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
1. STRES KAVRAMI VE ÖRGÜTSEL STRES	5
1.1 Stres Kavramı ve Kapsamı	5
1.1.1. Stresin Tanımı.....	5
1.1.2. Olumlu ve Olumsuz Stres	5
1.1.3. Örgütsel Stres Kavramı.....	6
1.1.4. Stresin Belirtileri ve Temel Aşamaları	6
1.2. Strese Neden Olan Faktörler	8
1.2.1. Bireysel Stres Faktörleri	8
1.2.1.1. Kişilik Yapısı.....	9
1.2.2. Çevresel Stres Faktörleri.....	10
1.2.3. Örgütsel Stres Faktörleri.....	11
1.2.3.1. Görev Yapısına İlişkin Stres Faktörleri.....	12
1.2.3.2. İş Ortamındaki Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler.....	13
1.2.3.3. Örgütsel Yönetim Tarzına İlişkin Faktörler	14
1.2.3.4. Üretim Sürecine İlişkin Faktörler	14
1.2.3.5. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Faktörleri	15
1.2.3.6. İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Faktörler	16
1.2.3.7. Örgütsel Kültüre İlişkin Faktörler	16
1.2.3.8. Örgütsel Stres Faktörü Olarak Mobbing	17
1.2.4. Stresin Yol Açtığı Sonuçlar	18
1.2.4.1. Stresin Bireysel Sonuçları	18

1.2.4.2. Stresin Örgütsel Sonuçları	19
1.2.4.2.1. Performans Düşüklüğü	19
1.2.4.2.2. İşe Devamsızlık.....	19
1.2.4.2.3. İş Kazaları	19
1.2.4.2.4. İşgören Devir Hızı	20
1.3. Stres Yönetimi	20
1.3.1. Bireysel Stres Yönetimi Teknikleri	21
1.3.1.1. Bedensel Hareket (Egzersiz)	21
1.3.1.2. Gevşeme Teknikleri.....	21
1.3.1.3. Meditasyon	21
1.3.1.4. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback)	22
1.3.1.5. Davranışsal Kendini Kontrol.....	22
1.3.2. Örgütsel Stres Yönetimi Teknikleri.....	22
1.3.2.1. Destekleyici Örgütsel Hava Yaratmak	22
1.3.2.2. İş Zenginleştirilmesi	23
1.3.2.3. Sosyal Destek Sistemleri	23
1.3.2.4. Rollerin Belirginleştirilmesi ve Çatışmaların Azaltılması	24
1.3.2.5. Eğitim Programları	24
1.3.2.6. Zaman Yönetimi	24
1.3.2.7. Stres Danışmanlığı.....	24

İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	26
2.1. İş Doyumu	26
2.1.1. İş Doyumu Kavramı ve Önemi	26
2.1.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	28
2.1.2.1. Bireysel Faktörler	28
2.1.2.2. Örgütsel Faktörler.....	30
2.1.3. İş Doyumu Ve Motivasyon İlişkisi.....	32
2.1.4. İş Doyumu Ve Motivasyon Kuramları	33
2.1.4.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	33
2.1.4.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	35
2.1.4.3. Mc. Clelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı	36
2.1.4.4. Alderfer'in ERG Kuramı	37
2.1.4.5. Vroom'un Beklenti Kuramı.....	37

2.1.4.6. Porter-Lawyer Modeli	38
2.1.4.7. Adams'ın Eşitlik Kuramı.....	38
2.1.4.8. Locke'un Amaç Kuramı	38
2.1.5. İş Doyumsuzluğu	39
2.1.6. İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğunun Bireysel ve Örgütsel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi	39
2.1.6.1. Genel Yaşam Doyumuna Etkisi	39
2.1.6.2. Fiziksel ve Ruhsal Sağlığa Etkisi	40
2.1.6.3. Verimlilik Üzerine Etkisi	40
2.1.6.4. İşe Devamsızlık ve İşgücü Devri Üzerine Etkisi.....	40
2.2. Örgütsel Bağlılık	41
2.2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi	41
2.2.2. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları	42
2.2.2.1. Etzioni'nin Sınıflandırması.....	42
2.2.2.2. Kanter'in Sınıflandırması	43
2.2.2.3. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması	44
2.2.2.4. Penley ve Gould Yaklaşımı	45
2.2.2.5. Wiener'in Sınıflandırması	45
2.2.2.6. Katz ve Kahn'ın Sınıflandırması	45
2.2.2.7. Buchanan II'nin Sınıflandırması.....	46
2.2.2.8. Mowday'ın Sınıflandırması	46
2.2.2.9. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması	47
2.2.2.9.1. Devam Bağlılığı.....	47
2.2.2.9.2. Duygusal Bağlılık	48
2.2.2.9.3. Normatif Bağlılık.....	48
2.2.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler.....	49
2.2.3.1. Demografik Faktörler	49
2.2.3.2. Örgütsel-Görevsel Faktörler (İş ve Role İlişkin Faktörler)	50
2.2.3.3. Örgüt Yapısına İlişkin Faktörler.....	51
2.2.4. Düşük Örgütsel Bağlılık	52
2.2.5. Örgütsel Bağlılığın Olumlu Sonuçları	52
2.2.5.1. Performans.....	53
2.2.5.2. İş Doyumu	53
2.2.6. Örgütsel Bağlılığın Olumsuz Sonuçları	53

2.2.6.1. Stres	54
2.2.6.2. İşten Ayrılma İsteği ve Personel Devri	54
2.2.6.3. İşe Geç Gelme	54
2.3. Yurtiçi ve Yurtdışında Yapılmış İlgili Çalışmalar	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL STRESİN ARACILIK ROLÜ: MUĞLA İL MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA.....	59
3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Önemi	59
3.2. Araştırmanın Modeli	60
3.3. Evren ve Örneklem.....	60
3.4. Araştırmanın Varsayımları (Sayıtlar).....	61
3.5. Veri Toplama Araçları.....	62
3.6. Verilerin Toplanması.....	64
3.7. Verilerin Analizi.....	64
3.8. Araştırmanın Bulguları.....	65
3.8.1. Demografik Bulgular	65
3.8.2. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Bulgular	67
3.8.3. Korelasyon Analizi	67
3.8.4. Algılanan Örgütsel Stresin İş Doyumunu ve Örgütsel Bağlılık İlişkisindeki Aracılık Rolü.....	69
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	72
KAYNAKÇA	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.	Stres Oluşumunun Aşamaları	7
Şekil 2.	Bir İş Motivasyonu Hiyerarşisi	34
Şekil 3.	Herzberg'in İkili Etmen Modeli	36
Şekil 4.	Örgütsel Bağlılık Sınıflandırması	47
Şekil 5.	Araştırma Modeli.....	60

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Araştırmanın Evreni ve Araştırmaya Katılanlar	61
Tablo 2. Hemşirelerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Dağılımı	65
Tablo 3. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri... 67	
Tablo 4. Bazı demografik özellikler, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel stres arasındaki ilişkiler	68
Tablo 5. İş Doyumu Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Stresin Düzenleyici Rolü	69
Tablo 6. İş Doyumu Normatif Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Stresin Düzenleyici Rolü	70

EKLER LİSTESİ

Ek1. Anket Formu

Ek2. Muğla Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği MSKÜ Eğitim
Araştırma Hastanesi Uygulama Onay Formu

Ek3.Özel Yücelen Hastanesi Uygulama İzin Formu

Ek4.Güney Göz Hastanesi Uygulama İzin Formu



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

α	: Alfa
AÖS	: Algılanan Örgütsel Stres
D-W	: Durbin-Watson
ILO	:International Labour Organization(Uluslararası Çalışma Örgütü)
MSKÜ	: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
SD	: Serbestlik Derecesi
SMT	: Stres Yönetimi Eğitimi
SPSS	: Statistical ProgrammeforSocialSciences
WHO	: World Health Organization(Dünya Sağlık Örgütü)

GİRİŞ

Günümüzün rekabetçi dünyasında işletmelerin başarısı ve ayakta kalması elindeki kaynakları etkili bir şekilde kullanmasına bağlıdır. Bu kaynaklar arasında insan faktörü önem arz etmektedir. Çünkü insan faktörü sahip olduğu bilgi, yetenek ve deneyimle diğer kaynakları harekete geçirmede öncü bir görev üstlenmektedir. Bu itibarla, işletmeler verimliliklerini arttırmak için işgörenlerinin fiziksel ve ruhsal yapılarını bozan stres ile mücadele etmek durumundadır (Özen, 2011:1). Örgütlerde insan kaynağından etkili, verimli bir şekilde yararlanmak ve her bir çalışanın iş yaratma potansiyelini fiilen harekete geçirebilmek için onların iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının sağlanması gerekmektedir. İş doyumunun düşük ve örgütsel bağlılığın zayıf olması, örgütlerde çalışan insan kaynağının mevcut bilgi, yetenek ve becerilerini tam olarak ortaya koymasını engelleyecek bir durumdur. Bu anlamda örgütlerde çalışan insan kaynağının iş doyumunu düşürücü ve örgütsel bağlılığı zayıflatıcı etkenlerin tamamında büyük ölçüde örgütsel stres olgusu temsil kabiliyetine sahiptir.

Çalışma koşulları nedeniyle örgütsel stresin yoğun olarak hissedildiği iş kollarından biri de hemşireliktir. Hemşireler çalışma koşulları ve risk seviyeleri bakımından üst düzey stres seviyesinde bulunan sağlık çalışanları arasında bulunmaktadır (Özen, 2011:1-2). Bir çok çalışma hemşireliğin zor bir meslek olduğunu ve iş yerinden kaynaklanan stresin hemşireler arasında yaygın olduğunu göstermiştir (Özcan Arslan, 2009:17).

Örgütsel stres çalışma yaşantısında kaçınılmaz bir deneyim olmakla birlikte, örgütsel stresin sıklığı ve süresi bireyin baş edebilme gücünden fazla olduğunda sorunlar ortaya çıkmaktadır (Tel vd., 2003:13; Polat, 2008:12). Günümüzde örgütler, stresle baş etmek için çok büyük bedeller ödemekte ve işgücü kaybetmektedir. Bu nedenle örgütlerin stres konusunda bilinçlenmeleri, stresi kontrol altına almaları ve stresi optimum düzeyde tutabilmek için gerekli önlemleri almaları önemli bir zorunluluktur (Ergun, 2008:2). Günümüzde bakım verenin ve bakım alanının direkt

olarak etkilendiği stres kavramının giderek artan bir öneme sahip olması, hemşirelerin stres kaynaklarının araştırılması ve önlem alınması gereğini açıkça ortaya koymaktadır (Sabuncu vd., 1999:11).

İş ortamında stresin hiç olmadığı durumlarda mücadele hırsı yok olmakta ve iş performansı düşmektedir. Eğer stres gerektiği gibi yönlendirilebilirse, amaçların gerçekleşmesini engelleyen faktörlerle mücadelede bireyi motive bir rol üstlenmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:3). Sürekli stres dolu bir ortamda çalışma, işgörenlerin örgüte bağlılığını ve iş doyumunu azaltmaktadır. Bunun sonucunda işgörenler çalışma ortamlarından, bağlı buldukları örgütlerden uzaklaşma isteği duyabilmekte ve işe devamsızlık baş göstermektedir (Özen, 2011:43).

İş doyumunu kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biridir. İş doyumunu işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkidir. İş doyumunu yüksek olan kişilerin işe güdülenmesi ve verdikleri hizmetin kalitesi yükselmektedir (Polat, 2008:11-12). Hemşirelerin iş doyumlarını sağlayıcı düzenlemeler, hemşirelerin bireysel ve profesyonel yaşamları üzerinde olumlu etkiler yaratmakla birlikte, doğrudan hasta bakım kalitesi ve memnuniyeti üzerinde önemle durulması gereken konulardır (Duygulu ve Korkmaz, 2008:16-17). İşgörenin işine karşı olumsuz duygularını ifade eden iş doyumsuzluğu rol belirsizliği, rol çatışması, rol stresi ve aşırı iş yükünden kaynaklanabilmektedir. İş doyumsuzluğu düşük performans, devamsızlık ve iş gücü devrinde artış gibi olumsuzluklara neden olmaktadır (Gül vd. 2008:2).

Örgütsel bağlılık; davranış bilimleri, insan kaynakları yönetimi ve yönetim bilim dallarında son yıllarda sıkça araştırılan ve önemi günden güne artan bir kavramdır. Bu durum bilgi, beceri ve yetkinliklerin örgüt amaçları doğrultusunda harekete geçirilmesinin kısaca insan kaynaklarının bağlılığın örgüt başarısındaki kritik rolünün fark edilmesi sonucunda gelişen bir süreçtir (Çakınberk ve Aksel, 2009:278).

Örgütsel bağlılığın kişiye güven ve ait olma duygusu kazandırdığı ve bu duygularında stresin olumsuz etkilerini azalttığı belirtilmektedir (Gündoğan, 2009:64). Çalışanların bir yandan kendi amaçlarını gerçekleştirirken bir yandan da

örgütün amaçlarına katkıda bulunması hem kişisel tatmin sağlayacak hem de örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkileyecektir. Düşük örgütsel bağlılığın işe geç kalma, devamsızlık, düşük performans gibi bireysel ve örgütsel olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Dolu, 2011:21-27).

Sağlık hizmetlerinin yürütülmesinde hemşirelerin karşılaşmış olduğu olumsuz stres etmenleri örgütsel bağlılığı azaltmaktadır. Buna bağlı olarak hasta bakım kalitesi düşmekte, çalışanların performansları azalmakta, iş kazaları ve sağlık problemleri ortaya çıkmaktadır. Çalışanların iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkları artırılarak daha istekli, özverili çalışmaları dolayısıyla örgütlerine daha fazla katkı sağlamaları örgütlerinin başarısında önemli bir etkidir.

Bu çalışma, Muğla il merkezindeki hastanelerde çalışan hemşirelerin iş doyumunu ve örgütsel bağlılık düzeylerini, birbirleri üzerindeki etkilerini belirlemeyi ve bu ilişki üzerinde algılanan örgütsel stresin aracılık rolünü ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırmanın evrenini; Muğla il merkezindeki hastanelerde görev yapan 497 hemşire oluşturmaktadır. Araştırmada tamsayım örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örnek kümeyi ankete katılmayı kabul eden 277 hemşire oluşturmuş, 251 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada hemşirelerin örgütsel bağlılıkları bağımlı değişken, iş doyumları ise bağımsız değişken olarak ele alınmış aralarındaki ilişkide aracı değişken olarak “ algılanan örgütsel stres ” in rolü sorgulanmıştır.

Çalışmada üç ana bölüm yer almaktadır. İlk bölümde örgütsel stres kavramı, stresin belirtileri ve temel aşamaları, strese neden olan faktörler, stresin yol açtığı sorunlar açıklanarak stres yönetimi ve teknikleri incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde öncelikle iş doyumunu kavramı, önemi ve iş doyumunu etkileyen faktörler ile iş doyumunu ve motivasyon kuramları incelenmiştir. Daha sonra örgütsel bağlılık kavramı ve öneminden bahsedilmiş örgütsel bağlılık sınıflandırmaları ve örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde örgütsel stres, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesi, birbirleri ile ilişkileri ve örgütsel stresin bu ilişkide aracılık rolünün olup olmadığını ortaya koymak amacıyla hazırlanan anket

çalışmasının istatistiksel analizleri yapılmış ve bulguları değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular literatürde yer alan çalışmalar ile kıyaslama yapılmış, çıkarılan sonuçlar doğrultusunda öneriler sunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. STRES KAVRAMI VE ÖRGÜTSEL STRES

1.1 Stres Kavramı ve Kapsamı

1.1.1. Stresin Tanımı

Gerilim, endişe, kuşku, tedirginlik, huzursuzluk, korku, heyecan gibi duyguları bir arada ifade eden stres, günümüzde yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Giderek zorlaşan yaşam koşulları, hızlı değişimin getirdiği belirsizlikler ve insan ilişkilerinin değişmesi stresi artıran faktörlerdir (Barutçugil, 2002:143).

Kökeni Latince “estrectia” Fransızca ise “estrece” sözcüğüne dayanan stres kavramı 17. yüzyılda musibet, bela, felaket, dert, elem ve keder olarak algılanmıştır. İlerleyen yüzyıllarda ise anlamı değişmiş ve daha çok güç, baskı, zorluk gibi kavramlarla anılır olmuştur. Hans Selye stres kavramını bugünkü şekliyle literatüre kazandıran kişidir (Çelik, 2010:227-229). Selye'nin tanımına göre stres, organizmanın zorlanması ve/veya bazı fiziksel uyarıcılar sonucunda ortaya çıkan savaşıma veya kaçınma tarzında bir belirti sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisidir (Serinkan vd., 2012:23; Gök, 2009:431). Cüceloğlu'na göre stres, bireyin fiziksel ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir (Ergun, 2008:5).

1.1.2. Olumlu ve Olumsuz Stres

Genelde stres, insan organizmasındaki olumsuz sonuçları ve etkileriyle tanımlanmaktadır. Stresin günlük hayattaki kullanımı daha çok olumsuzluk ve hoşnutsuzluk hallerinin tasvir edilmesi şeklinde değerlendirilebilmektedir (Soysal, 2009:335). Şüphesiz stresin olumlu yönleri de vardır. Örneğin stresin iş ortamlarında bireyin becerisine ve iş görme gücüne yardımcı olan bir coşku, bir enerji şeklinde bireye fayda sağlayan bir olgu olduğu ifade edilmektedir. Buna göre bilimsel anlamda stres kavramı, karşılaşılan olumsuz etkenler gibi, organizmanın maruz

kaldığı olumlu hayat olaylarının organizmadaki değişimlerini de içine alabilmektedir (Karagül, 2011:7).

İster olumlu olsun ister olumsuz, stres hayatın her cepesinde görülebilmektedir. Bireyin gelişmesi ve bireysel tatmin için stres gerekmektedir. Ancak stresin bir sorun olarak ortaya çıkması çok fazla veya çok az olmasından kaynaklanmaktadır (İştar, 2012:2).

1.1.3. Örgütsel Stres Kavramı

Örgüt ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, bireysel stres etkenleri yanında, örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres ile de karşı karşıya kalmaktadır (Arslan, 2007:68). Örgütsel stres kavramı; iş ortamındaki bir olguyu, stres kaynaklarını ve gerginlik durumunu işaret etmektedir. Örgütsel stres; kişilerin örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklenti içinde olmaları durumunda, bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanımda ise kavram; işin özelliklerinin ve işle ilgili sosyo-psikolojik durumların, kişi üzerindeki potansiyel zararlı etkileri şeklinde ifade edilmektedir (Gök, 2009:431). Stres örgütsel ortamlardaki zayıflamaların bir kanıtıdır (Bridges, 2001:31).

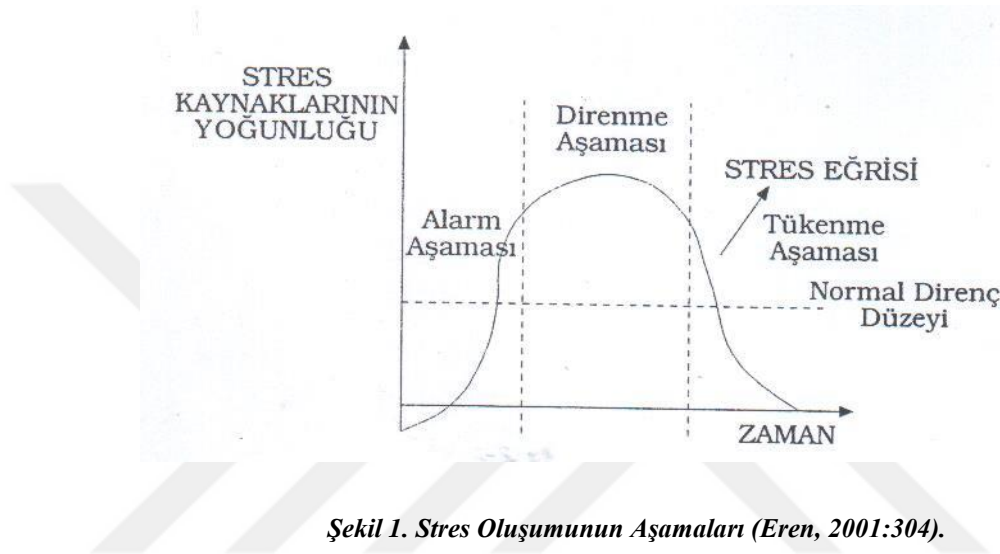
İş ortamında stresin hiç olmadığı durumlarda, mücadele hırsı yok olmakta ve iş performansı düşmektedir. Stresin yükselmeye başlamasıyla birlikte iş performansında da bir artış gözlenmektedir. Eğer stres gerektiği gibi yönlendirilebilirse, amaçların gerçekleşmesini engelleyen faktörlerle mücadelede bireyi motive edici bir rol üstlenmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:3).

1.1.4. Stresin Belirtileri ve Temel Aşamaları

Amerikalı fizyolog Walter B. Cannon'un stresörlere karşı organizmanın gösterdiği tepkileri incelerken ortaya attığı "savaş veya kaç" tepkisi günümüzde geçerliliğini korumaktadır. Kişi mücadele edemeyeceğine inandığı tehlikeli durumdan kaçır veya başa çıkabileceğine inandığı tehlikeyle mücadele eder. Daha sonra yapılan değişik stresle ilgili çalışmalarda kişinin sosyal çevresi, yaşama

koşulları, kişiliği gibi faktörlerin stresle olan ilişkisi çeşitli araştırmacılar tarafından incelenmiştir (Sabucuoğlu ve Tüz, 2008:300).

Hans Selye stres karşısında bireyin bir çok uyum aşamasından geçtiğini belirterek buna “Genel Uyum Sendromu” adını vermektedir. Bu sendrom üç aşamadan meydana gelmektedir. Bunlar; alarm, direnç ve tükenme aşamalarıdır (Taşlıyan ve Güven, 2006:199).



Şekil 1. Stres Oluşumunun Aşamaları (Eren, 2001:304).

Alarm Aşaması: Alarm tepkisi adı verilen ilk dönemde otonom sinir sistemi salgı bezlerini uyararak kana bol miktarda adrenalin ve onun etkisi altında ortaya çıkan diğer biyokimyasal maddeleri pompalar. Salgıların etkisi altında vücut alarm durumuna geçer ve ortaya çıkabilecek acil durumlarla uğraşmaya hazırlanır (Turunç, 2009:8). Bu durumda ortaya çıkan savaş ya da kaç tepkisi sürecinde bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağıyla yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalin salgılanması biçiminde gelişir (Özer, 2008:549).

Direnme Aşaması: Bu aşamada kaybedilen enerji yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılır. Stresle başa çıkıldığında parasempatik sinir sistemi etkin olmaya başlar. Kalp atışı, tansiyon, solunum düzene girer, kas gerilimi azalır (Karagül, 2011:24). Birey direnme aşamasında strese karşı koymak için

elinden gelen tüm gayretleri ortaya koyarak stresli bir insanın davranışlarını sergilemektedir. Belirli bir süre bireyin davranışlarında ve yaşantısında bu durum gözlenebilir (Eren, 2001:303).

Tükenme Aşaması: Tükenme döneminde parasempatik sistem çalışmaya devam eder. Başa çıkılamayan stresler dengeyi bozar. Uyum enerjisi tükenir. Tükenme ve bitkinlik nöbetleri görülür. Artık geri dönüşü olmayan izler organizmaya kazınır. Bu dönem hastalıklara açık olduğumuz bir dönemdir (Altuntaş, 2003:16). Bu aşamada artık vücut tükenmekte kardiyovasküler ve bağışıklık sistemi hastalıkları, felç, kalp rahatsızlıkları, kanser ve bakteriyel enfeksiyon gibi olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır (Özen, 2011:31).

1.2. Strese Neden Olan Faktörler

Herhangi bir işyerinde görevin niteliğinden, iş çevresinden veya işle ilgili olarak üst, ast, iş arkadaşları veya müşterilerle bulunulan ilişkilerden dolayı, stres ortaya çıkabilir (Pehlivan, 2000:25). Ayrıca olumsuz yönlendirme, destek eksikliği, işte özerklik olanağının bulunmaması ve örgütünüzde ilerleme kaydedemediğinizde stresli olabilirsiniz (Gordon, 1993:94).

1.2.1. Bireysel Stres Faktörleri

Bireysel faktörler, çalışanların iş ortamında yaşadıkları stresin şiddetini önemli ölçüde etkilerler. Her stres yaratıcı faktör, her bireyi aynı şekilde etkilemez. Çalışma ortamında bir bireyin sağlığını etkileyecek düzeydeki bir stres kaynağı, aynı ortamda çalışan bir başka birey üzerinde etkili olmayabilir (Ergun, 2008:10). Çeşitli durumlarda stres seviyesini tahmin etmek oldukça zor olabilir, çünkü sıklıkla kişiye ve kültüre özgüdür. Fazla mesai için basit istekler veya biten bir işin gözden geçirilmesi strese sebep olabilirken buna karşın rekabetçi bir ortamda bir örgütü idare etmek strese sebep olmayabilir. Bu gibi olaylar farklı kültürlerde değişen etkilere sebep olabilir (Gordon, 1993:94-95).

1.2.1.1. Kişilik Yapısı

Kişilik, “bir insanı başkalarından ayıran bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerin bütünü” olarak değerlendirilmektedir. Kişilik insanın kendinde olup bitenleri değerlemesi ve kendisine tatmin ve çıkar sağlayacak bir duruma geçmeyi istemesidir (Çelik, 2010:245). Stresle ilgili belki de en önemli faktör insanın sahip olduğu kişilik tipidir. Yapılan araştırmalar sonucunda (Freidman ve Rosenman) iki tür davranış kalıbı veya kişiliğin streslerden farklı biçimlerde etkilendiği görülmüştür. Bunlar “A” ve “B” kişilik tipleri olarak tanımlanmıştır (Taşlıyan ve Güven, 2006:204).

A Tipi Kişilik: Davranış ve yaşam tarzı sürekli olarak fiziksel uyarılma tepkisini ortaya çıkaran “A Tipi”, kötü strese eğilimli kişiliktir (Turunç, 2009:12).

Bu tip kişiler idealist, mükemmeliyetçi, amaçlara ulaşmada dinamik, hareketli, mücadeleci, başkalarının önüne geçmek için sürekli rekabet etmekten hoşlanan, kaybetmeyi içine sindiremeyen, saldırgan, öfkeli ve düşmanlık duygularını kolayca ortaya koyabilen, eleştirmekten kaçınmayan, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayreti içinde olan, verdiği söze sadık, sorumluluk duygusu yüksek, hepsi olmasa bile birçoğu bencil, kendi çıkarlarını herşeyin üzerinde tutan, başarıya erişmek ve kazanmak için işlerini her şeyden daha çok önemseyen kimselerdir (Eren, 2001:305-306).

A Tipi kişiler, aşırı ve yoğun stres altında olan bireylerdir. Yöneticiler, özellikle kısa süreli katkıları nedeniyle bu tip kişilerle çalışmayı isteseler de; rekabet ve yarışmacılığa aşırı tutkuları, sıklıkla sağlık sorunu çekmeleri ve kaza yapmaya meyilli olmaları nedeniyle sık sık işgücü kayıplarına yol açabilirler (Çelik, 2010:248).

B Tipi Kişilik: B Tipi kişilik özelliği gösteren bireyler katı kuralları bulunmayan esnek insanlardır. Rahat, sabırlı, aşırı hırslı olmayan, kolay sinirlenmeyen sakin kişilerdir (İştar, 2012:3). Yaşamdaki küçük şeylerden zevk alırlar, yaşamayı severler. Yarışmak, üstün olmak gibi özellikleri yoktur. Yaptıkları işin önce kendilerini memnun etmesini beklerler. Zamanı iyi kullanırlar, kendilerine

zaman sınırlaması koymazlar. Çalışmanın da, dinlenmenin de yeri ve zamanı vardır. Strese uyum sağlama yerine, streslerini yönetme yolunu tercih ederler (Altuntaş, 2003:62).

A Tipi bireylerin yöneticilik mevkilerine yükselebilmelerine rağmen en başarılı tepe yöneticilerinin B Tipi olduğu araştırmalarla kanıtlanmıştır. Ayrıca A Tipi yöneticiler için değişiklik yapmak veya bir problemin varlığını kabullenmek kusurdur. Bu durumda devamlı değişen şartlar içinde verimsizliğe neden olur (Şimşek vd., 1998:217).

Örgütlerde çalışan bireyler A ve B Tipinin özelliklerini karışık olarak da taşıyabilirler. Bu tip insanlara karma tip adı verilir. Ancak önemli olan bireyin hangi tipin özelliklerine daha yatkın davranışlar sergilediğidir (Pehlivan, 2000:40). Amaç, çalışanların kendisine zarar vermeden, işle ve iş ortamındaki diğer insanlarla barışık bir biçimde çalışmasını sağlamaktır (Özen, 2008:535).

Bireyin fiziksel açıdan iyi durumda olması strese direnç göstermesini kolaylaştıracaktır. Montreal'de Concordia Üniversitesinden David Sinoyor yönetiminde yapılan bir araştırmaya göre; fiziken iyi durumda olan bireylerin günlük hayattan kaynaklanan sayısız strese daha kolay karşı koyduğu belirlenmiştir (Akat vd.,1999:346).

Kişilik faktörlerinin yanı sıra, algılama farklılıkları, geçmiş tecrübeler, aile düzeninin bozuk oluşu, ölüm, taşınma ve ekonomik sorunlar da iş ortamına yansıyan bireysel stres kaynaklarını oluşturur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008:307).

1.2.2. Çevresel Stres Faktörleri

Ailesel Sorunlar: Aile içindeki sorumlulukların artması, çocukların eğitim sorunları, eşin ölümü, aile bireylerinden birinin kaybedilmesi, kişisel yaralanma, cinsel sorunlar, şiddetli geçimsizlik, boşanma, iş kaybı, sağlık sorunları, parasal kayıplar, yaşam biçiminin bozulması, yeni bir yerleşim alanına taşınılması, sıkıcı bir sosyal yaşam, tatil olanaklarının olmayışı vb. hususlardan kaynaklanan sorunlar stres kaynağı olabilir (Çelik, 2010:259).

Teknolojik Değişmeler: Teknolojik gelişmeler yeni iş ve meslek alanlarının ortaya çıkmasına neden olurken bunun sonucunda bazı iş ve mesleklerin ortadan kalkmalarına neden olmaktadır (Eren, 2001:302). Teknolojik belirsizlikler, yeniliklerin çalışanların beceri ve deneyimlerini gereksiz kılmaları durumunda birer stres kaynağı olurlar (Can, 2005:367).

Siyasi ve Politik Belirsizlikler: Politik hayatın belirsizlikleri ülke ekonomisinin gidişatına, ekonomi politikasının olumsuz etkilenmesine, iş hayatında yatırımların durmasına, vergi gelirlerinin azalmasına, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve işsizliğe neden olarak bireylerin yarından endişe ve korku duyup stres içinde yaşamalarına sebep olmaktadır (Eren, 2001:300).

Sosyal ve Kültürel Değişmeler: Hızla küreselleşen Dünya uluslarının kendilerine has sosyal özellikleri, örf ve adetleri, kültürleri, değerleri, inançları, meslekleri değiştirmesi veya bütünüyle ortadan kaldırarak süregelen bazı alışkanlık ve gelenekleri yok etmesi söz konusudur (Eren, 2001:302). Kültürün sürekliliği ve gelişmesi bakımından gerekli olan değişme, ani ve hızlı olduğu zamanlar, bazı sakıncalara ve sıkıntılara sebebiyet vermektedir (Ergun, 2008:37). Kendi inandıkları ve yararlandıkları kültür unsurlarının farklı boyutlar kazanmış olduğunu hisseden fertler, zihni uyumsuzluk içerisine düşerek, yoğun bir gerilim ve kaygılanma dönemine girmektedirler (Eroğlu, 2004:397).

Ulaşım Sorunları: İş yerinin bulunduğu kentte, yoğun trafik ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gürültü ve her tür kirlilik çok önemli stres kaynağıdır. Ayrıca, kentin kalabalık oluşundan kaynaklanan gecikmeler de, ayrı bir stres nedenidir (Tutar, 2004:209).

1.2.3. Örgütsel Stres Faktörleri

Bireylerin örgütlerde yapmakla yükümlü oldukları roller ve bu rollerle ilgili olarak çıkan sorunlar örgütsel strese sebep olabilmektedir (İştar, 2012:4).

1.2.3.1. Görev Yapısına İlişkin Stres Faktörleri

Örgütün görev yapısı, örgüt işlevlerinin görevlere bölünmesi, bu görevlerin birimlerde bütünleştirilmesi ve birimlerin yönetimini kolaylaştıracak biçimde basamaklandırılması ile oluşur. Görev yapısı, örgütün iskeletidir. (Özer, 2008:536).

Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma: Örgütsel stres faktörlerinden en yaygın olanı aşırı iş yüküdür. Belirli zaman limiti içinde işi bitirme zorunluluğu, çalışanın işin niteliklerine göre yetersiz olması veya işin standardının yüksek olması anlamındadır. Yetersiz iş yükünün de aynı ölçüde stres yarattığı bilinmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008:304). İş miktarı ile sağlık ve performans arasında doğrudan ilişki vardır. Bu ilişki “Yerkes-Dotson Kanunu” olarak kabul edilmektedir. Aşırı iş yükü niceliksel ve niteliksel olabilir. Hem fiziksel hem de zihinsel açıdan niceliksel aşırı iş yükü, işte güçlü stres etmenidir (Genç, 2007:287).

Niceliksel iş yükü, yapılabilecekten çok işe sahip olmak biçiminde tanımlanmaktadır. Kişi işinde uzman olabilir ancak zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, gerçekçi olmayan teslimat tarihleri, uygun dinlenme aralarının olmaması gibi etkenlerin tümü iş görende stres tepkisi başlatabilir. Niteliksel iş yükü ise, işin zor olması veya iş gereklerinin bireyin entelektüel ve teknik yeterliliğini aşmasıdır. İş sürekli dikkati, üst düzeyde kararlar vermeyi veya karmaşık bilgiyi içerebilir ve bütün bunlar stresle yüz yüze gelmesine neden olabilir (Pehlivan, 2000: 52-53).

İşin Monoton ve Sıkıcı Olması: Monoton iş ve can sıkıntısı da çok aşırı iş yükü gibi stres yaratabilmektedir. Başka bir deyişle, işte belli bir düzeydeki stres yaratıcı güdüleyici olmakta, arzu edilmektedir. Bu noktada önemli olan bireyin kendi durumuna göre bu en uygun (optimum) düzeyi tutturabilmesidir (Ertekin, 1993:51). Günümüzün iş hayatında giderek gelişen otomasyon, çalışanı makineye bağımlı hale getirmekte, insanın yaratıcılığını köreltmekte ve monotonluğu arttırmaktadır (Güney, 2006:321).

Yapılan işin monoton olması ve bireyin kendini işin süreçlerine dahil edememesi, bireyde işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturur ve bu durum onun için önemli bir stres kaynağıdır. Monotonluğun insan üzerinde etkisi umutsuzluk, sıkıntı,

gerilim, stres, ilgisizlik, pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklardır (Genç, 2007:287).

Ücret Yetersizliği: Çalışanın kendisi ve ailesi için gereken beslenme, barınma, sağlık, eğitim gibi temel ihtiyaçlarını karşılayamaması strese yol açacaktır. İşyerindeki ücret yönetiminde eşit işe eşit ücret ve yapılan işte görev ücret ilkelerindeki sapmalar da stres düzeyini etkileyecektir (Turunç, 2009:16).

Yükselme Olanığı: Yükselme ve meslekte ilerleme arzusu her insanın içinde vardır. Yeterince ilerleyememe sonucu, çalışan kişinin yeteneklerinin gerektiği gibi değerlendirilememesi ve gereken sorumluluğun verilmemesi durumu ortaya çıkar. Bu durum kişinin giderek işinden doyumсуz olmasına ve stres düzeyinin yükselmesine sebep olur (Pehlivan, 2000:56).

Çalışma Saatlerinin Uzun Olması ve Vardiya Sistemi: Çalışma saatlerinin uzun olması, çalışanların hem fiziksel ve psikolojik açıdan yorulmalarına, hem de yaşamın diğer alanlarına ayırabilecek zamanın kullanımını olumsuz yönde etkilediği için bireylerde stres yaratan temel faktörlerdir (Tutar, 2004:241; Güney, 2006:322).

Vardiya çalışması çalışanın biyolojik, toplumsal ve psikolojik yapısına zarar verir. Vardiya çalışması bedenın biyolojik ritmi ile çelişir. Böylece, kronik yorgunluk meydana gelir. Bireyin aile ve toplumsal yaşantısı bozulur (Altuntaş, 2003:129). Yapılan araştırmalar gece vardiyası çalışanlarının 1-1,2 saat daha kısa uyduklarını, rüyalı uykunun daha kısa olduğunu, dış dünyadan yansıyan uyaranlarla daha sık kesildiğini ortaya koymuştur. Muhtemelen bütün bunların sonucunda azalan uyku miktarı zaman içinde birikerek kişinin kendisini sürekli olarak yorgun, huzursuz, sinirli ve gergin hissetmesine sebep olmaktadır (Karagül, 2011:13).

1.2.3.2. İş Ortamındaki Fiziksel Koşullara İlişkin Faktörler

Aydınlatma: Çalışma yerinin yeterince ışıklandırılması ile işin kolaylıkla yapılması ve verimlilik arasında yakın bir ilişki vardır. Yapılan araştırmalar ışık şiddetinin artırılmasına paralel olarak üretimin % 8-27 oranında yükseldiğini ortaya koymaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008:304).

Isınma ve Havalandırma : Çalışma yerinin sık sık havalandırılması ve normal düzeyde ısıtılması önemlidir. Normal seviyenin dışındaki sıcaklık düzeyleri, sınırlılık durumu, verim düşüklüğü, çabuk yorulma, kaza, baş ağrısı ve tatminsizlik yaratır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008:304).

Gürültü: Gürültünün, insan organizması üzerindeki en önemli etkilerinden biri de, işitme duyarlılığını azaltmasıdır. Gerçekten iş kazalarında uyarı işaretlerinin ve mesajlarının tam ve zamanında duyulmamasının büyük payı vardır. Gürültünün iş kazaları üzerindeki başka bir etkisi de, işini yaparken dikkatli olması gereken iş görenlerin ilgi ve zihinlerini başka yere çekerek, onların hata yapmasına ortam hazırlamasıdır (Eroğlu,2004:391).

1.2.3.3. Örgütsel Yönetim Tarzına İlişkin Faktörler

Karara Katılma: Kararlara katılma yoluyla işgörenler, kendilerini etkileyen kararlarda etkin rol oynayabilmektedirler. Katılımın temelinde yatan düşünce, kişilerin kararlara katıldıklarında, verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri gerçeğidir (Pehlivan, 2000:62). French ve Caplan'a göre karar verme sürecine katılmanın olmayışıyla ortaya çıkan stres etmenleri çalışanların verimliliğini düşürür. Özellikle çalışanın kendisini ilgilendiren kararlarda fikrinin hiç sorulmaması ve sadece sonuçların bildirilmesi de bireyin örgüte olan güvenini azaltır (Turunç, 2009:18).

Değerlendirmede Adaletsizlikler: İşletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçüler ile yapıldığı konusunda şüphelerin olması, başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, terfi olanağının olmaması, veya terfide subjektif tutumlar, yetersiz ve hızlı terfi, çalışanların değerlendirme sistemini anlayamaması veya inanmaması, yeterince bilgilendirilmemeleri gibi etkenler çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir (Soysal, 2009:340).

1.2.3.4. Üretim Sürecine İlişkin Faktörler

Zaman Baskısı: Tanınan belli bir sürenin bitiminden önce bir işi veya bir şeyleri yapma zorunluluğunu hissedenler, zamanının daraldığı kaygısı ve yakında belki de ne olduğunu tam kestiremediği kötü bir şeyin olacağı düşüncesi ile gerilim

yaşarlar (Barutçugil, 2004:410). Özellikle üst düzey yöneticiler ve belirli projeleri yapmakla görevli yöneticiler için zaman kısıtlaması son derece önemli bir baskı unsurudur. Zaman bu kişiler için çok önemlidir, yönetsel görevleri nedeniyle bu kişiler kendilerini her an, zaman kısıtlamasının ortasında bulurlar (Karagül, 2011:13).

Araç-gereç Yetersizliği: Çalışılan yerin donanımı da ayrı bir stres kaynağıdır. Kolay ve rahat çalışmayı engelleyen ortamlar, bireylerin verimli ve etkili çalışmasını engelleyerek bir baskı oluşturur. Ergonomik açıdan iyi düzenlenmemiş ortamlar çalışanların fazladan yorulmalarına neden olmaktadır (Özer, 2008:539). İşgörene daha kolay ve düzenli olarak iş yapma olanağı sağlayan araç gereçlerin yetersizliği bireylerde stres yaratan önemli kaynaklardan birisidir (Pehlivan, 2000:66).

1.2.3.5. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Faktörleri

Rol Çatışması: Rol çatışması, aynı zamanda ortaya çıkan iki ya da daha fazla olayın baskısı olarak tanımlanır (Şimşek, 2008:323). Göreve bağlı ve birbiriyle çatışan ve rollerden birinin daha üstün tutulması gereken durumlarda bireyin kararsızlığa düşmesi (hangisini üstün tutacağı sorunu) durumunda stres düzeyi artar. İşgören yerine getirmesi gereken görevleri açık ve kabul edilebilir olarak algıladığı sürece, rol çatışması ortaya çıkmamaktadır (Akat vd., 1999:343).

Michigan Üniversitesi'nden Robert Kahn ve arkadaşlarının yaptığı rol çatışması ve stres konulu araştırma sonuçlarına göre; rol çatışması, bireyin duygusal durumu üzerinde olumsuz birtakım etkiler yapar. Rol çatışması sonucu;

- İçsel çatışma artar,
- İş ortamının gerilimi artar,
- İş ile ilgili tatmin azalır,
- Yönetime ve organizasyona olan güven azalır (Şimşek, 2008: 323-324).

Rol Belirsizliği: Bireyler roller hakkında yetersiz bilgi sahibi oldukları zaman rol belirsizliği yaşırlar. İş tanımının belirsizliği değişik şekillerde olmaktadır. Bunlar; “beklenen performansın bilinmemesi, bu beklentilere nasıl ulaşılacağına belirsizlik taşıması ve işe ilişkin davranışın nasıl sonuç vereceğinin önceden bilinmemesi” şeklinde sıralanabilir (Çelik, 2010:254). Rol belirsizliği ile çalışan, kendine güven eksikliği, aşırı sinirlilik, kaygı yaşayabilmekte ve işte verimi ve üretkenliği azalabilmektedir (Soysal, 2009:341).

1.2.3.6. İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Faktörler

Ast-Üst ve İş Arkadaşları ile Anlaşmazlık: İyi çalışma ilişkileri aynı düzeyde çalışanlar, astlar ve üstler ile karşılıklı etkileşim, örgütsel yaşamın çok önemli bir parçası olup, bireysel ve örgütsel amaçların başarımına yardım eder, yetersiz veya eksik olduğunda ise stres kaynağı olur (Karagül, 2011: 29). Meslektaşlarla oluşan stresin kaynağı sadece rekabet ve yarışma değildir, aynı zamanda bu kişilerin birlikte sorunlarını paylaşmamaları, birbirlerine kendilerini güçlü göstermeye çalışmaları, kendilerini anlayabilecek kişilerden yoksun olmaları da önemli stres kaynağıdır. Özellikle hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları önemli bir stres faktörüdür (İştar, 2012: 5).

1.2.3.7. Örgütsel Kültüre İlişkin Faktörler

Örgüt kültürü, bir örgütün içindeki insanların davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemi olarak tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle örgüt kültürü, örgüt üyelerinin düşünce ve davranışlarını şekillendiren hakim değer ve inançlardır (Dinçer, 2007: 334).

Örgütün kültürel yapısı, çalışanlar için stresli durumlar yaratabilmektedir. Bunun nedeni, çalışanların kültürel yapıyı oluşturan değer ve normları kolayca benimseyememeleridir (Güney, 2006:325).

İş Çevresindeki Ortak Değer ve Normlara Uyum: Bireyler bir örgüte girdiklerinde, o örgütün ortak değer ve normlarına uyum sağlamak ve örgüt içinde üyesi oldukları alt grupla özdeşleşmek durumunda kalırlar. Personelin grubun değer ve normlarını kabul süresince yaşadığı veya bu değer ve normları red ettiğinde

yaşayacağını düşündüğü baskı ve sorunlar önemli bir stres nedeni olabilmektedir (Taşlıyan ve Güven, 2006: 207).

İş Ortamında Görüş Farklılıkları: İş yerinde iş ile ilgili ekip çalışmasının olmadığı, herkesin kişisel davrandığı yardımlaşma ve birlikte sorun çözme yerine, kişisel yarışma, kayırma ve güç mücadelesinin hakim olduğu örgüt içi durumlar, önemli stres kaynağıdır (Genç, 2007: 290).

Moral ve Doyum Düşüklüğü: Örgütün amaçları için kişileri çalışmaya gönüllü kılan ve çalışmasını verimli bir şekilde sürdürmesini sağlayan önemli faktörlerden biri de moraldir. Moral ve tatmin düşüklüğü çalışanların ruhsal yapılarında olumsuz etkiler yaratarak, onların kısa sürede stres içine girmelerine neden olmaktadır (Tutar, 2004: 237).

1.2.3.8. Örgütsel Stres Faktörü Olarak Mobbing

İngilizce mobbing kavramının kelime anlamı, psikolojik yıldırma, duygusal baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme, zorlama, psikolojik şiddet gibi kavramlardır. Mobbing özellikle hiyerarşik yapılanmış gruplarda ve kontrolün zayıf olduğu örgütlerde, gücü elinde bulunduran kişinin ya da grubun, diğerlerine psikolojik yollardan, uzun süreli sistematik baskı uygulaması şeklinde de ortaya çıkabilmektedir (Tengilimoğlu vd., 2008: 278-279).

Mobbing, gerilimin ve çatışmalı bir iklimin oluşumuna neden olan tüm psikolojik faktörlerin birleşimi sonucunda ortaya çıkan, örgüt sağlığını bozan, çalışanların iş doyumunu ve çalışma barışını olumsuz yönde etkileyen temel bir örgütsel sorundur (Tınaz vd., 2008: 26).

Mobbingin işletmeler üzerindeki zararları genelde ekonomik düzeyde olup, işletmelerde çalışma düzenini bozucu, ekip çalışanlarını tahrip edici, çalışanın iş tatminini ve örgütsel bağlılığını azaltıcı zararları vardır (Tengilimoğlu vd., 2008: 280).

Araştırmaların birçoğu psikolojik tacizin stresli iş çevresinden kaynaklandığını ortaya koymuştur. Örgütlerde stres psikolojik tacize zemin

hazırlamakla birlikte, stresin psikolojik tacizin bir sonucu da olduğu söylenebilir (Kırel, 2008: 44).

1.2.4. Stresin Yol Açtığı Sonuçlar

1.2.4.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Stres tepkisi veya değişimlere uyum süreci, kısa ve uzun dönemde organizmayı tehdit ederek, çeşitli zararlar verir. Strese karşı verilen tepkiler uzun bir zaman dilimi içinde çeşitli hastalıkların gelişmesine zemin hazırlar (Karagül, 2011:22).

Fizyolojik Sonuçlar: Bugün birçok hastalığın sebebinin stresle olan ilişkisi farklı biçimlerde ortaya konmaktadır. Bazı insanlar stresle başa çıkma konusundaki yeteneksizliklerinden dolayı kendilerini harap ederler. Birçok önemsiz hastalıklar gibi kalp, alkol kullanımı, uyuşturucu kullanımı gibi sorunların altında stres olduğu bilinmektedir (Taşlıyan ve Güven, 2006:208). Stresle ilgili bu hastalıklar şunlardır. Dolaşım sistemi, kalp ve damar hastalıkları , solunum sistemi hastalıkları , sindirim sistemi hastalıkları, üreme sistemi hastalıkları, iç salgı bezleri hastalıkları, deri hastalıkları , hareket sistemi hastalıkları ve migren (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 310).

Psikolojik Sonuçlar: Stresin ortaya çıkardığı fizyolojik etkenlere karşı organizma bazı duygusal tepkiler göstererek stresle başa çıkmaya çalışır (Taşlıyan ve Güven, 2006:208). Uyarıcıların ya da denge durumundaki değişimin, bir kayıp gibi yorumlandığı durumlarda yaşanan duygu, özellikle karamsarlık veya depresyondur. Bu duyguların kendileri de duygusal dengenin bozulmasına yol açtıkları için, başlı başına stres kaynağıdır. Stres sonucunda bireylerde ortaya çıkan psikolojik rahatsızlıklar; endişe, depresyon, uykusuzluk ve psikolojik yorgunluktur (Özer, 2008: 552).

Davranışsal Sonuçlar: Alkol alma eğilimi en çok görülen davranışsal sonuçtur. Günlük sorunlardan kurtulmak için başvuru alan alkol, zamanla alışkanlık şeklini alarak dozajı arttırılmaktadır. Aynı durum sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek için de söz konusudur. Stresin bir diğer etkisi de kişilerin dikkatini, uyanıklığını

etkileyerek kazaya neden olması veya saldırganlık duygusu yaratmasıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 312).

1.2.4.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Stres altında sağlığını ve moralini kaybeden kişinin örgüte yansıyan sonuçları performans düşüklüğü, işgören devir hızı ve işe devamsızlık şeklindedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 312).

1.2.4.2.1. Performans Düşüklüğü

Stres, işgörenlerin performansı üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etki yapabilir. Yaratıcı düşüncüyü gerektiren işlerde ve A Tipi kişiliği olan insanlarda bir miktar stres yararlı iken; bunun aksi düzeydeki sürekli ve yoğun stres işgörenlerin performans üzerinde olumsuz etki yapabilir (Çelik, 2010: 273).

1.2.4.2.2. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlık, örgüt yönetimlerinin karşılaştığı en önemli insan kaynakları problemlerinden biridir. İşe devamsızlık, çeşitli fiziksel rahatsızlıklar sonucunda ortaya çıkabileceği gibi, stresin bir sonucu olarak da görülebilmektedir. Yapılan araştırmalar iş yerlerinde stresle karşı karşıya bulunan çalışanların, stresli durum ve olaylardan uzaklaşmak isteyerek işe gelmedikleri düşüncesini desteklemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:8-9). Devamsızlık gösteren kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bunların % 40'ının stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu görülmüştür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 313).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO)'ne göre işgörenlerin çalışma hayatında karşılaştığı stres zihinsel sağlık sorunları üzerinde en olumsuz etkiye sahiptir ve kayıp çalışma günlerinin %50-60'ı stres yüzünden meydana gelmektedir (Özen, 2011: 43).

1.2.4.2.3. İş Kazaları

Stres bir taraftan değişik hastalıklara davetiye çıkarmakta, diğer taraftan işgörenlerin motivasyonunu bozarak iş kazalarına neden olmaktadır (Özen, 2011:

44). İş kazalarının önlenmesi konusu gerek bireysel, gerekse örgütsel maliyeti nedeniyle örgüt yönetimlerinin son yıllarda üzerinde önemle eğildikleri bir konu haline almıştır (Yılmaz ve Ekici, 2003:9).

1.2.4.2.4. İşgören Devir Hızı

Bir işletmede stres altında çalışmak, çalışanların kurumla bütünleşmesini ve iş doyumunu engellemektedir. İşletmelerin çalışmalarından verimli bir şekilde yararlanmak, iyi eleman bulmak ve işletmede uzun süre kalmalarını sağlamak, işgücü devri yüksek olduğu sürece mümkün olamamaktadır (İştar, 2012: 13).

İşgören devir hızının optimum düzeyde olması; işletmeye taze kan gelmesi ve örgütsel amaçlara ulaşma yönünde etkilidir. Ancak bu oranın genel ortalamaya göre yüksek olması tehlike işareti olarak kabul edilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 313).

1.3. Stres Yönetimi

Örgütlerde iyi bir çalışma ikliminin oluşturulması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi için yerine getirilmesi gereken görevlerden biri de etkin bir stres yönetimi oluşturmaktır (Çelik, 2010: 281). Stresin teşhisi stresi kullanmada ve azaltmada tabi ki ilk adımdır. Örgüt üyeleri stresin hem enerji veren hem de yıkıcı etkilerini tanıyarak ne zaman arttırıp ne zaman azaltacaklarını yani stresi yönetmeyi bilmelidir (Gordon,1993:95).

Stres yönetimi ile stresin olumlu etkileri desteklenir, olumsuz etkileri azaltılmayla ve yok edilmeye çalışılır. Örgütler stres yönetimi yoluyla üç şekilde stresin zararlı etkilerini azaltma konusunda çalışırlar. Bunlar; stres kaynaklarını teşhis etmek ve sonra azaltmak veya yok etmek, çalışanların iş stresi hakkındaki algılarını değiştirmelerine yardım etmek ve onlara stres deneyimi kazandırmak, çalışanlara stresin sonuçları hakkında bilgi vermek ve stresle daha etkili mücadele edebilme konusunda yardımcı olmaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 65).

1.3.1. Bireysel Stres Yönetimi Teknikleri

Stres yönetiminde stresle başa çıkmada kullanılan yöntemlerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıkla fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Böylece bedende başlayan ve zararlı olan stres tepkisine karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır (Özer, 2008:558).

1.3.1.1. Bedensel Hareket (Egzersiz)

Fiziki egzersizler, gerilimin organizma üzerindeki baskısını ve etkilerini azaltan önemli bir stres yönetim tekniğidir. Fiziki egzersizler, kültür fizik, jimnastik, bisiklete binme, ata binme, yüzme, jogging ve aerobik gibi aşırıya kaçmadan hafif nitelikte yapılabilen hareketlerden ibarettir. Başkalarıyla yarış yapmadan ve bir eğlence şeklinde yapılan bu tür hareketlerin, stresin organizma üzerindeki etkilerini azalttığına dair yaygın bir kanaat vardır (Eroğlu,2004:418-419) .

1.3.1.2. Gevşeme Teknikleri

1930'larda Jacobson tarafından bir stres azaltma yöntemi olarak gevşeme eğitimi ileri sürülmüştür. Bu yöntemte katılanlara kendi vücutlarının belli bir kısmı üzerinde yoğunlaşmaları ve daha sonra kaslarını dinlendirmeleri öğretilmiştir(Ertekin, 1993:95).

Gevşeme eğitimi, stres altındaki bireyde başlayan stres tepkisinin tam karşısı bir etki yapar. Stres tepkisinde kaslar gerilir, kan basıncı ve kan şekeri yükselir, solunum artar. Oysa gevşeme hareketleri ile kaslar rahatlar, tansiyon düşer, solunum yavaş ve derin olur, kan şekeri azalır. Gevşeme tekniği kullanıldığında bedende başlayan psikosomatik stres tepkisi kırılır ve zararları engellenmiş olur (Pehlivan, 2000: 175).

1.3.1.3. Meditasyon

Meditasyon 2500 yıldan fazla bir süredir popülerliğini korumaktadır. Yararı kesin ve uygulaması kolaydır. Her yerde uygulanabilir. Stresi azaltır ve beyni rahatlatır. Korku endişe gibi duygular ortadan kalkar. Meditasyonun sonunda, tüm

ruhsal ve bedensel bölümlerde genel bir rahatlık ve doyum yaşanır (Altuntaş, 2003:157).

1.3.1.4. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback)

Bu yöntem vücut içi değişiklikleri kontrol etmeyi amaçlamaktadır. Bu yolla stres altındaki birey, gerilimin vücutta ortaya çıkardığı fizyolojik değişimleri inceleyebilmektedir (Can, 2005: 372). Biyolojik geri besleme insanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı fizyolojik tepkilerinin bir araç yardımı ile farkında olduğu ve bir eğitim programı içinde otonom faaliyetlerini (beden sıcaklığı, kalp atışı, mide asit salgısı, ter bezi salgısı vb.) istenilen yönde düzenlemeyi öğrendiği bir yöntemdir (Taşlıyan ve Güven, 2006: 215).

Biyolojik geri besleme hem stresi denetim altında tutmayı hem de bireyleri stresle ilgili olarak ortaya çıkabilecek rahatsızlıklardan korumayı sağlamakta etkili olmaktadır (Ertekin, 1993:96).

1.3.1.5. Davranışsal Kendini Kontrol

Birey kendi davranışlarının nedenlerini ve sonuçlarını düşünerek düzenlemek suretiyle kendi kendini kontrol etmeyi başarabilir. Stresi azaltmak için kendi davranışlarını düzenlemenin yanında strese sebep olabilecek durumlardan kaçınmakta bir stratejidir. Bu durumda, kişinin durumu kontrol etmesi sağlanmış olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 315).

1.3.2. Örgütsel Stres Yönetimi Teknikleri

Örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri, çalışanların iş ve iş ortamından kaynaklanan streslerini azaltmak ya da önlemek için örgütsel düzeyde stres yaratan faktörlerin kontrol edilmesi ve azaltılması için yönetim tarafından yapılan düzenlemeleri ifade etmektedir (Özer, 2008: 563).

1.3.2.1. Destekleyici Örgütsel Hava Yaratmak

Birçok büyük örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az

merkeziyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması önemli bir başa çıkma stratejisi olabilir (Pehlivan, 2000: 184).

1.3.2.2. İş Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirilmesi bireylere daha fazla sorumluluk, daha anlamlı bir iş, daha fazla kontrol ve geri bildirim sağlayacaktır. Bunun yanında motivasyonu artırırken iş kalitesini yükseltecektir. Sürekli tek düze yapılan ve önemli zihinsel çaba, farklı düşünme gerektirmeyen işler, bir süre sonra işğörenler için sıkıcı ve çekilmez olmaya başlamaktadır (Aydın, 2004:62). Yönetim yapacağı düzenlemelerle işğörenlerin yaptıkları işi zenginleştirmelidir. Zenginleştirilmiş işler rutin, tekdüze işlerdeki stresi yok eder (Karagül, 2011: 42).

Ayrıca bazı bireyler için zenginleştirilmiş işlerin daha çok stres yarattığı da unutulmamalıdır. Örneğın, gelişme gereksinimi düşük olan bireylerde zenginleştirilmiş bir işte başarı ve başarısızlık düşüncesi daha fazla stres yaratmaktadır. Her şeye rağmen dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur (Pehlivan, 2000: 185).

1.3.2.3. Sosyal Destek Sistemleri

Stresle başa çıkmanın önemli bir yolu da sosyal destektir. Gerek çevrede gerekse de işyerinde oluşturulacak olan fedakarlığa dayalı arkadaşlık ve dostluk ortamı, çalışanların manevi (moral) gücünü arttırmaktadır. Bireylerin arkadaş ve dost çevresi ile paylaştığı problemlerle başa çıkmaları daha kolay hale gelmektedir (Tokmak vd., 2011: 53).

Bireylerin yaptıkları iş ne olursa olsun, işleri hayatın hangi alanında bulunursa bulunsun, etkin bir sosyal desteğe sahip olan ve bunu sürdürebilenlerin, yaşamın stres ve gerilim kaynaklarına karşı daha dirençli ve donanımlı oldukları söylenebilir. Kısaca sosyal desteğin yoğunluğuyla, stresle başa çıkma arasında doğrudan bir ilişki vardır (Tutar, 2004: 288).

1.3.2.4. Rollerin Belirginleştirilmesi ve Çatışmaların Azaltılması

İşletmelerde ortaya çıkan rol çatışmaları ve belirsizliği başlıca stres faktörlerindedir. Örgütsel stresi yok edebilmek için çatışmaları olabildiğine önlemek ve örgütsel rolleri belirginleştirmek gerekmektedir. İyi bir organizasyon, yeterli iş başı eğitimi ve işgörenlerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri, rol belirsizliğini ve kişiler arası çatışmaları önemli ölçüde azaltmaktadır (Aydın, 2004: 64). Çatışmayı önleyici düzenlemeler, işin yapısına, çalışanın ve yöneticilerin beklentilerine uygun olmalıdır (Ergun, 2008: 77).

1.3.2.5. Eğitim Programları

Örgütler işgörenlerine stresli durumlarda nasıl mücadele edeceğini öğretmek amacıyla kendi personeline eğitim vermek üzere eğitim programları tasarlamalıdır (Özen, 2011: 62). Stres yönetimi eğitimi (SMT), bireylerin stresle başa çıkma yollarını öğretme eğitimidir. Bu programda öncelikle bireylere stresin neden ve sonuçları hakkında eğitim verilir. Ayrıca bireylere stresin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarını nasıl azaltacakları öğretilir (Karagül, 2011: 46).

İşgörelere yaptıkları işlerle ilgili olarak yetenek geliştirici eğitim programları düzenlenerek işgörenlerin işleriyle daha etkin bir çalışma içerisinde girmeleri, yaptığı işleri daha çok tanıyarak işle ilgili stres ve baskılardan kurtulmaları sağlanabilir (Taşlıyan ve Güven, 2006: 218).

1.3.2.6. Zaman Yönetimi

Zaman yönetiminin amacı, zamanı gereksinim ve istekleri karşılayabilecek biçimde kontrol altında tutabilmektir. Zaman baskısının yaratacağı stresle başa çıkmada zamanı iyi yönetmek en uygun yoldur (Pehlivan, 2000: 182). Zamanın iyi kullanılmasını sağlayan zaman yönetimi teknikleriyle yaşanan gerginlik ve endişeler dolayısıyla da stres önlenmiş olacaktır (Ergun, 2008: 77).

1.3.2.7. Stres Danışmanlığı

Kişilerin kendi başına çözümleyemedikleri stresli olayları profesyonel danışmanlar yardımıyla çözmeleridir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 318). Örgütler ve

yöneticiler, çalışanların belirli bir duygusal dengeyi korumalarını ve duygularını birlikte, işbirliği içinde, verimli bir ortamda, ekonomik, sosyal ve psikolojik doyum içinde çalışabilecekleri yollarla yönetmek isterler. Bu isteklerin gerçekleşmesi için de danışmanlığa güvenirler. Danışmanlık hizmetleri öğüt verme, iletişim kurma, güven verme, duygusal gerilimin giderilmesi gibi şekillerle sağlanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 67-68).



İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. İş Doymu

2.1.1. İş Doymu Kavramı ve Önemi

İş doymu çalışmalarda insanların ve örgütlerin ilgilendiği yaygın bir konudur (Lu, et al, 2005:211). İş doymu kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmasına karşın asıl önemi 1930 ve 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır (Karadağ vd., 2009:33). İş doymu geleneksel olarak çalışanların işlerinden tatmin olmaları veya işlerinin farklı yönlerine ait algılamalarını ifade etmektedir (Top vd., 2010:226).

İş doymu, bireyin işi ve işyeri hakkındaki genel duygu ve düşünce kalıpları hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. Diğer bir ifade ile bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir (Yılmaz vd.,2010:51). Locke göre iş doymu kişinin işi ya da işle ilgili deneyimini değerlendirmesi sonucu memnuniyet verici veya olumlu duygusal durumunu ifade etmektedir (Aktaran: Bemana, et al, 2013:234; Lee, 2011:4). İş, bireysel ihtiyaçları karşılamanın yanı sıra kişinin his ve değer yargılarını da olumlu yönde etkiliyorsa iş doymu ortaya çıkıyor demektir (Erdoğan, 1997:376). İş doymu aslında diğer bir ifade ile bir kişinin işini ne kadar sevdiğinin göstergesidir (Spector, et al, 1999:208).

İş doymu birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanan bir kavramdır. Bunun altında yatan neden ise, çalışanın işinden tatmin olmasını sağlayan birçok unsurun var olması ve tanımlamalarında bu unsurlar çerçevesinde yapılmış olmasıdır denilebilir (Bozkurt, 2008:2). İş doymu, çalışanın arzu ettiği çıktıyla ne kadar memnun olduğu sürecinde işine yönelik gösterdiği duygusal tepkidir (Jorfi and Jorfi, 2011:1597). Vroom iş doymunu, çalışanların işlerindeki rolüne karşı duygusal tepkileri olarak tanımlamakta ve kişinin işine karşı olumlu tepkilerini iş doymu , olumsuz tepkilerini ise iş doymsuzluğu olarak ifade etmektedir (Bayrak Kök, 2006:293). İş doymu, işgörenlerin fizyolojik ve ruhsal sağlıklarının aynı zamanda da duygularının bir belirtisidir. İş doymu denilince, işten elde edilen maddi çıkarlar

ile işgörenin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelir (Özdemir, 2006:70-71).

İş doyumunu kişinin önemli bulduğu ihtiyaçlarını işinin ne kadar karşıladığı ile ilgilidir ve üç boyutu vardır. İş doyumunu işe karşı duygusal bir tepkidir. Bu nedenle iş doyumunu açıkça gözlenemez. Diğer yandan iş doyumunu elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir. İş doyumunu sağlayan ihtiyaçlar arasında ücret vardır, ancak hemen arkasından eşit ücret de vardır. Doyumu sağlayan diğer şartları sabit kabul ettiğimizde, yaptığı işin karşılığı beklediği ücreti alan kişi iş doyumunu duyar (Erdoğan, 1999:232-233).

İş doyumunun yaşantımız üzerindeki etkileri son derece açıktır. Yöneticiler işgörenlerin iş doyumları ile ilgili olarak üç nedenle konuya yaklaşırlar. Birincisi, doyumsuz işgören işten kaçar ve mümkün olduğunda işten ayrılmanın, başka bir işe geçmenin yollarını arar. Bu da örgüte büyük zarar verir. İkincisi, iş doyumunu yüksek olan birey daha sağlıklıdır ve daha uzun yaşar. Üçüncüsü, iş doyumunu yüksek olan birey bu mutluluğunu iş dışına da taşır yansıtır. Tatmin olan işgören, işe zamanında gelir ve devamsızlık yapmaz. Ayrıca işten ayrılma isteği çok düşüktür. Bu olgu araştırmalarla da kanıtlanmıştır (Özkalp, E., 2013:80).

İş doyumunu bugünün yöneticilerinin karşılaştığı en karmaşık konulardan biridir. Birçok çalışma motivasyon düzeyinin verimlilik üzerinde ve dolayısıyla örgütlerin performansı üzerinde etkisi varken çalışanların motivasyonunda iş doyumunun büyük bir etkisinin olduğunu göstermiştir (Aziri,2011:77). İş doyumunu örgütsel ortamda, kolaylıkla sağlanan ve korunan bir durum değildir. Özellikle de iş doyumunun korunması köklü bir örgütsel yapıyı gerektirir. İş doyumunu dinamik bir yapıya sahip olup, bir kez sağlandıktan sonra, ihmal edilecek bir özellik taşımaz. Örgütsel ortamda, genel olarak, işgörenlerde belirli bir iş doyum seviyesi elde edildikten sonra, bu seviyenin hep aynı kalacağı düşünülmemelidir. Bu nedenle iş doyum düzeyi sürekli olarak, yöneticiler tarafından izlenmelidir (Özdemir, 2006:73).

Yöneticilerin iş doyumunun anlamını, nedenleri ve sonuçlarıyla birlikte gerçek manada kavramaları ve çalışanların iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyen faktörlerle ilgili olarak bilinçli ve duyarlı olmaları, çalışma hayatında yaşanan bir

takım olumsuzlukların ortadan kaldırılması hususunda önemli katkılar sağlayacaktır (Barlı, 2008:345). Hastane yöneticilerinin uygulamaları ve tutumları hemen hemen bütün iş doyumunu faktörleri üzerinde etkiye sahiptir (Aranson et al, 2003:450).

2.1.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir etken olan iş doyumunun sağlanması ve yükseltilmesi için her şeyden önce iş doyumunu etkileyen faktörler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olunmalıdır (Koçak, 2006:55).

İş doyumunu etkileyen faktörlerin iki ana başlık altında incelendiği görülmektedir.

* Bireysel Faktörler

* Örgütsel Faktörler

2.1.2.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler ya da kişisel faktörler, bireyin farklı düzeyde doyum elde etmesini sağlayan etmenlerdir (Koçak, 2006:56).

Kişilik: Çalışanların kişilik yapılarının iş doyumlarına etkisini inceleyen araştırmalar, doyum düzeyi yüksek olan bireylerin daha esnek ve kararlı kişiliği olan, işinde doyumsuz olan bireylerin ise amaçlarını seçmede gerçekçi olmayan, çevresel güçlükleri yenemeyen ve katı bir kişilik yapısına sahip bireyler olduğunu göstermiştir (Derin, 2007:20; Çimen ve Şahin, 2000:15). A Tipi kişiliğe sahip olanların ve olumsuz duyguları yoğun olanların iş doyum seviyelerinin, olumsuz duyguları yoğun olmayanlardan daha düşük olduğu da diğer araştırma bulguları arasındadır (Polat, 2008:37).

Yaş: Araştırmalar, yaş ve iş doyumunu arasında genellikle olumlu bir bağıntı olduğunu göstermiştir. Çalışanlar yaşlandıkça işlerinden daha doyumlu olurlar. Buna deneyim nedeniyle uyumun artması, daha az hırslı olmaları, yaş ilerledikçe olgunluk düzeyinin de artması gibi nedenler yol açabilir (Barlı, 2008:349).

Cinsiyet: Bazı araştırmacılar, çalışma ortamında işten tatmin sağlamada cinsiyetin önemli bir rol oynadığını belirtirken, bazı araştırmacılar da bunun tam tersine iş doyumunda cinsiyetin önemli olmadığını söylemektedirler. Ayrıca kadın veya erkeklerin iş doyumlarının daha yüksek olması şeklinde değişimler de gösterebildiğine değinilmektedir (Derin, 2007:18).

Medeni Durum: Çalışanların evli veya bekar olma durumlarının iş doyumunu üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan araştırmalarda medeni durum ile iş doyumunu arasında çok anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha fazla işinden tatmin sağladığı ortaya çıkarılmıştır. Bunun nedeni evli çalışanların aile yaşamındaki doyumunun işe yansımaları veya evliliğin işle ilgili beklentileri değiştirmesinden kaynaklanabilmektedir. Evliliğin, kişinin yaşamını düzenlediği için işinden daha fazla doyum sağladığını söylemek mümkündür (Yılmaz, 2012:46). Evli iş görenlerin bekarlara göre iş doyumlarının yüksek olduğu belirtilmiştir. Herzberg'in evli iş görenler üzerinde yaptığı araştırmasında evli olan ve olmayan kadın iş görenler farklı iş doyum gösterirken erkeklerde böyle bir fark görülmemiştir (Koçak, 2006:57).

Zeka ve Yetenek: Zeka faktörü, iş doyumunda bir etken olmasına rağmen tek başına doyum veya doyumsuzluğa yol amamaktadır. Fakat yapılan işin niteliği ile zeka arasında bir korelasyon bulunmaktadır. Pek çok meslek grubu için belli bir zeka düzeyinin gerekli olduğu görülmüş; bu zeka düzeyinden sapmanın iş doyumsuzluğuna neden olduğu kanıtlanmıştır (Kesici, 2006:41).

Eğitim: Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında ilişki arayan araştırma sonuçları, genellikle eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş doyumunun azaldığını göstermektedir (imen ve şahin, 2000:56).

Çalışanların iş doyum düzeylerinin çalıştıkları işle ilgili beklentilerine göre şekillendiğini gösteren çeşitli araştırma bulguları mevcuttur. Örneğin, Long (2005), iş doyumunu konusunda yönetim yazını üzerine yaptığı inceleme sonucunda araştırma bulgularının büyük bir bölümünün görece olarak eğitim düzeyleri yüksek olan çalışanların iş doyumunu düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha düşük olduğunu ortaya koyduğuna işaret etmektedir. Bu durum iş doyumunun büyük ölçüde

çalışanların işleriyle ilgili beklentileri ve gerçekte ne elde ettikleri arasında farkın sonucu olarak ortaya çıkmasına bağlanabilir. Çalışanların eğitim düzeyleri ne kadar yüksekse işleriyle ilgili beklentileri de o kadar yüksek olmaktadır (Efeoğlu, 2006:28).

Meslek: Araştırmalar, toplumca belirlenmiş saygınlığı yüksek olan, bağımsız çalışma olanağı veren ve insanla doğrudan ilgilenen, meslek gruplarında iş doyumunun yüksek olduğunu göstermektedir (Derin, 2007:19).

Statü: Statü kişinin örgüt hiyerarşisi içindeki yerini, mesleğinin sağladığı prestiji, yönetici ise yöneticinin hangi yönetim kademesinde bulunduğu gibi özellikleri temsil ettiğinden çok geniş kapsamlı bir terimdir. Yapılan araştırmalarda iş doyumunu ile statü arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiler arasında yapılan araştırmaların sonucu, üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin iş doyumlarının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Kesici,2006:41).

2.1.2.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel ortamda işgörenlerin iş doyumunu etkileyen başlıca faktörler aşağıdaki gibidir.

Fiziksel Koşullar: İşin kişi için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı soğuk veya sıcak olması, iş yerinin kişinin oturduğu yere uzak olması gibi değişkenler iş doyumunu belirli sınırlar içinde etkilemektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık, hem de işi iyi yapmak için önemlidir. İş doyumunu konusunda yapılan araştırmalar, işgörenlerin tehlikesiz ve rahat fiziksel ortamlardan hoşlandıklarını ortaya koymaktadır (Erdoğan, 1999:245).

Örgüt Kültürü: Çalışanlar örgütün değer ve normlarını bildikleri ve benimsedikleri zaman iş doyumunu artmaktadır. Aynı zamanda örgüt kültürü çalışanların bir kimlik oluşturmasını temin etmekte ve doyumunu arttırmaktadır (Özdemir, 2006:78).

Ücret: İş doyumunu etkileyen diğer bir örgütsel özellik olan ücret, temelde çalışanların fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerini karşılamaya yöneliktir. Ayrıca

ücret, çalışanlarca başarının bir simgesi olarak da görülmektedir. Ücretin başarıya göre ödenmediği duygusu, çalışanın doyumunu düşürmektedir. Ücretin yüksek olması, çalışanın işten doyum sağlamasına yetmemektedir. Burada çalışan tarafından arzulanan, değerli bulunan ücret ile elde edilen ücret arasındaki denge önemli bir etken olmaktadır (Çimen ve Şahin, 2000:56). Lawyer'e göre ücretin iş doyumuna üzerine etkisi, algılanan ücretle, kişinin kendisine ödenmesi gerektiğine inandığı ücret arasındaki farka bakarak belirlenecektir (Çalışkan, 2005:10). Çalışanlar, emekleri karşısında kendilerine verilen ücretin yeterli olup olmadığına karar verirken, bir yandan da aldıkları ücretin ihtiyaçlarını mal ve hizmet olarak ne kadar karşıladığına, öte yandan başka kuruluşlarda benzer işler için çalışanlara verilen ücretin miktarına bakarlar. Ücretlerini kuruluştaki diğer çalışanların ücretleriyle karşılaştırırlar (Koçak, 2006:60).

Yükselme Olanakları: Ücret gibi yükselme olanağı da, işgörenin doyumunda önemli bir değişken olmaktadır. Yükselme olasılığının yüksekliği, sıklığı, adil olması ile yükselme isteğinin işgörence duyulması, bu değişkenin doyum sağlayıcılık niteliğini arttıran öğelerdir (Başaran, 1991:203). Terfi etmek birey için maddi destek olmasının yanı sıra bireyin sosyal statüsünü de yükseltmektedir. Bireyin yaptığı işte başarılı olması halinde terfi etmesi doyumunu arttıracaktır (Saygılı, 2008:36).

Karara Katılma: Çalışanlara kararlara katılma imkanı verildiği zaman, kendi görüş ve fikirlerine önem verildiğini düşünerek gerçek bir doyum elde edebilirler. Karar vermeye katılımın olmayışı hemşirelerde bir doyumsuzluk nedenidir ve hemşireler katılımcı uygulamaya yönlendirildiklerinde daha az iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar (Saygılı, 2008:37-38).

Takdir Edilme: Yerinde ve zamanında methedilen, çalışmaktan dolayı takdir gören bir çalışanın iş doyumuna bu durumdan etkilenecektir. Takdir edilme bir iş doyumunu unsuru olarak kullanılmaktadır. Çalışanların performansının gereğine uygun olarak takdir edilmesi, değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi, çalışanların yaptığı işlerden daima gurur duyması, sahip olduğu kariyerde ilerleme fırsatlarından tatmin olması iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir (Bozkurt, 2008:5).

İş Yerindeki Sosyal Atmosfer: İş ortamında çalışan bireylerin birbirleriyle olumlu ve dostça kurdukları ilişkiler onların iş doyumlarını olumlu yönde etkiler (Barlı, 2008:349).

2.1.3. İş Doyumu Ve Motivasyon İlişkisi

Çalışanların iş doyumlarını olumlu/olumsuz yönde etkileyen unsurlardan biri motive olmalarıdır. İş doyumunu tanımı içinde iş, güdü, motivasyon, verimlilik kavramları yer almaktadır (Toplu, 1998:34). Motivasyon kişisel ihtiyaçların tatmin isteğinden doğan bir gücü ortaya koyar (Ersarı ve Naktiyok, 2012:83).

Motivasyon ve iş doyumunu çoğu zaman birbirine karıştırılır. Timm, Peterson ve Stevans'a göre motivasyon iş doyumunu ile aynı şey değildir. Bazı insanlar işlerinde çok doyum sağlarlar ama işlerinden motive olmazlar. Görüldüğü gibi işinden memnun olma aynı zamanda motive olmayı gerektirmemektedir (Toplu, 1998:35).

Motivasyon ile doyum arasındaki ilişki temelde karşılıklı etkileşim biçiminde olmaktadır. Bu bağlamda, doyum sağlamış bir bireyin motive olabilmesi için gerekli zeminde sağlanmış ya da güdülenmiş bir birey de tüm çaba ve eylemlerinin sonucunda doyum sağlayabilir dememiz yanlış olmaz (Kesici, 2006:48).

Motivasyon ve iş doyumunu ilişkisini gösteren bir çok çalışma ilgili literatürde yer almaktadır. Smith ve Shields (2013) sosyal hizmet görevlileri üzerinde yaptığı çalışmalarında, yöneticiyle ilgili yaşanan tecrübeler ve motivasyonel özelliklerden olan çeşitlilik ve yaratıcılığın iş doyumunun önemli belirleyicilerinden olduğu tespit edilmiştir. Kjeldsen ve Andersen (2013) yapılan araştırmada iş doyumunu ve prososyal motivasyonun pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır (Aktaran: Sökmen ve Ekmekçioglu, 2013:92).Yöneticilerin astlarını motive etmesi, bu kimselerde doyum sağlayan davranışları geliştirmekle sağlanır. Bu davranışlar hem bireysel doyum sağlarken hem de örgüt amaçlarının gerçekleşmesine katkıda bulunacaktır (Ağırbaş vd. 2005:330).

Motivasyon (güdüleme) ve iş doyumunu farklı kavramlar olmasına rağmen, bazen eş anlamlı kavramlar olarak da kullanılabilir. İnsanın ihtiyaçlarını gidermek suretiyle doyum duygusunu yaşayıp diğer ihtiyaçlara güdüleneceğini

anlatan motivasyon teorilerinde doyum ve güdü kavramları iç içe geçmiş durumdadır. Motivasyon teorilerinde ihtiyaçların giderilmesi yoluyla kişide yaratılan duygunun doyum, giderilememesi ile yaratılan duygunun ise doyumsuzluk olarak adlandırılması bazı yazarlarca bu teorilerin iş doyumu kuramları olarak sınıflandırılmasına yol açmıştır (Kesici, 2006:50).

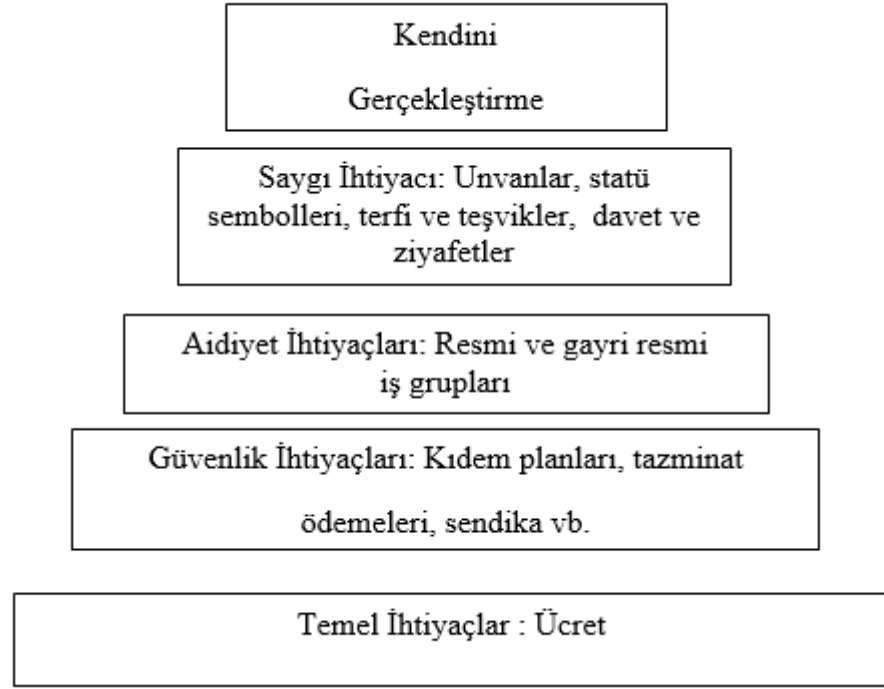
İş doyumu bir tutum olarak davranış içeren motivasyondan farklı olmasına karşın, literatürde ilk kez iş doyumunun sistematik bir biçimde incelenmesi motivasyon kuramlarıyla olmuştur. Ancak insan davranışlarının karmaşıklığı nedeniyle, motivasyon kuramlarının herhangi birisinin tek başına motivasyon ve iş doyumu konusunu bir bütünlük içerisinde açıklayabildiğini söylemek zordur. Bu kapsamda Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ile Adams'ın Eşitlik Kuramı birer motivasyon kuramı olmakla birlikte iş doyumunu da inceleyen başlıca çalışmalardır (Tümgan, 2007:23).

2.1.4. İş Doyumu Ve Motivasyon Kuramları

2.1.4.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Abraham Maslow'un geliştirdiği ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, insan ihtiyaçlarının sınıflandırılması, örgüt içindeki insanın anlaşılması, tanınması ve ihtiyaçlarının giderilmesi bakımından önem taşımaktadır (Koçak, 2006:69).

Maslow, insan ihtiyaçlarını hiyerarşik olarak ele almakta ve en alttaki ihtiyaçların karşılanmasının ardından insanın bir üstteki ihtiyaçlar kategorisine doğru yöneldiğini ifade etmektedir (Polat, 2008:27).



Şekil 2. Bir İş Motivasyonu Hiyerarşisi (Barlı, 2008:213).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki beş kategori şu şekilde sıralanmaktadır (Polat, 2008:28; Koçak, 2006:70; Lu et al, 2005:211):

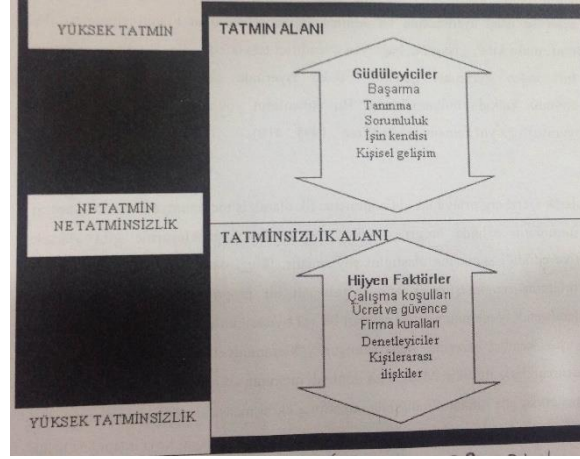
- a) Fizyolojik İhtiyaçlar: Açlık, susuzluk, cinsellik, dinlenme, uyku, hava vb.
- b) İhtiyaçlar bu kategori için örnek gösterilebilir.
- b) Güvenlik İhtiyaçları: Tehlikelerden uzak durma, emeklilik gibi insanın kendisini güvenlik içinde hissettiği ihtiyaçlardır.
- c) Sevgi ve Aidiyet İhtiyacı: Birlik oluşturma, arkadaşlık kurma, dostluk gibi daha çok duygusal nitelikte olan ihtiyaçlardır.
- d) Saygınlık İhtiyacı: İnsanın kendisine duyduğu güven, başarı, bağımsızlık gibi ihtiyaçları ve başkalarının saygısı olarak prestij, statü, tanınma gibi ihtiyaçlardır.
- e) Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Birey bu son aşamada ideallerini ve yeteneklerini gerçekleştirme ihtiyacı duymaktadır. Bu aşamada birey, ideallerini gerçekleştirmeye, başarmaya ve haz duymaya daha fazla önem vermektedir.

Maslow'un modelini eleştirenler de vardır. Eleştirenler; bütün ihtiyaçların aynı sırayı izleyen bir kalıpta olmayacağı, ihtiyaçların birbirinden kesin çizgilerle ayrılmayacağı, karşılanan ihtiyacın devam edebileceği yolundadır (Derin, 2007:11-12). Ancak eleştirilere rağmen ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımı basitliği, anlaşılabilirliği ve mantıklı olması gibi nedenlerle en çok bilinen motivasyon teorisi olmuştur (Koçel, 2007:489).

2.1.4.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

F. Herzberg tarafından geliştirilen bu teori İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisinden sonra en çok bilinen motivasyon teorisidir. Herzberg yaptığı çalışma ile Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kavramının geliştirilip çalışma yaşamına uygulanabilir hale sokmuştur. Bunun yanı sıra iş motivasyonunda daha önce dikkate alınmamış olan işin içeriğine ilişkin faktörleri ortaya çıkarmıştır. Buna bağlı olarak çalışma yaşamında uygulanan iş zenginleştirme yöntemini geliştirmiştir (Koçak, 2006:72-73).

Motivasyon-hijyen teorisi olarak da anılmaktadır. Bu kurama göre iş ortamında doyum ve doyumsuzluk yaratan etkenler birbirinden ayrıdır. Doyum sağlayan etkenler için içsel niteliği yani işin kendisine ilişkin öğelerden, doyumsuzluk yaratan etkenler ise işin dışsal niteliğinden yani işin çevresine ilişkin öğelerden doğmaktadır. İş doyumuna yol açan değişkenler; başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerleme olarak saptanmıştır. Bu değişkenlerin varlığı çalışanın iş doyumunda artışa neden olurken, yokluğu, iş doyumsuzluğuna yol açmaz (Derin, 2007:12). İşletme politikası ve yönetimi, çalışma koşulları, ücret düzeyi, organizasyonda ast-üst arasındaki ilişkiler vb. unsurlar hijyen faktörler (dışsal) olarak adlandırılmaktadır. Hijyen faktörler mevcut olduğunda yani pozitif olduğunda iş doyumuna katkı sağlamaktadır. Hijyen faktörlerin negatif olması durumunda ise (örneğin, çalışma koşullarının çok iyi olmaması, bireyler arası ilişkilerin bozuk olması) güdüleyici etki ortadan kalkmaktadır (Polat, 2008:32).



Şekil 3. Herzberg'in İkili Etmen Modeli (Polat, 2008:31)

2.1.4.3. Mc. Clelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı

Mc. Clelland, diğerlerinden farklı olarak ihtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılacağını önerir. Bu teoriye göre kişi üç grup ihtiyacının etkisi altında davranış gösterir. Bunlar; başarı, güç kazanma ve bağlılık ihtiyaçlarıdır (Koçak, 2006:73; Özdemir, 2006:83).

1. Başarma İhtiyacı: Zor olan, yüksek başarı standardına sahip bir şeyi başarmak, karmaşık bir görevin ustası olmak ve diğer insanları geçmek isteği.

2. İnsanlarla İlişki Kurma İhtiyacı: Yakın ilişkiler kurma, çatışmadan sakınma, sıcak arkadaşlıklar geliştirme arzusu.

3. Güce Sahip Olma İhtiyacı: Diğer insanları kontrol etme veya etkileme, onlardan sorumlu olma ve diğer insanlar üzerinde yetkiye sahip olma isteğidir (Tor, 2011:58).

Bu teoriye göre eğer personelin sahip olduğu ihtiyaçlar belirlenebilirse personel seçim ve yerleştirme sistemleri geliştirilebilir. Dolayısıyla başarı gösterme ihtiyacı yüksek olan bir personel bunu sağlayabilecek bir işe yerleştirilebilir (Koçak, 2006:74).

2.1.4.4. Alderfer'in ERG Kuramı

Clayton Alderfer tarafından geliştirilen bu kuram Maslow ve Herzberg'in teorilerinde kullandıkları sınıflamalara benzer bir sınıflama yaparak gereksinimleri üç temel gruba ayırmıştır (Derin, 2007:13).

* **Varolma İhtiyacı:** İnsanı fiziksel olarak hayatta kalması neslini devam ettirmesi, bunun için her türlü tehlikeden uzak durup güvencede olmasıdır (Koçak, 2006:74).

* **Aidiyet İhtiyacı:** Başkalarıyla iyi ilişkiler kurma ihtiyacıdır. Bu gereksinimler işte, iş arkadaşları ile sosyal ilişkiler; iş dışında da arkadaşlar ve aile ile doyurabilir (Derin, 2007:13).

* **Gelişme İhtiyacı:** Kişisel olarak kendini geliştirme, yeteneklerini artırma ihtiyacı (Tor, 2011:60).

ERG modeli ve Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi hiyerarşik bir yapıya sahip olmaları yönünden benzerdir. ERG modeli Maslow'dan farklı olarak hiyerarşik basamakları geriye doğru da ilerlemenin mümkün olabileceğini belirtmektedir (Koçak, 2006:75).

2.1.4.5. Vroom'un Beklenti Kuramı

Diğer teoriler motivasyonu ihtiyaçlara göre açıklarken, bu teori bireyin gösterdiği davranışın karşısında kendisi için ödül sayılan bir sonuç elde etmesi, yani umduğunu bulması karşısında benzer davranışı göstermesiyle ilgilidir. Eğer birey umduğunu bulamaz ise aynı davranışı tekrar etmeyecektir (Tor, 2011:58).

Vroom insanların iş koşulları içerisindeki davranışlarının tahmin edilmesi veya ortaya koyulması üzerine yoğunlaşmıştır. Ona göre, insanların belli koşullar altındaki davranışların bir beklenen değeri vardır ve bu hesaplanabilir. Bu beklenen değer büyüklüğü de zaten o kişiyi o uğurda hareket ettiren gücün büyüklüğüne eşittir (Özdemir 2006:86).

2.1.4.6. Porter-Lawyer Modeli

Lyman Porter ve Edward Lawyer, Vroom'un beklenti teorisini daha kapsamlı bir hale getirerek geliştirmişlerdir. Bu modele göre güdülenme, tatmin ve performans üç ayrı değişkendir ve daha önce düşünülenlerden çok farklı biçimde birbirleri ile ilişkilidirler. Bireysel farklılıklar ve kişilik değişkenleri çaba kadar performansı etkiler. Teorinin ileri sürdüğü bir başka yaklaşım ise, bireyin belli bir performans düzeyine eriştikten sonra tatmin olduğudur. Teoriye göre, birey belli bir performansla başarabileceği amaç ve hedef için çaba sarf edecektir. Ancak bunun için yalnızca çaba yeterli olmayıp, kişinin fiziki ve zihni kapasite ve özellikleri, yetenek ve tecrübesi ve aynı zamanda rol ve görev algılamaları da performansı etkileyecektir (Barlı, 2008:225).

2.1.4.7. Adams'ın Eşitlik Kuramı

Bu kurama göre bireyler, sarf ettikleri çabaların karşılığında kendi elde ettikleri sonuçları diğer bireylerin çabaları ve elde ettikleri ödüllerle karşılaştırırlar. Bu kurama göre doyumun temelinde de bütün bireylere adaletli davranılması yatar (Koçak, 2006:80).

Karşılaştırma sonucu oranlar birbirine eşit ise çalışan iş doyumunu sağlar. Diğer taraftan çalışanın çıktı-girdi oranı kendisini karşılaştırdığı kişinin çıktı-girdi oranına eşit değilse, bu durum çalışanda iş doyumsuzluğu yaratır, gerginliğin artmasına neden olur ve eşitliği yeniden yapılandırması için çalışanı yönlendirir (Derin, 2007:15).

2.1.4.8. Locke'un Amaç Kuramı

Sahip olunan amaçların ulaşılabilirlik derecesi ile kişilerin gösterecekleri performans ve motivasyon arasında ilişki vardır (Özdemir, 2006:871). Locke, kendisine yüksek amaçlar saptayan ya da başkalarının onlar için saptadığı, yüksek amaçları kabul eden bireylerin, daha çok çalışıp ve daha iyi performans göstereceğini ileri sürmektedir. Bu kurama göre bireyin amaçlarına ulaşması ya da yüksek düzeyde verimlilik göstermesi, olumlu duygusal durumu-doyumu oluştururken, amaçlarına ulaşamaması doyumsuzluğa neden olmaktadır (Derin, 2007:15).

2.1.5. İş Doyumsuzluğu

İş doyumunun tam karşısında yer alan iş doyumumsuzluğu bir ölçüde çalışanların işleriyle ilgili şikayetleri ve bu şikayetlere karşı gösterdikleri tepkinin bir bileşimi olarak ortaya çıkmaktadır (Tor, 2011:71). İşgörenin işine karşı olumsuz duygularına iş doyumumsuzluğu demek doğru olacaktır (Çimen ve Şahin, 2000:15). Düşük iş doyumunu örgüt üzerinde olumsuz etkilere sahiptir. Örgütün bütününe sağlıklı ve verimli işleyebilmesinde iş doyumunun rolü büyüktür (Saygılı, 2008:34).

Aştı (1993) aktardığına göre işlerinde doyumumsuzluk yaşayan bireylerin aynı zamanda çeşitli psikosomatik sorunlar yaşadığı ve yapılan çalışmalarda yorgunluk, nefes darlığı, çarpıntı, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık ve bulantı hissi gibi yakınmaların iş doyumumsuzluğu ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Derin, 2007:3). İş doyumumsuzluğu çalışmalarda işe ve örgüte karşı ilgisizlik, işe sık devamsızlık yapma, iş şikayetlerinde artış, işgören devir hızının artması ve örgütsel amaçlarda güdülenme eksikliğini beraberinde getirmektedir (Saygılı, 2008:33).

2.1.6. İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğunun Bireysel ve Örgütsel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi

İş doyumunun sonuçları, işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığını örgütün çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi açısından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Örgütler açısından iş doyumunu her şeyden önce sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik olmalıdır (Özdemir, 2006:78; Tor, 2011:62).

2.1.6.1. Genel Yaşam Doyumuna Etkisi

Yaşam doyumunu, bireyin belirlediği hedeflere ulaşma derecesidir. Bireysel hedeflere ulaşma düzeyinin artması, yaşam doyumunu artırır. İş bir insanın yaşamındaki en önemli aktivitelerden biridir. Bu yüzden yaşam doyumunun artırılmasında iş doyumunu önemli bir faktördür (Derin, 2007:26).

2.1.6.2. Fiziksel ve Ruhsal Sağlığa Etkisi

İşgörenlerin zihinsel ve fiziksel sağlıklarıyla iş doyumunu arasında yakın bir ilişki olduğu bilinmektedir. Stresli ortamlarda çalışan işgörenlerde psikolojik tatminsizlik oluşmakta ve bunun sonucunda zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları ortaya çıkmaktadır (Özdemir, 2006:80). İş doyumunun yüksekliğinin işgören mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşmesinin ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir (Erdoğan, 1999:246).

2.1.6.3. Verimlilik Üzerine Etkisi

İş doyumunu ve verimlilik arasındaki ilişkiyi konu alan bir çok araştırmada, bu iki değişken arasında yüksek bir ilişki saptanamamıştır. Araştırma sonuçlarına göre, işinde doyum sağlayamayan bir kişinin verimlilik düzeyi yüksek olabildiği gibi, doyumlu olan bir kişide her zaman yüksek verimliliğe ulaşamamaktadır (Derin, 2007:28). Herman ve arkadaşları tarafından yapılan araştırmalar ise, iş doyumunun verimliliğe değil, verimli olmanın iş doyumuna neden olduğunu ortaya koymuştur. Bu yaklaşıma göre işinde verimli olan kişi daha fazla doyum sağlamakta, örgüt de bu kişiye daha iyi olanaklar sunmakta ve bu şekilde de kişinin iş doyumunu artmaktadır. Örgüt bazında yapılan çalışmalar, personelinin doyum seviyesi göreceli olarak yüksek olan örgütlerin, diğerlerinden daha verimli olduklarını göstermektedir (Polat, 2008:44).

2.1.6.4. İşe Devamsızlık ve İşgücü Devri Üzerine Etkisi

İş doyumsuzluğunun örgütü olumsuz yönde etkileyen önemli sonuçlarından birisini yüksek işgücü devri oluşturmaktadır (Polat, 2008:44). Beklendiği gibi, iş doyumunu sürekli olarak işgücü devriyle karşılıklı ilişki halindedir; iş doyumunu düşük olan işgörenlerin, işlerini bırakmaları daha kolaydır. Aynı ilişki devamsızlık için de geçerlidir, iş doyumunu düşükse, iş görenlerin işlerine devamsızlıkları yüksektir (Barlı, 2008:349). İşgörenin işe gelmesi gerekirken sık sık kısa sürelerle ya da uzun bir süre işine gelmemesi ile işten doyumsuzluğu arasında bir bağıntı bulunmuştur (Başaran, 1991:207).

2.2. Örgütsel Bağlılık

2.2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi

Örgütsel bağlılık, 1960'lerden bu yana çalışanların işyerlerindeki verimlilikleri ve iş yerlerinden ayrılma niyetlerini açıklaması sebebiyle örgüt araştırmaları alanında önemli bir konu olagelmıştır (Wasti ve Önder, 2003: 126). Örgütsel bağlılık, kısaca çalışanların kendilerini, çalıştıkları örgütle özdeşleştirmeleri ve iş-görme faaliyetleriyle bütünleştirmeleri şeklinde tanımlanabilmekle beraber karmaşık ve çok boyutlu özellikler taşıyan bir kavramdır (Benligiray ve Sönmez, 2011: 52). Örgütsel bağlılık konusu ilk olarak 1956 yılında Whyte tarafından ele alınmış olup, daha sonra Becker (1960), Kanter (1968), Salancik (1977), Mowday vd. (1982), O'Reilly ve Chatman (1986), Allen ve Meyer (1990) gibi pek çok araştırmacı tarafından üzerinde çalışılan bir konu olmuştur (Karataş ve Güleş, 2010: 76).

Örgütsel bağlılık ile ilgili literatürde pek çok tanıma rastlanmıştır. Sheldon (1971) örgütsel bağlılığı, örgütü ve örgütün amaçlarını pozitif değerlendirmek olarak tanımlamıştır (Kurşunluoğlu vd., 2010: 102).

Buchanon (1974), örgüte bağlılığı "kişilerin çalıştıkları örgütlerden herhangi bir çıkar beklentilerinin olmaması" şeklinde tanımlanmış ve örgüte bağlılığı özdeşleşme, sadakat ve işe katılım boyutlarıyla ele almıştır. Özdeşleşmeyi, "kişinin örgütün sahip olduğu amaç ve değerleri benimsemesi" olarak, sadakati "kişinin çalıştığı yere karşı hissettiği yakınlık" olarak, işe katılımı da "kişinin işine, işteki aktivitelerine psikolojik boyutta kendini verebilme düzeyi" olarak tanımlamıştır (Duygulu ve Korkmaz, 2008: 10).

Örgütsel bağlılık çalışanın işletmenin misyonuna, değerlerine ve hedeflerine inanması ve sadakatinin boyutu ve doğası yanında onun örgütün bir üyesi olarak kalmasını sürdürme isteğidir (Mowday, et al, 1982:142).

Örgütsel bağlılık konusunda önde gelen araştırmacılardan olan Porter ve Steers (1974) örgüt içindeki bağı, bireyin varlığı ile bütünleşebilecek bir güç ve bir örgüte dahil olmak olarak tanımlamışlardır. Bu görüş örgüte sadakat, yardım etme

isteği, örgüt hedeflerine ulaşma konusunda maksimum çaba gösterme, bireyin ve örgüt hedeflerinin uygunluğu ve çeşitli sebeplerden dolayı örgüte olan üyeliğin sürdürülmesi isteği gibi çalışanlar tarafından gösterilebilecek çok yönlü tutumları kapsamaktadır (Karahana, 2008: 148).

Meyer ve Allen ise, örgütsel bağlılığı “çalışanların örgüt ile ilişkilerini yansıtan ve örgüt içinde kalma kararlarını ifade eden psikolojik bir durum” olarak tanımlamıştır (Kurşunoğlu vd., 2010: 102).

Örgütsel bağlılık sadece işverene sadakat değil, aynı zamanda örgütün başarısının sürmesi için örgüte dahil olanların çaba gösterdikleri bir süreçtir. Örgütsel bağlılık, işgörenin örgütle özdeşleşme derecesi olduğundan, aktif olarak örgüte katılımı gerektirmektedir (Sığı, 2007: 262).

Örgütsel bağlılık, örgütlerin varlıklarını koruma uğraşlarının hem temel etkinliklerinden hem de nihai hedeflerinden biridir. Çünkü örgütsel bağlılığı olan bireyler daha uyumlu, daha doyumlu, daha üretken olmakta, daha yüksek derecede sadakat ve sorumluluk duygusu içinde çalışmakta örgütte daha az maliyete neden olmaktadır (Bayram, 2005: 126).

İşgörenler açısından bakıldığında bir örgüte bağlılık tutumu geliştirmek çeşitli kazançlar ve maliyetleri de beraberinde getirmektedir. Örgütler işgörenlerine faturalarını ödemek için ücret ve zamanı doldurmak için iş sağları ancak bu tür teşvikler “körü körüne” bağlılık tehlikesini de beraberinde getirmektedir. Randall’e (1987) göre “kör” bağlılık, çalışanların; örgütün değişime ayak uydurma ve yaratıcılık yeteneklerini kaybetmesine yol açabilecek bir mevcut durumu kabul etmesine neden olmaktadır (Yağcı, 2007: 115).

2.2.2. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları

2.2.2.1. Etzioni'nin Sınıflandırması

Etzioni'ye göre, örgütün çalışanlar üzerindeki “otoritesi ve gücü” örgütsel bağlılığın temel nedenidir. Etzioni örgütsel bağlılığa, bireylerin örgütün direktiflerine uyumu düşüncesine dayalı bir açıklama getirmiştir (Sığı, 2007:263). Örgütsel

bağlılığı sınıflandırma ile ilgili yapılan ilk çalışmalardan biri Etzioni'ye aittir. Etzioni, üç tür bağlılık sınıflandırması yapmıştır (Bayram, 2005:129).

Ahlaki Bağlılık: Örgütün amaçları ,değerleri ve normları içselleştirme ile otoriteyle özdeşleşme temeline dayanmaktadır. Bireyler toplum için faydalı amaçları takip ettiklerinde örgütlerine daha çok bağlanırlar (Dolu, 2011:50).

Çıkarıcı Bağlılık: Örgüt ile üyeleri arasındaki alışveriş ilişkisini temel almaktadır. Üyeler katkıları karşılığında elde edecekleri ödüllerden dolayı örgüte bağlılık duymaktadırlar (Gündoğan, 2009:44).

Yabancılaştırıcı Bağlılık: Bireysel, davranışların sınıflandırıldığı durumlarda oluşan ve örgüte doğru olumsuz bir yönetimi ifade etmektedir. Birey psikolojik olarak örgüte bağlılık duymamakta fakat üyeliğini devam ettirmektedir (Bayram, 2005:130).

2.2.2.2. Kanter'in Sınıflandırması

Kanter'e göre örgütsel bağlılık, bireylerin enerjilerini ve sadakatlerini sosyal sisteme vermeye istekli olmaları, istek ve ihtiyaçlarını, karşılayacak sosyal ilişkilerle kişiliklerini birleştirmeleridir. Kanter (1968), örgüt tarafından üyelere empoze edilen davranışsal taleplerin farklı bağlılık türlerinin ortaya çıkmasına sebep olduğunu savunmuş ve örgütsel bağlılığa yönelik 3 farklı sınıflandırmaya gitmiştir (Güllüoğlu, 2012:62).

Devamlılık Bağlılığı: Devamlılık bağlılığı, üyelerin kendilerini örgütün sürekliliği için adanmışlardır. Örgütlerine kişisel yatırımlar yaptıkları için üyelerin örgütten ayrılmaları maliyetli ve zordur. Birey, örgütü adına çok fedakarlık yaptığı için üyeliğini sürdürmek durumunda kalmaktadır (Gündoğan, 2009:44).

Kenetlenme Bağlılığı: Çalışanın örgütteki diğer grup üyeleriyle arasında oluşturduğu bağı; kişinin bir gruba ve bu gruptaki ilişkilere yönelik beslediği aidiyeti ifade etmektedir. Kanter'e göre kenetlenme bağlılığı gruba karşı olumlu duygusal yaklaşımları içerir ve grubun her üyesiyle ilgilenme, ilişkide bulunma ve gruba ait

olduğunu hissettirme gibi kişinin örgütüne yönelik duygusal açıdan tatmin sağlanmasına yol açar (Güllüoğlu, 2012:62-63).

Kontrol Bağlılığı: Üyelerin davranışlarını istenilen yönde şekillendirmek için örgüt üyelerinin örgüt normlarının uygun davranışlar için önemli bir kılavuz olduğunu düşündüklerinde var olmaktadır (Gündoğan, 2009:45).

Bağlılık türlerinin farklı sonuçları bulunmasına rağmen Kanter, bu üç bağlılık türünün birbiriyle etkileşim içinde olduğunu ileri sürerek; örgüt üyelerinin bağlılıklarını sağlamak için her üç yaklaşımı bir arada kullanmanın gerekliliğine vurgu yapmıştır (Güllüoğlu, 2012:63).

2.2.2.3. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması

O'Reilly ve Chatman (1986) örgütsel bağlılığı, bireyin işine sarılma duygusu, sadakati ve örgütün değerlerine inancını kapsayan, örgüt ile birey arasında oluşan psikolojik bağ olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda bireyin örgüte bağlılığı üç boyutta ele alınabilir (Bakan, 2011: 85-86).

Uyum Bağlılığı: Bağlılık, paylaşılmış değerler için değil, belirli ödülleri kazanmak için oluşmaktadır. Bu bağımlılıkta ödülün çekiciliği ve cezanın iticiliği söz konusudur (Dolu, 2011:51; Gündoğan, 2009:45).

Özdeşleşme Bağlılığı: Diğerleriyle yakın ilişkiler kurma isteğine dayanır. Bireyler tutum ve davranışlarını, kendilerini ifade etmek doyum sağlamak için diğer kişi ve gruplarla ilişkilendirerek gerçekleştiğinde özdeşleşme meydana gelmektedir (Çetin Gürkan, 2006:29).

İçselleştirme Bağlılığı: Tümüyle bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyuma dayanmaktadır. Bu boyuta ilişkin tutum ve davranışlar; bireylerin iç dünyalarını örgütteki diğer insanların değerler sistemiyle uyumlu kıldığında gerçekleşmektedir (Bayram, 2005:130).

2.2.2.4. Penley ve Gould Yaklaşımı

Penley ve Gould'un bağıllık yaklaşımı, Etzioni'nin çalışmasının tersine üç bağıllık türünün örgütlerde bir arada bulunabileceğini iddia etmektedir. Buna göre aynı örgüt içinde birey farklı bağıllıkların bir kombinasyonunu sergileyebilir (Güllüoğlu, 2012:64-65).

2.2.2.5. Wiener'in Sınıflandırması

Wiener (1982), araçsal güdüleme (araçsal bağıllık) ve örgütsel bağıllık (normatif-moral bağıllık) ayrımına dayanan örgütsel modelin kurucusudur. Onun değerlendirmesinde araçsal güdüleme, hesapçı, yararcı, kendi ilgi ve çıkarlarına dönük olmayı ifade ederken; normatif-moral bağıllık ise değer veya moral temeline dayanan güdüleme ile gerçekleşmektedir. Bu moral ve normatif inançlar, içselleşmiş baskılar yaratmak suretiyle kişinin, örgütsel amaç ve çıkarları karşılayacak biçimde davranmasını sağlar. Böylece araçsal güdüleyici eylemler kişinin kendisine yönelimli iken, normatif güdüleyici eylemler örgütsel eğilimler taşır (Balay, 2000:20).

İşgören ile örgüt arasında değişimsel bağıllık olarak da adlandırılan bu bağıllık türünde örgüt, işgörenin bazı güdülerini doyururken; dönüşte işgörenden örgüte katkı yapmasını beklemektedir. Değişim ilişkisi, bir dereceye kadar dengede veya işgörenin lehine olduğu sürece işgören, örgütten ayrılmayı istemeyerek ona bağıllık duyacaktır (Bayram, 2005:132).

2.2.2.6. Katz ve Kahn'ın Sınıflandırması

Katz ve Kahn bir örgüt ortamında kişileri, rollerinin gereklerini yerine getirmeye, yani onları örgüte bağıllık duymaya yönelten farklı ödüllere dayalı devreler olduğunu ileri sürmüştür (Çetin Gürkan, 2006:30). İşgörenlerin sistem içindeki eylemleri, hem iç ödüller hem de bazı dış ödüllerin birleşiminin bir sonucudur. İç ödüller anlatımsal devreyi, dış ödüller ise araçsal devreyi ifade etmektedir. Anlatımsal ve araçsal devreler ayrımı, kişilerin kendilerini sisteme verişlerinin/adayılarının niteliğini belirtmektedir. İçsel bakımdan ödüllendirici olduğu durumlarda, anlatımsal devre söz konusudur. Buna benzer dış ödüllerin

güdüleyici olduğu durumlarda ise araçsal devreden bahsedilmektedir (Bayram, 2005:131).

2.2.2.7. Buchanan II'nin Sınıflandırması

Bağlılığı, örgütün amaç ve değerlerine adanma olarak değerlendiren ve bir kimsenin, rolüne araçsal bir değerden öte, örgütün kendi iyiliği için bağlılık duyması olarak tanımlayan Buchanan II örgütsel bağlılığı üç gruba ayırmaktadır (Güllüoğlu, 2012:65; Balay, 2000:24).

* Özdeşleşme (Identification): Kişinin, örgütün amaç ve değerlerini kendisinin amaç ve değerleri olarak benimsemesidir.

* Sarılma (Involvement): Kişinin, iş rolünün gerektirdiği eylemlere psikolojik olarak bağlılık duymasıdır.

* Sadakat (Loyalty): Örgüt için duygusal hisler besleme ve ona içten bağlılık göstermesidir.

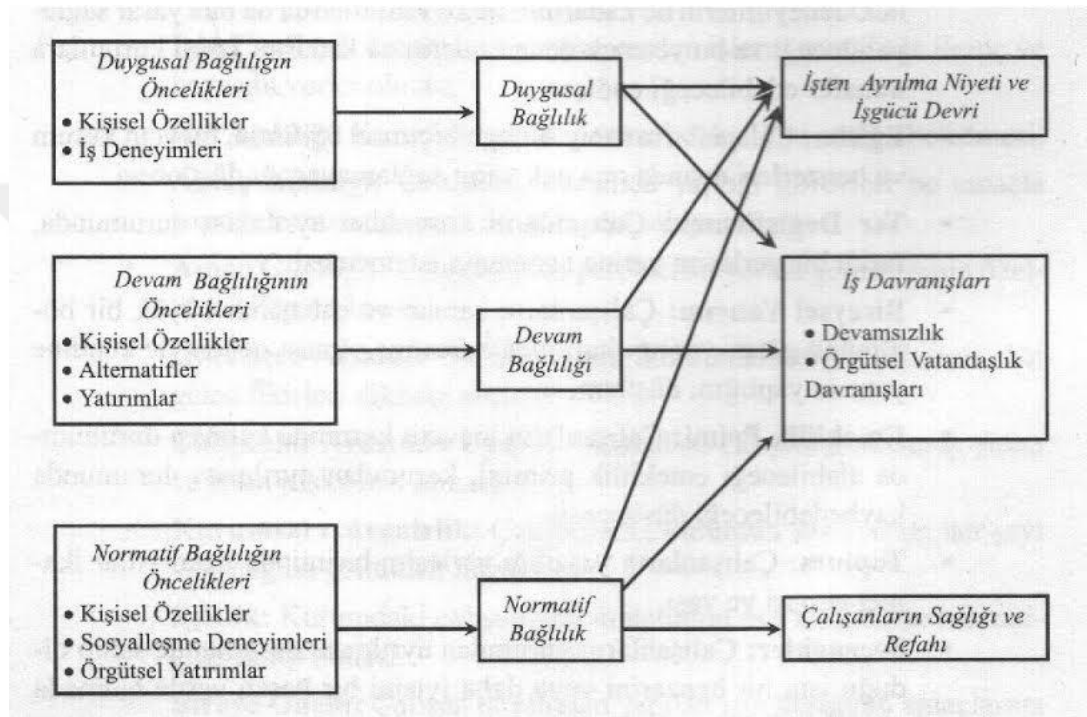
2.2.2.8. Mowday'ın Sınıflandırması

Mowday, Porter, Steers (1982)'in sınıflandırmasına göre örgütsel bağlılık; bireylerin örgütleri ile özdeşleşmeleri ve o örgütle hangi dereceye kadar özdeşleşebildikleridir (Yağcı, 2007:118).

Yapılan sınıflandırma ile tutum olarak bağlılık ve davranış olarak bağlılık ayırımı yapılmıştır. Tutumsal bağlılık, kişinin örgütsel amaçlarla özdeşleşmesini ve bunlar doğrultusunda çalışma istekliliğini bildirmektedir. Davranışsal bağlılık ise, kişinin davranışsal faaliyetlere bağlılığından kaynaklanmaktadır. Yapılan çalışmalarda da her iki tür bağlılık arasında dönüşümlü (dairesel) bir ilişkinin olduğu ileri sürülmüştür. Buna göre bağlılık tutumu, bağlılık davranışlarına götürürken, bu davranışlar da dönüşte bağlılık tutumlarını kuvvetlendirmektedir (Bayram, 2005:131-132; Balay, 2000:24).

2.2.2.9. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması

Örgütsel bağlılık Allen ve Meyer tarafından üç grupta ele alınmaktadır. Bu sınıflandırma, devam bağlılığı, duygusal bağlılık ve normatif bağlılıktan oluşmaktadır. Allen ve Meyer'in geliştirdiği sınıflandırma tarzı, günümüzde de geçerliliğini korumakta ve bağlılık konusunda yapılan çalışmalarda temel alınmaktadır (Güllüoğlu, 2012: 67-68).



Şekil 4. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırması (Güllüoğlu,2012:67)

2.2.2.9.1. Devam Bağlılığı

Allen ve Meyer (1990), Becker'in (1960) Yan Bahis Teorisi'nden yola çıkarak devam bağlılığını geliştirmiştir (Güllüoğlu, 2012:68). Devam bağlılığı daha çok ihtiyaca dayalı bağlılık durumunu ifade etmektedir. Örgüt üyesi olan bireyin, çalıştığı örgütten ayrılacak olmasının ortaya çıkaracağı maliyet üzerine kurgulanmıştır (Bakan, 2011:98). Devam bağlılığı, örgütten ayrılmanın maliyetinin yüksek olacağını düşünülmesi nedeniyle örgüt üyeliğinin sürdürülmesi durumudur. Diğer bir ifadeyle, örgütten ayrılmanın maliyetini hesaba katmayı ve bunu kabul

etmeyi ifade eder (Güllüoğlu, 2012:68). Devam bağlılığı çalışanların örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Boylu vd., 2007:58).

2.2.2.9.2. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, işletmede çalışan bireylerin duygusal olarak kendi tercihleri ile işletmede kalma arzusu olarak tanımlanmaktadır. İşgörenin örgüte duygusal bağlılığını ve onunla bütünleşmesini ifade eden bu tür bağlılıkta, çalışanların örgütte kalma nedeni, örgütün amaçlarıyla özdeşleşmesidir. Örgütsel bağlılığa ilişkin bu boyut, çalışanların örgütte kalma isteği ve duygusal olarak örgüte bağlı olmayı ifade etmektedir (Boylu vd., 2007:58).

Duygusal bağlılık örgütler açısından en önemli olduğuna inanılan bağlılık türüdür. Bu tür bağlılığa sahip çalışanlar her işverenin hayalini kurduğu, kendini örgüte adanmış sadık çalışanlardır. Çünkü bu çalışanlar ek sorumluluklar almak için heveslidir ve işe karşı olumlu tutum sergiler (Güllüoğlu, 2012:69).

2.2.2.9.3. Normatif Bağlılık

İşgörenlerin örgütte kalma ile ilgili yükümlülük duygularını yansıtan normatif bağlılık, sadakat ve minnet duygusunu temel alan örgütsel bağlılık türüdür. Wiener (1982) normatif bağlılığı örgütsel amaç ve beklentileri karşılama doğrultusunda içselleştirilmiş normsal baskı olarak tanımlanmıştır (Bakan, 2011:101). Çalışanların bağlılık duymaları, kişisel yararları için bu şekilde davranmaları istendiğinden değil, yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmalarından kaynaklanmaktadır. Normatif bağlılığın gelişmesinde, sosyal baskıların önemli bir yeri bulunmaktadır (Gündoğan, 2009:52).

Meyer ve Allen'a göre, örgütsel bağlılık boyutları arasında ortak özellikler bulunmasına rağmen, her biri farklı deneyim ve uygulamalara bağlı olarak geliştikleri için boyutların psikolojik yapıları birbirlerinden farklıdır (Dolu, 2011:58). Üç bağlılık şekli arttığında işgörenler örgütte kalmaya devam etmekte,

ancak birincide kalma güdüsü gereksinime, ikincide isteğe, üçüncüde ise yükümlülüğe dayanmaktadır (Balay, 2000:22).

2.2.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

İşgörenlerin örgüte bağlılık hissetmesi, kendi iş verimlerini arttırarak örgüt için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla bir örgütün, işgörenlerin örgüte bağlılığını arttırabilecek ya da azaltabilecek faktörlerin farkında olması önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel bağlılığa etki eden birçok faktör bulunmaktadır (Bayram, 2005:134).

2.2.3.1. Demografik Faktörler

Yaş: Bireylerin içinde buldukları yaş dönemleri işlerine ilişkin tutumlarını, algılarını, istek ve beklentilerini etkileyebilir. Yaş faktörüne yönelik olarak genel kabul , yaşı ilerlemiş çalışanların , yaşları küçük olan çalışanlara oranla kurumlarına daha fazla bağlılık gösterdikleri yönündedir (Güllüoğlu, 2012:78-79).

Medeni Durum: Evli ya da ayrılmış olan bireylerin örgütlerinden ayrılmayı daha maliyetli bulacakları ve bu nedenle örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olacağı ileri sürülmektedir. Evli olup aynı zamanda bakmakla yükümlü olunan yaşlı ya da çocuk bağımlılara sahip olmanın bireysel bağlılığın geliştirilmesinde önemli bir etkiye sahip olduğu kabul edilmektedir (Bakan, 2011:127).

Cinsiyet: Örgütsel bağlılık literatüründe erkeklerin mi yoksa kadınların mı örgütlerine daha çok bağlılık gösterdikleri konusunda görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar, kadınların örgütlerine daha fazla bağlı olduğunu savunurken, bazıları da erkeklerin örgütsel bağlılıklarının daha yüksek düzeyde olduğunu savunmaktadır (Güllüoğlu, 2012:76). Kadınların bağlılıklarının, erkeklere göre daha fazla olmasının nedeni olarak, kadınların örgütte buldukları pozisyonları elde etmede erkeklerden daha çok engel aştıkları ve bunun örgüte üyeliği olanlar açısından daha önemli hale getirdiği iddia edilmiştir. Bir diğer görüşe göre ise, kadınlar aile içindeki rollerini esas aldıkları için çalıştıkları işletme ikinci planda kalmakta ve örgüte erkeklere oranla daha az bağlanmaktadır (Çetin Gürkan, 2006:35).

Çalışma Süresi (Kıdem): Kıdem ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Deneyimli işgörenlerin zaman içinde elde ettikleri bilgi, beceri ve tecrübe buldukları örgütün sağladığı ortamda kazanılmıştır. Bu durum örgüte karşı sorumluluk duymalarına neden olur. Ayrıca örgütte elde ettiği bu kazanımları başka bir örgüte aktarmak ve başarılı olmak zaman alacaktır. Genç işgörenlerin örgütte daha kıdemli olan işgörenlere göre örgüte bağlılığı daha azdır. Daha genç ve daha az doyuma ulaşmış bireylerin, daha yüksek düzeyde işi bırakma eğilimi taşıdıkları görülmüştür (Uygur, 2009:23).

2.2.3.2. *Örgütsel-Görevsel Faktörler (İş ve Role İlişkin Faktörler)*

İşin Niteliği ve Önemi: İşin niteliğine ilişkin faktörlerden, çoğunlukla görev alanı ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışanların görev alanları genişledikçe deneyimlerinin de artacağı ve buna bağlı olarak da, örgütsel bağlılıklarını artacağı varsayılmaktadır (Gündoğan, 2009:28).

İşin önem derecesinin yüksek olması ise, örgüt içindeki diğer çalışanlar ve örgüt dışındaki kişiler için sağladığı faydaya; giderilen eksikliğin büyüklüğüne bağlıdır. Görevin önemi, işin anlamlılığını sağlayan iş niteliklerinden biridir. Bu nitelik aslında, işin sonucunun görülmesi ve bu sonucun diğer insanlarda nasıl bir etki yarattığının farkına varılması olarak ifade edilebileceğinden, bağlılık kavramı ile yakından ilgili olduğu söylenebilir (Güllüoğlu, 2012:81).

Rol Çatışması: Rol çatışması, aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda olan bireyin rol gereklerinden birisine diğerine oranla daha fazla uymasıdır. Bu durum işteki iki beklentinin birbiriyle uyumsuz olmasından meydana gelmektedir (Uygur, 2009:25-26). Rol çatışması ile bağlılık arasında olumsuz bir ilişki vardır.

Rol Belirsizliği: Bir işi yapmak için gerekli olan bilginin yetersizliğinden kaynaklanır. Bu belirsizlik yetersiz eğitim, zayıf haberleşme, bilginin yanlış aktarılması ya da saklanmasından kaynaklanabilir. Birey rol belirsizliği durumunda üstlendiği rol ile örgütsel amaçlara ulaşma arasındaki bağlantının azaldığı sonucuna vararak, örgütsel bağlılık düzeyi düşmektedir (Uygur, 2009:26-27).

2.2.3.3. Örgüt Yapısına İlişkin Faktörler

Örgüt Büyüklüğü: Küçük çaplı örgütlerde örgütsel bağlılığın büyük çaplı örgütlere oranla daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Çünkü bu örgütlerde çalışanlar, işverenleriyle ve birlikte çalıştıkları arkadaşlarıyla kişisel ilişki içinde olup, daha açık, doğrudan ve iç dünyalarını doyuran ödüller almaktadır. Büyük örgütler, genellikle daha az kişiselleştirilebilen ve daha zor bağlılık duyulabilen örgütler olarak görülürler (Güllüoğlu, 2012:83). Örgüt büyüklüğü arttıkça bireylerin karar alma mekanizmalarına katılmaları daha da zorlaşacağından birey örgütsel amaçları daha az benimseyecek ve onlarla özdeşleşmekte sıkıntılar yaşayacaktır. Böyle bir durumda bireyin örgüte olan bağlılığı zayıflayacaktır (Bakan, 2011:175).

Ayrıca örgütün kamu ya da özel sektör olması da önemli bir konu başlığıdır. Zefaanne (1994) Avustralya’da yaptığı çalışmasında, özel sektör ve kamu kesiminde yönetim tarzı ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemiş ve sonuç olarak kamu kesiminde çalışanların, örgütlerine daha sadık ve bağlı oldukları sonucuna varmıştır (Güllüoğlu, 2012:83).

Ücret: Bireylerce ödüllendirici bir uygulama olarak algılanan ve örgütsel bağlılık ile kuvvetli ilişkiler gösteren bir diğer örgütsel uygulama ücretlerdir. Mowday, Porter ve Steers’a (1977) göre ücretlerdeki adalet ve yeterlilik bağlılığı olumlu olarak etkilemektedir (Sığırı, 2007:266).

Kariyer Fırsatı: Kariyer, bireylerin çalışma yaşamlarında bilgi, deneyim ve çabalarıyla ilerlemelerini ifade eden bir kavramdır. Sahip olduğu fiziksel ve zihinsel kapasitesi ve kendine güven duygusuyla, örgütte daha üst pozisyonlarda yer alıp daha fazla yetki ve sorumluluk üstlenebileceğine inanan birey için kariyer olanaklarının sunulması, bağlılığı olumlu yönde etkileyecektir (Güllüoğlu, 2012:84).

İletişim: Örgütsel iletişim, iş hakkındaki bilgilerin örgüt tarafından kendi üyelerine veya örgüt üyeleri arasında aktarılmasıdır. Örgüt içerisinde emirler, kararlar, stratejiler, politikalar, yenilikler ve değişimler gibi her türlü faaliyet başlatıcıları ve sonuçları örgütsel iletişim kanalları aracılığıyla örgüt üyelerine ulaştırılır. Kendisine örgütü ile ilgili ne kadar çok bilgi ulaştırılır ve ne kadar çok

kendi fikirlerine başvurulur ve dinlenilir ise bireyin örgüt içerisinde sergilediği olumlu davranışlarda nicelik ve nitelik açısından bir artış gözlemlenebilir. Dolayısıyla Curry ve arkadaşları (1988) tarafından ileri sürüldüğü gibi, örgütsel iletişim ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Bakan, 2011:136-137).

2.2.4. Düşük Örgütsel Bağlılık

Bu bağlılık düzeyinde birey, kendisini örgüte bağlayan güçlü tutum ve eğilimlerden yoksun olmakla birlikte bireyin yaratıcılığı ve gelişmeye açıklığı ortaya çıkabilir. Ayrıca birey, örgüte düşük düzeyde bağlılık duyduğu için alternatif iş olanaklarını araştıracağından bu durum, insan kaynaklarının daha etkili kullanılmasını sağlayabilir (Bayram, 2005:135).

Düşük örgütsel bağlılığın ayrıca işe geç kalma, devamsızlık, düşük performans ve hatta işten ayrılma gibi bireysel ve örgütsel olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Dolu, 2011:21). Düşük örgütsel bağlılık; söylenti, itiraz ve şikayetlerle sonuçlandığından örgütün adına zarar gelmekte, müşterilerin güveni kaybolmakta, yeni durumlara uyum sağlanamamakta ve gelir kayıpları meydana gelmektedir (Bayram, 2005:135).

2.2.5. Örgütsel Bağlılığın Olumlu Sonuçları

İşletmelerin en önemli amaçlarından birisi, işgörenlerin yetenek ve becerilerini geliştirmek onlardan en üst düzeyde verim almayı ve işletmeye olan bağlılıklarını artırmayı sağlamaktır (Çetin Gürkan, 2006:49). Randall (1987) örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin örgüt yararına daha fazla çaba göstermeye ve daha yaratıcı olmaya gayret gösterdiklerini ifade etmiştir. Liou (2008)'da örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin iş devamsızlığı, işe gelmeme ya da iş değiştirme oranlarının düşük olduğu sonucuna varmıştır (Güllüoğlu, 2012:85).

2.2.5.1. Performans

Örgütsel bağlılıkla performans arasındaki ilişkilere yönelik bulgular, beklenenin aksine bağlılık ile performans arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu veya yeterince güçlü olmadığını ortaya koymaktadır (Gündoğan, 2009:61).

Angle ve Lawsan (1994), örgütsel bağlılık boyutları ile performans ilişkisini incelemiş ancak diğer çalışmalardan farklı olarak performansı dört farklı türden ölçümlemişlerdir. Araştırmalarında, tutumsal bağlılık ile dört performans türünden ikisi arasında pozitif bir ilişki olduğu, ancak devam bağlılığı ile dört performans türünden hiç birisi arasında herhangi bir ilişki olmadığı bulgusuna ulaşmışlardır. Buradan hareketle Meyer ve arkadaşlarının örgütsel bağlılığın farklı boyutlarının ele alınması görüşünü paylaştıklarını bunun yanı sıra performansın da değişik türden ölçülmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Bakan, 2011:221-222). Örgüte bir bütün olarak bağlılık duyan birey, örgütte üyeliğinin devam etmesi ve örgüte yaptığı yatırımların karşılığını uzundönemde alabilmesi adına yüksek düzeyde bir performans sergileyecektir (Bakan, 2011:216).

2.2.5.2. İş Doymu

İş doymu kişinin işindeki veya iş tecrübesindeki takdirden kaynaklanan keyif verici veya pozitif bir duygusal tutumdur. Örgütsel bağlılık tavrı, iş doymu ile yakından bağlantılıdır. Çalışanların örgüte olan sadakatlerini içerir ve birçok kişisel, örgütsel ve örgütsel olmayan değişken tarafından belirlenir (Çetin Gürkan, 2006:53). İş doymu bir kişinin işine olan duygusal bağlılığının ifadesidir (Tett and Meyer, 1993:265).

2.2.6. Örgütsel Bağlılığın Olumsuz Sonuçları

Yüksek bağlılık bazen işgörenin gelişmesini ve hareketlilik fırsatlarını sınırlamaktadır. Bu durum aynı zamanda yaratıcılığı ve yenileşmeyi bastırmakta, gelişmeye karşı direnç oluşturmaktadır. Yüksek bağlılık düzeyi, örgütsel esnekliğin azalmasına, geçmişteki uygulama ve politikalara aşırı güven duymaya, bunun sonucunda geleneksel uygulamaların yerleşik hale gelmesine sebep olmaktadır. Bundan başka yüksek düzeyde örgütsel bağlılıkta örgüt, çevre değişmelerine cevap

verecek yapı ve stratejilerini değiştirmede başarısızlığa uğrayabilir (Balay, 2000:91-92).

2.2.6.1. Stres

Bağlılığın en önemli davranışsal sonuçlarından bir diğerini de iş stresi oluşturmaktadır. Mathieu ve Zajac örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, diğer çalışanlara göre stresten daha fazla etkilendiklerini belirtmişlerdir. Bu tür çalışanların örgütsel hassasiyetlerinin daha fazla olması örgütsel tehlike, tehdit ve problemlerden daha fazla etkilenmelerine neden olmaktadır (etin Gürkan, 2006:53).

2.2.6.2. İşten Ayrılma İsteği ve Personel Devri

İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir ön belirtisidir ve işletmeler önemli ölçüde maliyetler getirmektedir. Literatürde örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında da açık bir negatif ilişki bulunmaktadır. Obstroff (1992) örgütsel bağlılığın çalışanların daha iyi örgütsel performans ve düşük iş bırakma gibi eğilimlerle ilişkili olduğunu belirtmektedir. Çalışanların bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır (Gül v.d., 2008:3-4).

2.2.6.3. İşe Geç Gelme

Örgütsel bağlılık ile işe geç gelme davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılığı güçlü olan bireyler işe zamanında gelme gibi örgüt değerleriyle bağdaşan davranışlar sergileyeceklerdir. Angle ve Perry (1981) de yaptıkları araştırmada, bağlılık ile işe geç gelme arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif bir ilişki olduğu, bağlılığı yüksek olan çalışanların işlerine daha az geç geldikleri sonucuna ulaşmışlardır (Bakan, 2011:241).

2.3. Yurtiçi ve Yurtdışında Yapılmış İlgili alışmalar

Örgütsel stres, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık konularında literatürde yer alan bazı çalışmalar aşağıda ele alınmaktadır.

Hemşireler ve diğer sağlık çalışanları ile yapılan birçok çalışmada örgütsel stres nedeni olarak iletişim sorunları, iş yükü, personel yetersizliği, yoğun bakım hastası ile çalışma gibi ortak nedenlerin ifade edildiği görülmüştür(Tel vd.,2008:18).

Özaltın ve Nehir (2007) Ankara ilindeki hastanelerin yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin iş ortamındaki stres etkenleri ve kullandıkları baş etme yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla yaptıkları çalışmada, hemşireleri en çok etkileyen stres kaynakları iş yükü ve kritik hasta bakımı ile ilgilidir. Çalışmada hemşirelerin stresle baş etmede en çok kullandıkları yöntemlerin sosyal destek arama ve kendine güvenli yaklaşım olduğu belirlenmiştir (Aktaran: Karagül, 2011:50).

Turunç (2009) tarafından fabrika işçileri üzerinde yapılan çalışmada işçilerin meslekte çalışma süresi arttıkça iş hayatından kaynaklanan stres düzeyinin arttığı belirlenmiştir. Karagül (2011) yaptığı çalışmada yetersiz maaş ve ücret dengesizliğinin çalışanlar için en önemli stres kaynağı olduğunu ileri sürmüştür.

Bhatia vd. (2010) tarafından yapılan çalışmada, Yeni Delhi'de faaliyet gösteren iki hastanede çalışan hemşirelerin örgütsel stres düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Hindistan'da belli bir hiyerarşik yapıda olan kamuda görevli hemşirelerin kişisel ve iş yaşamlarının stres düzeylerine etkisi araştırılmaya çalışılmıştır. Örneklem grubunun %87,4'ü üzerinde mesleki stres ölçülmüştür. Zaman baskısının en önemli stresör olarak bulunduğu çalışmada, ayrımcılık en etkisiz stresör olarak bulunmuştur (Aktaran: Özen, 2011:74).

Davis vd. (2007) ; Aslan ve Albayrak (2002) çalışmalarında hemşirelerin orta düzeyde bir iş doyumuna sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Yüksek iş doyumunu ve örgüte bağlılık genellikle daha fazla verimlilik ve daha iyi çalışan performansı ile sonuçlanmaktadır(Aktaran: Duygulu ve Korkmaz, 2008:16-17). Şimşek ve Aslan (2012) in çalışmasında ise hemşirelerin iş ve yaşam puanları incelendiğinde orta düzeyde iş doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.

Akgöz ve arkadaşları (2005) tarafından yapılan araştırmada ise hemşirelerin yaklaşık %68 gibi önemli bir bölümünün düşük iş doyumuna sahip olduğu belirlenmiştir (Aktaran: Top, 2012:272).

İş doyumunun demografik değişkenlerle önemli derecede bir ilişkisinin varlığı bir çok çalışmada tartışılmıştır(Hauff, Richter and Tressin , 2015; Lu While, Barriball, 2005, Tzeng 2002a;Tzeng 2002b; Price,2002). Saygılı (2008) eğitim durumu düşük olan çalışanların, yüksek öğrenim durumuna sahip kişilerden daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını ifade etmiştir. Derin (2007) in çalışmasında eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun arttığı görülmektedir. Bununla birlikte literatürde az da olsa iş doyumunu ve eğitim durumu ilişkisine rastlanmayan çalışmalar da bulunmaktadır (Tor 2011; Efeoğlu 2006). Nur (2011) araştırmasında iş doyumunu arttıkça stres belirtilerinin azaldığını ileri sürmüştür.

Mesleğine ve örgütüne bağlılık, bireyin hemşirelik rolünde göstereceği davranışını etkilemektedir. Hemşireler üzerinde yapılan bazı araştırmalarda hemşirelerin iş doyumunu ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Şimşek ve Aslan (2012) iş doyumunu ile duygusal ve normatif bağlılık ilişkisini vurgulamıştır. Literatür araştırmalarına göre; Knoop (1995) ve Türköz'ün (2000) çalışmasında iş doyumunu ve örgütsel bağlılık arasında kuvvetli bir ilişki saptanmıştır. McNeese- Smith (1999) iş doyumunun örgütsel bağlılığı arttırıcı bir faktör olduğunu belirtmiştir (Aktaran: Duygulu ve Korkmaz, 2008:18). Yapılan birçok çalışmada (Macintosh&Krush,2014; Brown & Peterson,1993; Johnston, Parasuraman, Futrell, & Black, 1990; Boles et al., 2007; Babin and Boles, 1998; McNeilly and Goldsmith, 1991) iş doyumunun örgütsel bağlılık boyutlarını etkilediği görülmektedir. Koh ve Boo (2004) yaptıkları araştırmada iş doyumunun örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşmıştır (Aktaran: Bakan, 2011:246).

Benzer çalışmalar incelendiğinde duygusal bağlılığın diğer bağlılık türlerine göre örgüt açısından daha önemli olduğu bilgisine rastlanmaktadır (Meyer Allen, 1990 Aktaran:Gündoğan, 2009 ; Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013). Boylu vd. (2007) çalışmasında en yüksek bağlılık boyutunun duygusal,

en düşük boyutun ise devam bağıllık olduğu belirlenmiştir. Buna karşın yerli literatürde normatif bağıllığı öne çıkararak duygusal bağıllığı ise en düşük seviyede ifade eden çalışmalar bulunmaktadır (Çakınberk ve Aksel, 2008). Uzun ve Yiğit (2011) in bulgularına bakıldığında ise örgütsel stres azaldıkça duygusal ve normatif bağıllık yükselmektedir.

Benligiray ve Sönmez (2011) ; Kurşunoğlu vd. (2010) yaş ile duygusal bağıllık arasında pozitif bir doğrusal ilişki ileri sürmektedir. Literatürde örgütsel bağıllık ile yaş arasındaki ilişki konusunda bir fikir birliği oluşmamıştır. Zeffane (1994) ; Hrebiniak ve Alutto (1972) göre yaş ilerledikçe bağıllık artmaktadır. Diğer taraftan Luthans vd. genç işgörenlerin deneyimlerinin az olmasına bağlı olarak iş olanaklarının az olması nedeniyle örgütsel bağıllıklarının daha yüksek olduğunu ifade etmiştir (Aktaran:Uygun, 2009:72).

Morris ve arkadaşları (1993) ise bir yandan genç bireylerin bir an önce mesleki yaşantıya adım atabilmek adına motivasyonlarının yüksek olması, diğer yandan yaşlıların ise karşılanamayan beklentilerinden dolayı gençlerin yaşlılara göre örgütsel bağıllıklarının daha güçlü olacağını ileri sürmüşlerdir (Aktaran: Bakan, 2011:122).

Çakınberk ve Aksel (2009) tüm bağıllık türlerinin çocuk varlığı ile ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Güllüoğlu (2012) Selçuk Üniversitesi akademik personeli ile gerçekleştirdiği araştırmasında çocuk sahibi olanların olmayanlara göre daha yüksek düzeyde örgütsel bağıllık gösterdikleri sonucuna ulaşmıştır. Benligiray ve Sönmez (2011) öğrenim durumu ile duygusal bağıllık arasında pozitif yönlü , devam bağıllığı arasında negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Çakınberk ve Aksel (2009) öğrenim durumları arttıkça örgütsel bağıllığın tüm boyutlarının arttığını ifade etmişlerdir. Özdemir (2006) çalışmasında öğrenim durumu düşük çalışanların örgütsel bağıllıklarının daha yüksek oldukları belirtilmiştir. Kaya (2009) çalışmasında öğrenim durumu ile tüm bağıllık boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Gallie ve White (1993) ise öğrenim durumu ile örgütsel bağıllık arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu savunmuştur (Aktaran: Bakan, 2011:124).

Tekingündüz ve Tengilimođlu (2013) alışmasında 16 yıl üzeri çalışanların normatif bağlılıklarının daha fazla olduğu belirlenmiştir. Kaya (2009) alışanların mesleki tecrübesi arttıkça devam bağlılık düzeyinin arttığını ifade etmiştir. Gündođan (2009) mesleki tecrübesi dűřük olan çalışanların devam bağlılıklarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Kurřunođlu vd. (2010) ise kurum tecrübesiyle bűtűn bağlılık tűrleri arasında pozitif bir ilişki vurgulanmaktadır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL STRESİN ARACILIK ROLÜ: MUĞLA İL MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Önemi

Hastane gibi karmaşık ve stresli örgütlerde çalışanların büyük bir bölümünü oluşturan hemşirelerin iş doyum ve örgütsel bağlılığı ele alınması gereken önemli bir konudur. Bu konunun incelenmesi ve öneminin bilinmesi örgütlerin amaçlarına ulaşması için gereklidir. Bireysel amaçlarla örgütsel amaçların uyumlu olması işletmelerin hedeflerine ulaşarak başarılı olmasını sağlayacaktır. Aksi takdirde hasta bakım ve hizmet kalitesi düşecek, bu da hem çalışanların hem de hastaların memnuniyetsizliği ile sonuçlanacaktır.

Bu araştırmanın temel amacı; Muğla il merkezinde görev yapan hemşirelerin iş doyum ve örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesi, birbirleri ile ilişkilerini ve algılanan örgütsel stresin bu ilişki üzerinde bir aracılık rolünün olup olmadığını belirlemektir.

Bu amaca ulaşabilmek için aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır;

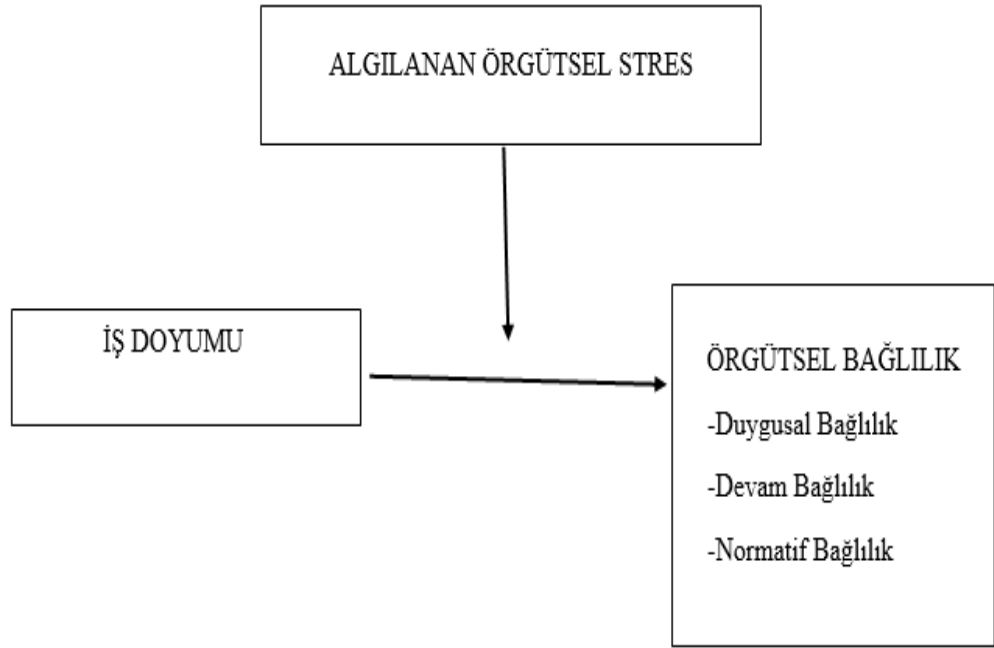
1. Hastanelerde stres kaynakları nelerdir?
2. İş doyum ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkide algılanan örgütsel stresin bir düzenleyicilik etkisi var mıdır?

Bu araştırmanın sonuçlarının hastane yöneticilerine stresin neden olduğu olumsuz durumlara karşı önlemlerin alınmasında, etkili stres yönetiminde, iş doyum ve örgütsel bağlılığı arttırmaya yönelik politika ve kararların oluşturulup geliştirilmesinde yararlı olacağı tahmin edilmekte, algılanan örgütsel stresin iş

doyumunu ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerindeki etkilerini belirlemesi nedeniyle örgütsel davranış alan yazınına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada hemşirelerin örgütsel bağlılıkları bağımlı değişken, iş doyumları ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Bu bağlamda bağımlı değişken olan örgütsel bağlılık duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarıyla ele alınmış ve bağımsız değişken olarak iş doyumunu analizlere dahil edilmiştir. Araştırma bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki üzerinde aracı değişken olarak ‐algılanan örgütsel stres‐in rolünü sorgulamaktadır.



Şekil 5. Araştırma Modeli

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Muğla il merkezinde bulunan MSKÜ Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Özel Yücelen Hastanesi ve Güney Göz Hastanesinde görev

yapan tüm hemşireler oluşturmaktadır. Adı geçen sağlık kuruluşlarında görev yapan hemşire sayısı 497 kişidir.

Tamsayım örnekleme yönteminin benimsendiği bu araştırmada örnek kümeyi her üç hastanede görev yapan ve ankete katılmayı kabul eden 277 hemşire oluşturmuştur. Yüz yüze gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda 26 anket eksik ve hatalı doldurulması nedeniyle elenmiş analizlere 251 anket dahil edilmiştir. Değerlendirmeye alınan 251 ankete ilişkin dağılım tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Araştırmanın Evreni ve Araştırmaya Katılanlar

Hastane Adı	Evren Sayı	Araştırmaya Katılanlar	
		Sayı	%
MSKÜ Eğ. Araş. Hastanesi	442	220	49,7
Özel Yücelen Hastanesi	50	29	58
Güney Göz Hastanesi	5	2	40

Tablo 1 incelendiğinde MSKÜ Eğitim Araştırma Hastanesinde katılım oranı %49,7, Yücelen Hastanesinde %58, Güney Göz Hastanesinde %40 oranında olduğu anlaşılmaktadır.

3.4. Araştırmanın Varsayımları (Sayıtlar)

Muğla il merkezindeki hastanelerde görev yapan hemşireleri kapsayan bu araştırmanın sayıtları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

1.Araştırmada hemşirelerin iş doyumu ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkide algılanan örgütsel stresin rolünün incelenmesi için uygulanan anket araştırma için gerekli verileri sağlamada yeterlidir.

2. Araştırmada örnek küme evreni temsil yeteneğine sahiptir.

3.Araştırmada anketi yanıtlayan hemşireler verdikleri yanıtlarla geçerli ve güvenilir bilgiler vermişlerdir.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada birincil verilerin elde edilebilmesi amacıyla anket kullanılmıştır. Anketlerin uygulanmasında gönüllülük esas alınmıştır. Araştırmada kullanılacak anket soruları için ön çalışma 15 katılımcı üzerinde uygulanarak yapılmıştır. Kendilerinden anlaşılmayan ya da yanlış anlaşılan soru ve ifadeler için geri bildirim vermeleri istenmiştir.

Araştırma modeli dikkate alınarak dört bölümden oluşan bir anket düzenlenmiştir. Anketin bölümleri aşağıdaki gibidir.

Sosyodemografik Veri Formu:Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Bunlar; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu, meslekte ve hastanede çalışma süresi, nöbet sayısı, gelir durumu gibi verileri toplamayı amaçlayan sorulardır.

Örgütsel Stres Ölçeği:Anketin ikinci bölümü çalışanlarda stres yaratan faktörleri belirlemeye yönelik olup Uzun ve Yiğit (2011) tarafından kullanılan anketten çalışmaya adapte edilmiştir. Ölçekte 17 ifade yer almaktadır. Katılımcılar ifadelere katılma durumlarını likert tipi beşli ölçek (1:Kesinlikle katılmıyorum 2:Katılmıyorum 3:Kararsızım 4:Katılıyorum 5:Kesinlikle katılıyorum) ile belirtmişlerdir.Bu araştırmada örgütsel stres ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,896 olarak hesaplanmıştır.

İş Doyumu Ölçeği:Anketin üçüncü bölümü katılımcıların iş doyumu düzeyini ölçmeye yöneliktir. Bu bölümde Minnesota İş Doyumu ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçek daha çok işgörenlerin özel tatmin faktörlerini veya tatminsizlik derecelerini belirlemede kullanılan ölçeklerdendir.

Minnesota İş Doyumu Ölçeği “Minnesota Satisfaction Questionnaire” Davis ve ark. tarafından iş doyumu düzeyini belirlemek amacıyla 1967 yılında geliştirilmiştir (Saygılı, 2008:46). Araştırmamızda kullanılan bu ölçeğin ülkemizde 1985 yılında Baycan tarafından Türkçe uyarlaması yapılmıştır(Derin,2007:39). İçsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip, 20 maddeden oluşan

likert tipi beşli ölçek(1: Hiç memnun değilim 2:Memnun değilim 3:Kararsızım 4:Memnunum 5:Çok memnunum) kullanılmıştır. Çalışmamızda iş doyumunu ölçeğine yönelik yapılan güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) 0,882 olarak hesaplanmıştır.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği:Anketin dördüncü bölümü katılımcıların örgütsel bağlılıklarını ortaya koymaktadır. Örgütsel bağlılığın ölçülmesi amacıyla Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Baysal ve Paksoy (1999) tarafından yapılan Örgütsel Bağlılık Ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek; duygusal bağlılık, devam bağlılık, normatif bağlılık olmak üzere üç temel bileşenden ve 18 ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadelerden 4 tanesi ters (reverse) ifadelerdir ve ters kodlanmıştır. Katılımcılar bu ifadelere katılım düzeylerini likert tipi beşli ölçek ile (1:Tamamen katılıyorum 2:Katılıyorum 3:Görüşüm yok 4:Katılmıyorum 5:Tamamen katılmıyorum) belirtmişlerdir. Boylu vd. (2007)'nin yaptıkları çalışmada bu ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,85 olarak belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan örgütsel bağlılık ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,70'dir.

Ölçeklerin güvenilirlik katsayısı olarak ölçülen cronbach alpha değerleri 0,95 güven aralığında ve 0,05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Bu sonuçlar ölçme aracının güvenilirliğini göstermektedir. Güvenilirlik kavramı, bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını ifade eder (Şahin,2012:126). Diğer bir deyişle alfa katsayısı ile ölçekte yer alan k tane maddenin (sorunun) türdeş bir yapıyı açıklamak ya da sorgulamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarının sorgulanması konusunda bilgi elde edilir. İlgili ölçeğin alfa katsayısı ne kadar yüksek olursa “ bu ölçekte bulunan maddelerin o ölçüde birbirleriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini yoklayan maddelerden oluştuğu ya da tüm maddelerin o ölçüde birlikte çalıştığı ” yorumu yapılır (Çetin Gürkan, 2006:76).

Alfa (α) katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır ve aşağıdaki gibi yorumlanır (Şahin, 2012:127):

- $\leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

3.6. Verilerin Toplanması

Veri toplamak için hazırlanan anketler Muğla ilinde bulunan MSKÜ Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Özel Yücelen Hastanesi ve Güney Göz Hastanesindeki hemşirelere 15.06.2014 – 15.08.2014 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketlerin MSKÜ Eğitim ve Araştırma Hastanesinde uygulanabilmesi için resmi yazışmalar yapılmış Muğla Kamu Hastaneleri Birliğinden yazılı izin alınmıştır. (EK-2). Özel Yücelen Hastanesi ve Güney Göz Hastanesinde ise hastane başhekiminden gerekli izinler alınarak anketler uygulanmıştır (EK-3-4).

Anketlerin uygulandığı tarih aralığında MSKÜ Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan hemşire sayısı 442'dir. Özel Yücelen Hastanesinde 50, Güney Göz Hastanesinde 5 olmak üzere toplam 497 hemşire çalışan bulunmaktadır. Tamsayım örnekleme yöntemi seçilerek çalışanların tümüne ulaşılmaya çalışılmıştır. Toplam 500 anket formu dağıtılmıştır. Anketlerin yüzyüze görüşülerek doldurulması sağlanmaya çalışılmıştır. İş yoğunluğundan dolayı anketi dolduramayanlara ve nöbet gruplarına bırakılan anketler için servis sorumlusu hemşireler daha sonra anketi gerçekleştirmiş ve tarafımızca toplanmıştır.

3.7. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen veri seti, SPSS 20.0 (Statistical Program for Social Sciences / Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı) kullanılarak analizlere tabi tutulmuştur. Yapılan analizlerle öncelikle hemşirelerin yaş, cinsiyet, medeni durumu, çocuk sayısı, çalışma yılı, çalıştığı birim, eğitim durumu gibi demografik özellikleri belirlenerek söz konusu kontrol değişkenlerinin frekans dağılımları tespit edilmiştir (Bkz tablo 2). Daha sonra bağımlı ve bağımsız

değişkenlerin tanımlayıcı istatistik bulgularına ulaşılmıştır(Bkz tablo 3). Sonraki aşamada ise araştırmada kullanılan kontrol değişkenleri, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon tablosu ortaya konulmuştur(Bkz tablo 4). Son olarak bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkide algılanan örgütsel stresin etkisi hiyerarşik regresyon analizleri ile belirlenmiştir (Bkz tablo 5,6).

3. 8.Araştırmanın Bulguları

3.8.1. Demografik Bulgular

Araştırma örneklemini oluşturan katılımcıların demografik özelliklerinin frekans dağılımı aşağıdaki tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Hemşirelerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=251)

Sosyodemografik Özellikler	Sayı	%	Sosyodemografik Özellikler	Sayı	%
Cinsiyet			Öğrenim Durumu		
Kız	238	94,8	Lise	36	14,3
Erkek	13	5,2	Önlisans	92	36,7
			Lisans	110	43,8
			Lisansüstü	13	5,2
Yaş Grubu			Meslekte Çalışma Süresi		
20-29 yaş	32	12,7	0-5 yıl	29	11,6
30-39yaş	124	49,4	6-10 yıl	31	12,4
40-49yaş	72	28,7	11-15yıl	45	17,9
50-59 yaş	23	9,2	16-20 yıl	42	16,7
			20 + yıl	104	41,4
Medeni Durumunuz			Hastanede Çalışma Süresi		
Evli	217	86,5	0-5 yıl	106	42,3
Bekar	26	10,4	6-10 yıl	40	15,9
Ayrı	8	3,1	11-15yıl	37	14,7
Yaşıyor/Boşanmış			16-20 yıl	37	14,7
			20 + yıl	31	12,4
Çocuk Sayısı			Çalışma Sistemi		
Yok	44	17,5	Gündüz	95	37,8
1	61	24,3	Gece/Nöbet	16	6,4
2	137	54,6	Gündüz/Nöbet	139	55,4
3	9	3,6	Vardiya	1	0,4
ÇalıştığınızKlinik/ Birim			Aylık Nöbet Sayısı		
Cerrahi Birimler	58	23,1	Nöbet Tutmayan	95	37,9
Dahili Birimler	64	25,5	0-5	44	17,5
Yoğun Bakımlar	33	13,1	6-10	108	43,0
Ameliyathane	21	8,4	11-15	4	1,6
Acil	19	7,6			
Poliklinikler	10	4,0			
Diğer Birimler	38	15,1			
Kadın Hast. Ve Doğum	8	3,2			

*SD : Serbestlik Derecesi; ** p<0,05

Tablo 2 incelendiğinde araştırmada örnekleme oluşturan hemşirelerin %94,8'i kadın, geri kalan %5,2'si ise erkektir. Öğrenim durumlarına bakıldığında ise katılımcıların %14,3'ü lise, %36,7'si önlisans, %43,8'i lisans ve %5,2'si lisansüstü eğitime sahip oldukları görülmektedir. Öğrenim durumlarına göre dağılımın önlisans ve lisans gruplarında yoğunlaştığı görülmektedir. Ankete katılan hemşirelerin %12,7'sinin 20-29 yaş aralığında, %49,4'ünün 30-39 yaş aralığında, %28,7'sinin 40-49 yaş aralığında ve %9,2'sinin 50-59 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bu oranlara bakıldığında örneklemeimizi oluşturan hemşirelerin yarıya yakını %49,4'ü 30-39 yaş aralığındadır. Meslekte çalışma sürelerine bakıldığında %11,6'sının 0-5 yıl, %12,4'ünün 6-10 yıl, %17,9'unun 11-15 yıl, %16,7'sinin 16-20 yıl, yarıya yakın %41,4'ünün ise 20 yıldan uzun süredir çalışıyor olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun erken yaşta mesleğe başlanmasından ve örneklemin yaş ortalamasının yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ankete katılan hemşirelerin %42,3'ünün şu anki çalıştığı hastanede 1 ila 5 yıl arasında çalıştığı görülmüştür. Aylık nöbet sayılarına bakıldığında genellikle %37,9'unun nöbet tutmadığı %43'ünün ise nöbet sayılarının 6-10 aralığında olduğu saptanmıştır. Çalışma sistemi açısından değerlendirildiğinde %37,8'inin gündüz, %6,4'ünün nöbet, %55,4'ünün gündüz ve nöbet, %0,4'ünün ise vardiya usulü çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğu dahili ve cerrahi birimlerde çalışmaktadır. %23,1'i cerrahi birimlerde, %25,5'i dahili birimlerde, %13,1'i yoğun bakımlarda, %8,4'ü ameliyathanede, %7,6'sı acilde, %4'ü polikliniklerde, %3,2'si kadın hast.ve doğumda, %15,1'i ise diğer birimlerde çalışmaktadır. Aile durumlarına bakıldığında çalışanların %86,5'i evli, %10,4'ü bekar, %3,1'i ayrı yaşıyor/ boşanmış olduğu görülmektedir. Ankete katılanların belirgin miktardaki çoğunluğunu evli çalışanlar oluşturmaktadır. Çocuk sayısı bakımından en çok %54,6 oranında 2 çocuklu oldukları saptanmıştır.

3.8.2. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde Tablo 3’de bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait tanımlayıcı istatistik bilgileri verilmiştir

Tablo 3. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Normatif Bağlılık	251	3,309	0,637	1,5	5
Duygusal Bağlılık	251	2,942	0,562	1,4	5
Devam Bağlılığı	251	2,635	0,720	1	4,71
İş Doyumu	251	2,836	0,602	1,35	4,45
Algılanan Örgütsel Stres	251	3,501	0,735	1,06	4,94

Tablo 3’e göre araştırmaya katılan hemşirelerin “normatif bağlılık” düzeyi orta (3,309 ± 0,637); “ duygusal bağlılık” düzeyi orta (2,942±0,562) ; “devam bağlılık” düzeyi orta (2,695±0,720); “iş doyumu düzeyi” orta (2,836±0,602) ; ve “algılanan örgütsel stres” düzeyi yüksek (3,501±0,735) olduğu saptanmıştır.

3.8.3. Korelasyon Analizi

Tablo 4 analizlerde ele alınan değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarını göstermektedir. Tablo 4’de yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk varlığı, çocuk sayısı, öğrenim durumu, mesleki tecrübe, kurum tecrübesi, çalışma sistemi, aylık nöbet sayısı ve aile geliri kontrol değişkeni olarak benimsenmiştir. Gerçekleştirilen korelasyon analizine kontrol değişkenleri, modelde yer alan bağımsız değişkenler (algılanan örgütsel stres ve iş doyumu) ve bağımlı değişken olarak değerlendirilen örgütsel bağlılık (normatif, duygusal, devam) korelasyon analizine dahil edilmiştir.

Tablo 4. Bazı demografik özellikler, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel stres arasındaki ilişkiler

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Cinsiyet	1															
2. Yaş	-,167**	1														
3. Medeni durum	-,007	-,202**	1													
4. Çocuk varlığı	,129*	-,456**	,503**	1												
5. Çocuk sayısı	-,170**	,508**	-,439**	-,813**	1											
6. Öğrenim durumu	-,140*	,076	-,131*	-,152*	,103	1										
7. Mesleki tecrübe	-,208**	,773**	-,250**	-,513**	,537**	,141*	1									
8. Kurum tecrübesi	-,087	,473**	-,179**	-,282**	,273**	,100	,612**	1								
9. Çalışma sistemi	-,007	-,159*	,049	,098	-,048	-,028	-,102	-,037	1							
10. Aylık nöbet sayı	,037	-,292**	,109	,229**	-,148*	-,029	-,204**	-,139*	,838**	1						
11. Aile geliri	-,061	,149*	-,467**	-,335**	,354**	,144*	,195**	,110	-,033	-,110	1					
12. Alg. örgütsel stres	-,129*	,008	-,045	-,083	,057	,078	,041	,029	,179**	,138*	,035	1				
13. İş doyumu	,094	,072	,066	,094	-,025	-,148*	,001	,016	-,265**	-,210**	-,032	-,403**	1			
14. Duygusal bağlılık	-,027	-,175**	,045	,059	-,057	-,012	-,200**	-,086	,140*	,174**	-,071	,037	-,238**	1		
15. Devam bağlılık	,044	-,003	,061	,128*	-,067	-,109	-,154*	-,034	-,025	-,013	,051	-,059	,108	,138*	1	
16. Normatif bağlılık	-,024	,032	-,023	-,051	,005	,153*	,092	,141*	,145*	,093	,103	,135*	-,294**	,335**	,051	1

* p<0,05 ** p<0,01

Tablo 4 incelendiğinde bağımlı değişken olarak analizlere katılan örgütsel bağlılık boyutları ile (14-15-16) bağımsız değişkenler (algılanan örgütsel stres ve iş doyumu) ve kontrol değişkenleri arasında güçlü bir korelasyon gözlenmektedir. Duygusal bağlılık ile yaşın, mesleki tecrübenin ve iş doyumunun negatif yönde bir ilişkisi ($p < 0,01$) olduğu görülmektedir. Yaş, mesleki tecrübe, iş doyumu arttıkça duygusal bağlılık azalmaktadır. Duygusal bağlılık ile çalışma sistemi arasında pozitif yönde bir ilişki ($p < 0,05$); yine aylık nöbet sayısı arasında pozitif yönde bir ilişki ($p < 0,01$) mevcuttur. Devam bağlılıkta ise çocuk varlığı ile pozitif bir ilişki, mesleki tecrübe ile negatif

yönde bir ilişkinin ($p < 0,05$) olduğu görülmektedir. Normatif bağlılığın ise öğrenim durumu, kurum tecrübesi, çalışma sistemi ve algılanan örgütsel stres ile pozitif yönlü bir ilişkide ($p < 0,05$) olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte bağımsız değişkenlerden olan iş doyumunu ile normatif bağlılık arasında negatif bir ilişki ($p < 0,01$) tespit edilmiştir.

3.8.4. Algılanan Örgütsel Stresin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık İlişkisindeki Aracılık Rolü

İş doyumunu duygusal bağlılıkla ilişkisi üzerinde algılanan örgütsel stresin rolünü açıklayan hiyerarşik regresyon analizi Tablo 5 ve Tablo 6 göstermektedir. Bir önceki aşamada gerçekleştirilen korelasyon analizinde iş doyumunu ile duygusal ve normatif bağlılığın anlamlı bir ilişki içinde olduğu tespit edildiği için devam bağlılık regresyon analizi kapsamına alınmamıştır.

Tablo 5. İş Doyumu Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Stresin Düzenleyici Rolü

Değişken	Duygusal Bağlılık			
	Model Aşamaları			
	1	2	3	4
Sabit	3,089	3,752	3,987	3,742
Yaş	-,004**	,017*	,018*	,018*
Mesleki tecrübe	-,067	-,078	-,077	-,077
Çalışma sistemi	,013*	-,028*	-,024*	-,024*
Aylık nöbet sayısı	,072	,081	,081	,081
İş doyumunu		-,209	-,233	-,191
Algılanan Örgütsel Stres			-,051*	-,016*
İş doyumunu * AÖS				-,012*
R²	,059	,105	,109	,109
Düzeltilmiş R²	,043	,087	,087	,083
F	3,839	5,751	4,965	4,242

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

*** $p < 0,001$.

D-W: 1,788

Tablo 5 duygusal bağlılık iş doyumunu ilişkisini ve bu ilişkideki algılanan örgütsel stresin düzenleyici rolünü içermektedir. Hiyerarşik regresyon analizinde ilk aşamada kontrol değişkenleri (yaş, mesleki tecrübe, çalışma sistemi ve aylık nöbet sayısı), ikinci aşamada bağımsız değişken olarak iş doyumunu ve üçüncü aşamada ise düzenleyici değişken olarak algılanan örgütsel stres hiyerarşik regresyon analizine dahil edilmiştir. Son aşamasında ise merkezileştirme işleminden geçirilen etkileşim terimleri (iş doyumunu x algılanan örgütsel stres) analize eklenmiştir. Buna göre bağımsız değişken olan iş doyumunu ve düzenleyici değişken olan algılanan örgütsel stresin çalışanların duygusal bağlılıkları üzerindeki birlikte etkisi anlamlı bulunmuştur. Algılanan örgütsel stresin iş doyumunu ile birlikte etkisi dikkate alınarak iş doyumunu ve duygusal bağlılık ilişkisinde algılanan örgütsel stresin aracılık rolü üstlendiği söylenebilir.

Tablo 6 iş doyumunun normatif bağlılıkla ilişkisi üzerinde algılanan örgütsel stresin rolünü açıklayan hiyerarşik regresyon analizi sonucunu göstermektedir.

Tablo 6. İş Doyumu Normatif Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Stresin Düzenleyici Rolü

Değişken	Normatif Bağlılık			
	Model Aşamaları			
	1	2	3	4
Sabit	2,671	3,620	3,604	5,393
Kurum tecrübesi	,058	,060	,060	,059
Öğrenim durumu	,115	,083	,083	,086
Çalışma sistemi	,102	,056	,056	,053
İş doyumunu		-,274	-,272	-,580
Algılanan Örgütsel Stres (AÖS)			,003**	-,257
İş doyumunu * AÖS				,087
R²	,063	,124	,124	,128
	,052	,109	,106	,106
Düzeltilmiş R²				
F	5,544	8,673	6,911	5,966

* p<.0,05 ** p <0,01 *** p <0,001. D-W: 1,868

Tablo 6'e göre ilk aşamada kontrol değişkenleri (kurum tecrübesi, öğrenim durumu ve çalışma sistemi), ikinci aşamada bağımsız değişken olarak iş doyumunu ve üçüncü aşamada ise düzenleyici değişken olarak algılanan örgütsel stres hiyerarşik regresyon analizine katılmıştır. Hiyerarşik regresyon analizinin son aşamasında ise merkezileştirme işleminden geçirilen etkileşim terimleri (iş doyumunu x algılanan

örgütsel stres) analize eklenmiştir. Buna göre Tablo 6'dan da görülebileceği gibi iş doyumunu ve algılanan örgütsel stresin çalışanların normatif bağlılıkları üzerindeki birlikte etkisi anlamlı değildir. Dolayısıyla burada herhangi bir aracılık etkisinden bahsetmek mümkün değildir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma ile iş doyumu, örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel stres arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu amaçla sağlık çalışanlarından hemşireler üzerinde araştırma yapılmış, iş doyumu ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide algılanan örgütsel stresin aracılık rolü belirlediğimiz model ile açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile sağlık sektöründe çalışanların önemli bir kısmını oluşturan hemşirelerin örgütsel stres, iş doyumu ve örgütsel bağlılıklarına ilişkin güçlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Hemşireler bireyin ve toplumun sağlığının korunup geliştirilmesinden, hastalık halinde tedavisinden sorumlu olan gerekli mesleki eğitim ve deneyime sahip kişilerdir. Hastaneler hemşirelerin stres yaratan faktörlerle çok sık karşılaşmaları ve yoğun stres yaşayan kişilere hizmet veriyor olmalarından dolayı diğer iş ortamlarına göre örgütsel stresin daha fazla yaşandığı ortamlardır.

Çalışmada hemşirelerin algılanan örgütsel stres düzeyleri yüksek düzeyde bulunmuştur. Bu sonuç literatür sonuçlarıyla uyumludur. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO 2001), hemşirelerin çalışma ortamına ait başlıca stres kaynaklarını denetçi ve yöneticilerle yaşanan çatışmalar, rol çatışması ve belirsizliği, aşırı iş yükü, hastaların sorunları nedeniyle yaşanan duygusal stres, yoğun bakıma gereksinimi olan ve ölmekte olan hastalarla çalışma, hastalarla yaşanan çatışmalar ve vardiya ile ilgili sorunlar olarak tanımlamaktadır (Özen, 2011:66-67).

İş doyumunun kaliteli bir iş yaşamı için önemli bir unsur olduğu belirtilmektedir (Alegre, et al.,2015; Sageer et al.,2012; Spector,1997). Çalışmamızda hemşirelerin iş doyumlarının orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Hemşirelerde ailevi mecburiyetler, ekonomik şartlar, işsizlik nedeniyle kendilerini şanslı görmeleri ve öyle algılamaları yüksek örgütsel strese rağmen beklenenin aksine iş doyumunun orta düzeyde olmasının nedeni olmuş olabilir.

İş doyumunun demografik değişkenlerle ilişkisi değerlendirildiğinde; öğrenim durumu ve nöbet sayısı arttıkça iş doyumunun azaldığı sonucuna

ulaşmıştır. Çalışma sistemi olarak ele alındığında gündüz çalışan ve aynı zamanda nöbet tutanların iş doyumunun düştüğü görülmüştür. Eğitimli çalışanların beklentilerinin daha yüksek olması, eğitim durumlarına göre yükselme imkanlarının olmaması ve ücret ile ilgili beklentilerinin karşılık bulmaması gibi faktörler iş doyumunun düşmesine neden olabilmektedir.

İş stresinin iş doyumunu üzerindeki etkileri ile ilgili olarak, çalışmaların çoğu iş stresi ve memnuniyetinin ters ilişkili olduğunu göstermektedir (Lee and Lee, 2011:4). Algılanan örgütsel stres ile iş doyumunu arasında literatürle uyumlu olarak negatif bir doğrusal ilişki bulunmuştur. Çalışanların algılanan örgütsel stresleri arttıkça iş doyumlarının azaldığı, algılanan örgütsel stresleri azaldıkça iş doyumlarının arttığı görülmüştür.

Sağlık hizmetlerinde önemli bir role sahip olan hemşirelerin örgütlerine bağlılıkları önemlidir. Hemşirelerdeki yüksek örgütsel bağlılık onları daha özverili ve daha istekli kılacak bu sayede hastaya vereceği hizmetin kalitesi ve örgütün başarısı olumlu yönde etkilenecektir.

Yapılan bu çalışmada hemşirelerde örgütsel bağlılık boyutlarının orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Örgütsel bağlılık boyutlarından en yüksek normatif bağlılıktır. Bunu sırasıyla duygusal bağlılık ve devam bağlılık izlemektedir. Bu çalışmada hemşirelerin duygusal bağlılığının devam bağlılığına göre daha yüksek olması olumlu bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Normatif bağlılığın yüksek çıkması ise hemşirelerin örgütlerine sorumluluk bilinciyle bağlı olduklarını göstermektedir.

Araştırmada hemşirelerin örgütsel stres düzeyleri yüksek olmasına karşın örgütsel bağlılığın orta düzeyde olmasının nedeni olarak, hemşirelerin örgütlerinde varlığını garantilemek istemeleri, alternatif iş imkanlarının daha kötü olması ve işini kaybetme korkusu yaşıyor olabilecekleri düşünülmektedir. Hemşireler örgütlerine karşı kendilerini daha bağlı algılıyor olabileceğinden örgütsel bağlılıkları düşük bulunmamıştır.

Çalışmada algılanan örgütsel stres ile normatif bağlılık arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre algılanan örgütsel stres arttıkça normatif bağlılığın arttığı görülmektedir. Çalışmada algılanan örgütsel stres ile duygusal ve devam bağlılık arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Araştırmamızda iş doyumunun örgütsel bağlılık boyutlarını etkilediği görülmektedir. İş doyumuyla duygusal ve normatif bağlılık arasında negatif yönde bir ilişki saptanmış, devam bağlılığın ise iş doyumuna bir etkisinin olmadığı anlaşılmıştır. Çalışmamızda iş doyumunun duygusal ve normatif bağlılık faktörleri ile açıklanamayacağı sonucuna varılmıştır.

Çalışmada örgütsel bağlılık boyutlarının demografik değişkenlerle ilişkili olduğu görülmektedir. Çalışanların yaşı ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan analiz sonuçlarına göre; yaşla devam ve normatif bağlılık arasında anlamlı ilişki bulunamazken duygusal bağlılık ile yaş arasında negatif yönde bir ilişki söz konusudur. Çalışanların yaşı arttıkça duygusal bağlılıkları azalmaktadır. Genç hemşirelerin duygusal bağlılıkları daha yüksek düzeydedir. Duygusal bağlılıkları yüksek genç çalışanların olması hastaneler açısından avantajlı bir durumdur.

Hastanelerin bu çalışanların uzun yıllar yüksek duygusal bağlılıkla ve kurumlarına bağlı kalmalarını sağlamak için gerekli önlemleri almaları önemli bir başarı faktörüdür.

Araştırmada hemşirelerin çocuk varlığı ile duygusal ve normatif bağlılık türleri arasında ilişki bulunmazken devam bağlılıkları arasında pozitif yönde ilişki söz konusudur. Hemşirelerde çocuk varlığının rasyonel bağlılığı arttırdığı görülmektedir. Bu sonucun literatürlerle de uyumlu olduğunu söyleyebiliriz. Hemşirelerin çocuklarına karşı ekonomik yönden kendilerini sorumlu hissetmeleri, işsiz kalma riskini göze almak istememeleri gibi nedenlerden dolayı kurumda istedikleri için değil ihtiyacı olduğundan kaldıklarını söylemek mümkündür. Bu anlamda çalışmada, literatürle uyumlu sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışmada elde edilen bir başka sonuç ise öğrenim durumu ile normatif bağlılığın pozitif yönde ilişkili olduğu bulgusudur. Diğer bağlılık türleri öğrenim durumu ile ilişkilendirilmemiştir. Öğrenim durumu yüksek çalışanların mesleklerini daha bilinçli seçtikleri tahmin edilmekte, mesleğin olumlu ve olumsuz yanlarını ve tüm zorluklarının bilincinde olduklarından dolayı araştırma kapsamındaki hemşirelerin normatif bağlılıklarının yüksek olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda dikkat çeken bir diğer konu hemşirelerin mesleki tecrübesi arttıkça duygusal ve devam bağlılıkları arasındaki negatif ilişkidir. Mesleklerinde tecrübesi az olan çalışanlar iş güvencesinin az olması ya da alternatif iş imkanlarının olmaması nedeniyle yüksek devam bağlılığı göstermektedir.

Çalışmamızda kurum tecrübesi arttıkça normatif bağlılık arttığı diğer bağlılık türleri üzerinde ise ilişki olmadığı görülmüştür. Örgütte uzun yıllar boyunca çalışanların normatif bağlılıklarının yüksek olması, örgüt için yapılan fedakarlıklar, kazanılan deneyim, alınan eğitimler, kültürel nedenler ve sadakat duygusu ile açıklanabileceği düşünülmektedir.

Araştırmamızda bir başka bulgu ise hemşirelerin çalışma sistemi ile duygusal ve normatif bağlılıkları arasında pozitif ilişki olduğu benzer şekilde nöbet sayısı ile duygusal bağlılık arasında da pozitif ilişki olduğudur.

Bu çalışmanın temel araştırma sorusu dikkate alındığında algılanan örgütsel stresin çalışanların iş doyumunu ve normatif bağlılık ilişkisinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Buna karşın iş doyumunu ile duygusal bağlılık ilişkisinde algılanan örgütsel stresin bir aracılık etkisine sahip olduğu görülmektedir. İş doyumunu tek başına hemşirelerin duygusal bağlılığını etkilememekte ancak örgütsel stres algısı ile birlikte değerlendirildiğinde duygusal bağlılığı anlamlı biçimde negatif yönde etkilemektedir. Yani çalışanların iş doyumunu algıladıkları örgütsel stresle birlikte ele alındığında duygusal bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir.

Çıkarılan sonuçlardan bir diğeri ise iş doyumunun gerek tek başına gerekse algılanan örgütsel stres ile birlikte normatif bağlılığı anlamlı bir şekilde

etkilemediğidir. Yani çalışanların normatif bağlılıkları ne iş doyumunu ile ne de algılanan örgütsel stres ile açıklanabilir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda öneriler aşağıda maddeler halinde verilmiştir:

- Çalışanların stres düzeyleri yüksek bulunduğundan stresle baş etme konusunda rehberlik ve eğitim programları düzenlenerek stresin etkileri azaltılıp yok edilebilir,

- Hemşirelerin stres kaynaklarının araştırılıp belirlenmesi, gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Böylece iletişim sorunları, iş kazaları, işe devamsızlık ve bunlara bağlı ekonomik kayıplar önlenebilir, iş veriminde ve hizmet kalitesinde artış sağlanabilir,

- Uzun çalışma saatleri ve gece nöbetleri hemşirelerin sağlığını olumsuz etkilemektedir. Yeterli eleman sağlanmasıyla iş yükünün ve nöbet sayılarının azaltılması örgütsel stresi azaltıp iş doyumunu arttırabilir,

- Stresin etkilerini azaltmak ve örgütsel bağlılığı arttırmak için yemek, spor, gezi gibi sosyal faaliyetler düzenlenebilir,

- Hastaneler çok farklı meslek gruplarının bir arada çalıştığı en karmaşık örgütler içerisinde yer almaktadır. Rol belirsizliğini ve personeller arası anlaşmazlıkların neden olduğu çatışmaların önlenmesi için görev tanımlarının yapılması ve çalışanların niteliklerine uygun işlerin verilmesi stresi azaltıp iş doyumunu arttırabilir,

- Yöneticiler tarafından hemşirelerin rutinden kurtulup kendini ifade edebileceği faaliyetlerin organize edilmesi ve öneri sistemi ile kararlara katılımının sağlanması iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı arttırabilir,

- Sağlık yöneticileri tarafından iş doyumunu ve örgütsel bağlılığa etki eden etmenlerin bilinmesi ihtiyaç halinde bu konularda eğitim alınması kendilerinin sorunlara daha bilinçli yaklaşımlarını sağlayacaktır. Bu durum, işgören ve hizmet alan kişileri olumlu yönde etkileyeceği düşünüldüğünde yararlı olabilir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, D. ve Belma Keklik, (2011), “Sağlık Kurumlarındaki İş Görenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:2011, Sayı:29, ss.305-318.
- Adıgüzel, O., (2012), “İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, Yıl: 2012, Sayı:4, ss.163-169.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H., (2005), “Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:8, Sayı:3, ss.326-331.
- Akat, İ., Budak, G. ve Gülay Budak, (1999), İşletme Yönetimi, 3.Baskı, Fakülteler Kitabevi, İzmir.
- Alegre, I., Mas-Machuca, M., Berbegal-Miraben, J.(2015). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter?.Journal of Business Research<http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.113>.
- Altuntaş, E., (2003), Stres Yönetimi, 1.Baskı, Alfa Basım Yayım, İstanbul.
- Aranson, K.R. (2005), Job Satisfaction of Nurses Who Work in Private Psychiatric Hospitals, *Psychiatri Service*, 56(1), pp. 102-104.
- Arslan, Ş., (2007), “Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:18, ss.67-84.
- Ataman, G., (2008), İşletme Yönetimi, Temel Kavramlar ve Yeni Yaklaşımlar, 3.Baskı, Türkmen Kitabevi, Yayın No:181, İstanbul.

- Aydın, Ş., (2004), “Örgütse Stres Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl:2004, Sayı:3, ss.49-74.
- Aziri, B.,(2011), “ Job Satisfaction: A Literature Rewiew” Management Research and Practice, Vol.3, Issue 4, pp. 77-86.
- Babin, B.J.,&Boles, J.S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potentialdifferences between men and women. Journal of Marketing,62(2), 77-91.
- Bakan, İ., (2011), Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kavram Kuram, Sebep ve Sonuçlar, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Balay, R., (2000), Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın Dağıtım, Yayın, Yayın No:206, Ankara.
- Barlı, Ö., (2008), Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış, 3.Baskı, Aktif Yayınevi, İstanbul.
- Barutçugil, İ., (2002), Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, 1.Baskı, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Barutçugil, İ., (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, 1.Baskı, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Başaran, İ.E., (1991), Örgütsel Davranış ve İnsanın Üretim Gücü, 2.Baskı, Gül Yayınevi, Ankara.
- Bayrak Kök, S., (2006), “ İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Yıl:2006, Sayı:1, ss.291-310.
- Bayram, L., (2005), “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”, Sayıştay Dergisi, Yıl:2005, Sayı:59, ss.125-139.

- Bemana S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S.M. and Ghayoor A.H., (2013), “The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran” World Applied Sciences Journal, 22(2), pp.233-238.
- Benligiray, S. ve Harun Sönmez, (2011), “Hekimlerin ve Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıklarını Araştırmayı Sağlayan Faktörler”, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Yıl:2011, Sayı:3, ss.49-64.
- Boles, J.S.,Madupalli, R., Rutherford, B., &Wood, J.A.(2007). The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. The Journal of Business and Industrial Marketing, 22, 311-321.
- Boylu, Y. Pelit, E. ve Evren Güçer, (2007), “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, Finans Politik Ekonomik Yorumlar Dergisi, Yıl:2007, Sayı:511, ss.55-74.
- Bridges, W. (2001), The Way of Transition: Embracing Life’s Most Difficult Moments, Perseus Publishing, New York, NY.
- Brown, S.P.,&Peterson, R.A.(1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causaleffect. Journal of Marketing Research,30(1), 66-73.
- C. Tümgan, (2007), Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve İş Tatmini, Yüksek Lisans Projesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Kahramanmaraş.
- Can, H., (2005), Organizasyon ve Yönetim, 7.Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Çalışkan, Z., (2005), “ İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerinde Bir Uygulama”, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, Yıl:2005, Sayı:1, ss.9-18.
- Çelik, A., (2010), Kriz ve Stres Yönetimi, 1.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Çetin Gürkan, G., (2006), Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Trakya Üniversitesinde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık

Arasındaki İlişkinin Araştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Edirne.

Çimen, M. ve İsmet Şahin, (2000), “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Yıl:2000, Sayı:4, ss.54-67.

Derin, N., (2007), Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik ABD, Eskişehir.

Dinçer, Ö., (2007), Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, 8.Baskı, Alfa Basım Yayım, İstanbul.

Dolu, B., (2011), Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma, Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Isparta.

Duygulu, S. ve Fatoş Korkmaz, (2008), “Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri”, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Yıl:2008, Sayı:2, ss.9-20.

Efeoğlu, İ.E., (2006), İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Adana.

Erdoğan, İ., (1997), İşletmelerde Davranış, 2.Baskı, Dönence Basım Yayın, Yayın No:272, İstanbul.

Erdoğan, İ., (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Dönence Basım Yayın, Yayın No:5, İstanbul.

Eren, E., (2001), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 7. Baskısı, Beta Basım Yayım, Yayın No:402, İstanbul.

- Ergun, G., (2008), Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı, İzmir.
- Eroğlu, F., (2004), Davranış Bilimleri, 6.Baskı, Beta Basım Yayım, Yayın No:598, İstanbul.
- Ersarı, G. ve Naktiyok, A., (2012), “İş Görenlerin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1), ss.81-101.
- Ertekin, Y., (1993), Stres ve Yönetim, 3.Baskı, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Yayın No:253, Ankara.
- Genç, N., (2007), Yönetim ve Organizasyon Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar, 3.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Gordon, J.R., (1993), A Diagnostic Approach to Organizational Behavior, 4-th ed., Boston, MA.
- Gök, S., (2009), “Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Yıl:2009, Sayı:2, ss.429-448.
- Gül, H., Oktay, E. ve Hasan Gökçe, (2008), “İş Tahmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Akademik Bakış Dergisi, Yıl:2008, Sayı:15, ss.1-11.
- Güllüoğlu, Ö., (2012), Örgütsel İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık, 2.Baskı, Eğitim Akademi Yayınları, Konya.
- Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A.B., (2004), “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl: 2004, Sayı:23, ss.61-85.

- Gündoğan, T., (2009), Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Güney, S., (2006), Davranış Bilimleri, 3. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No:178, Ankara.
- Hassan Jorfi and Saeid Jorfi, (2011), “ Strategic Operations Management: Investigating the Factors Impacting Communication Effectiveness and Job Satisfaction”, in Procedia-Social and Behavioral Sciences, Kulalampur, pp. 1596-1605.
- Hauff, S., Richter, N.F., and Tressin, T.(2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review*, 24, 710-723.
- İştar, E., (2012), “Stres ve Verimlilik İlişkisi”, *Akademik Bakış Dergisi*, Yıl:2012, Sayı:33, ss.1-21.
- Johnston, M.W.,Parasuraman, A., Futrell, C.M. & Black, W.C.(1990). A longitudinal assessment of the impact of selected organizational in fluences on salespeople’s organizational commitment during early employment. *Journal of Marketing Research*,7 (3), 333-334.
- Kanbay, Y. ve Üstün, B., (2009), “Kars v Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı İle İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, Yıl:2, Sayı:4, ss.155-161.
- Karadağ, E., Başaran, A. ve Tuğkara Korkmaz, (2009) “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Algıladıkları Liderlik Bilinçleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl:2009 Sayı:21 s.32-45.

- Karagül, M., (2011), Örgütsel Stres ve Stres Yöntemi: Malatya Adliyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Balıkesir.
- Karahan, A., (2008), “Hastanelerde Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:2008, Sayı:1, ss.145-162.
- Karahan, A., Gürpınar, K. ve Özyürek, P., (2007), “Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 2007, Sayı:1, ss.27-44.
- Karataş, S. ve Hatice Güleş, (2010), “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki”, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:2010, Sayı:2, ss.74-89.
- Kaya, Ş.D., (2009), “Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Yıl:10, Sayı:20, ss.77-95.
- Kesici, S., (2006), Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Denizli.
- Kırel, Ç., (2008), Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1806, Eskişehir.
- Knoop, R., (1995). Relationships among job involvement, job satisfaction and organizational commitment for nurses. The Journal of Psychology 129(6), 643-647.
- Koçak, T., (2006), Okul Yöneticilerinin Dönüşümcü Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki (Ankara İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yöneticiliği ve Deneticiliği Bilim Dalı, Ankara.

- Koçel, T., (2007), İşletme Yöneticiliği Organizasyonlarda Davranış, Klasik, Modern, Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 11. Baskı, Arıkan Basım Yayın, Yayın No:203, İstanbul.
- Kurşunoğlu, A., Bakoy, E. ve Abdurrahman Tanrıoğen, (2010), “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl:2010, Sayı:28, ss.101-115.
- Lee, S. and Lee S.Y. (2011), “Assessing The Effect of Job Stress and Social Support on Satisfaction: Analysis on Korean Police Officers”, Korea Journal of Public Administration, 70(6), pp.1-21.
- Lu, H., While, Alison, .E., Barriball, K.L.(2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. International Journal of Nursing Studies, 42, 211-227.
- Macintosh, G. & Krush, M.(2014). Examining the link between salesperson networking behaviors, job satisfaction and organizational commitment: Does gender matter? Journal of Business Research, 67, 2628-2635.
- McNeilly, K.M. & Goldsmith R.E.(1991). The moderating effects of gender and performance on job satisfaction and intentions to leave in the sales force. Journal of Business Research, 22(3), 219-232.
- Mert, İ.S., (2010), “İş Tatmininin Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma”, Savunma Bilimleri Dergisi, 9(2), ss.117-143.
- Mowday, R.T., Porter, L. And Steers, R. (1982), Employee- Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover, Academic Press, New York, NY.
- Özcan Arslan, N., (2009), Hemşirelerin İş Ortamındaki Streslerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik ABD, Adana.

- Özdemir, F., (2006), Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi, Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD, Adana.
- Özen, H.Ö., (2011), Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği, Doktora Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Zonguldak.
- Özer, A., (2008), 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, 1.Basım, Nobel Basımevi, Yayın No:1284, Ankara.
- Özkalp, E., (2013), “Duygular, Tutumlar ve İş Tatmini”, Örgütsel Davranış, 1.Baskı (Ed. Ç. Kirel ve O. Ağlargöz) Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No:2847, Eskişehir.
- P.E. Spector, S. Fox, P.T. Van Katwyk, (1999), “ The role of negative affectivity in employee reactions to jobs: Nuisance effect or substantive effect?” Journal of Occupational and Organizational Psychology, 72, pp. 205-218.
- Pehlivan, İ., (2000), İş Yaşamında Stres, 1.Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Polat, N., (2008), Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Ankara.
- Price, M. (2002). Job satisfaction of registered nurses working in an acute hospital. British Journal of Nursing 11(4), 275-280.
- R. P. Tett and J.P. Meyer, (1993), “Job Satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover Path analyses based on meta-analytic findings”, Personnel Psychology, 46, pp. 259-293.
- Sabuncu, N.,Gülseven, B. ve Karabacak, Ü., (1999), “Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi”, Yoğun Bakım Hemşireleri Dergisi, Yıl:3, Sayı:1, ss.10-14.

- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M., (2008), Örgütsel Psikoloji, 4. Baskı, Alfa Aktüel, İstanbul.
- Sageer, A., Rafat, S., & Agarwal, P.(2012). Identification of variables affecting employee satisfaction and their impact on the organization IOSR Journal of Business and Management, 5, 32-39.
- Saygılı, M., (2008), Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Ankara.
- Serinkan, C., Kaymakçı, K., Alişan U. ve Avcık, C., (2010), “Kamu Sektöründe Örgütsel Stres ve Kariyer: Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Yıl: 2012, Sayı:1, ss.21-32.
- Sığrı, Ü., (2007), “İş Görenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisi İle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:2007, Sayı:2, ss.261-278.
- Soysal, A., (2009), “Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl:2009, Sayı:2, ss.333-359.
- Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E.B., (2013), “Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim Çalışanlarının Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Adana’da Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(4), ss.87-104.
- Spector, P.E.(1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. Solid Action on Globalization and Environment,3 (London, UK).
- Şahin, H., (2012), Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Engeller ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Muğla.

- Şimşek, Ş., (2008), Yönetim ve Organizasyon, 10.Baskı, Adım Ofset, Konya.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A., (1998), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No:56, Ankara.
- Taşlıyan, M. Ve Güven, M., (2006), “Stres ve Stres Yönetimi”, Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, I. Baskı, (Ed: Şimşek, Ş. ve Kınır, S.), Nobel Yayın No:1064, Ankara.
- Tel H., Karadağ, M., Tel, H. ve Ş. Aydın, (2008), “Sağlık Çalışmalarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları İle Başetme Durumlarının Belirlenmesi”, Hemşirelikte Araştırma ve Geliştirme Dergisi, Yıl:5, Sayı:2, ss.13-23.
- Tengilimoğlu, D., Atilla, E.A. ve Meral Bektaş, (2008), İşletme Yönetimi, 1.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tengillimoğlu, D. ve Arzu Yiğit, (2009), “Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Yıl:2005, Sayı:3, ss.375-399.
- Tınaz, R., Bayram, F. ve Hediye Ergin, (2008), Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz, Beta Basım Yayım, Yayın No:2040, İstanbul.
- Tokmak, C., Kaplan, Ç., ve Fatih Türkmen, (2011), İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, Yıl:3, Sayı:1, ss.49-68.
- Top, M., (2012) “Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Yıl:2012, Sayı:2, ss.258-277.
- Top, M., Tarcan, M., Tekingündüz, S. ve İ., Yılmaz, (2010), “Hastane İnsan Kaynaklarında Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu ve Örgütsel Güven Araştırması”, TC Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü II, Uluslararası Sağlıkla Performans ve Kalite Kongresi Bildirileri

Kitabı, TC. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizm. Gen. Müd. (28 Nisan-1 Mayıs 2010), ss.223-239, Ankara.

Toplu, D.B., (1998), Kamu Kurum Arşivlerinde Çalışan Personelin İş Tatmini, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütüphanecilik ABD, Ankara.

Tor, S. (2011), Örgütlerde İş Tatmini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Karaman.

Turunç, Y., (2009), Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı ABD, Edirne.

Tutar, H., (2004), Kriz ve Stres Yönetimi, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Tzeng, H.-M., (2002a). The influence of nurses working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies* 39, 867-878.

Tzeng, H.-M.,(2002b). Satisfying nurses on job factors they care about: a Taiwanese perspective. *Journal of Nursing Administration* 32(6), 306-309.

Uygur, A., (2009), Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık, 1.Baskı, Barış Platin Kitabevi, Ankara.

Uzun, Ö. ve Yiğit, E., (2011), “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Yıl:2011, Sayı:611, ss.18-213.

Wasti, S.A. ve Önder, Ç., (2003), “Kültürlerarası Çalışmalarda Yöntem: Örgütsel Bağlılık Yazısından Dersler”, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Yıl:2003, Sayı:2, ss.125-126.

- Yağcı, K., (2007), “Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma”, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl:2007-Sayı:3, ss.114-129.
- Yavuz, E., (2009), “İşgörenlerin Dönüşümcü Liderlik ve Örgütsel Bağlılık İle İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, Yıl:2009, Sayı:2, ss.51-68.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S., (2003), “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Yıl:2003, Sayı:2, ss.1-9.
- Yılmaz, B., Korkut, Ş. ve Eda Bulut, (2010), “Ankara’daki Üniversite ve Halk Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma”, Bilgi Dünyası, Yıl:2010, Sayı:1, ss.49-80.
- Yılmaz, Ç., (2012), Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Tokat İli Özel ve Kamu Bankalarında Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osman Paşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Tokat.

EK.1**ANKET**

Sayın Katılımcı,

Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkide algılanan örgütsel stresin aracılık rolünün incelenmesidir. Bu anket Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yaptığım yüksek lisans tez araştırmasında bilimsel veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırmanın amacına ulaşması anket sorularının dikkatlice okunmasına, objektif ve gerçekçi cevaplar verilmesine ve soruların cevapsız bırakılmamasına bağlıdır. Vereceğiniz cevaplar sadece bu çalışmada kullanılacak olup, bunun dışında hiçbir kişi, kurum veya kuruluşa verilmeyecektir. Ankete isminizi yazmanıza gerek yoktur.

Çalışmamıza ilgi gösterdiğiniz ve zaman ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederim. Saygılarımla.

Yeliz KÖSEOĞLU ŞALK

MSKÜ İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tez öğrencisi

Doç. Dr. Soner TASLAK

MSKÜ İİBF

Tez Danışmanı

Bölüm 1: Kişisel Bilgiler

1) Cinsiyetiniz :

Bayan Erkek

2) Yaşınız :

3) Medeni Durumunuz :

Evli Bekar Ayrı yaşıyor / Boşanmış

4) Çocuğunuz var mı?

Evet Hayır

5) Çocuğunuz varsa sayısı :

6) Öğrenim Durumunuz :

Lise Önlisans Lisans Lisansüstü

7) Çalıştığınız Hastane :

Kamu Hastanesi. Özel Hastane

8) Çalıştığınız Klinik / Birim

9) Meslekte çalışma süreniz :

0-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 20 yıl↑

10) Bu hastanede çalışma süreniz :

0-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 20 yıl↑

11) Çalışma sisteminiz hangisine uymaktadır:

Gündüz Gece/Nöbet Gündüz +Nöbet Vardiya

12) Aylık nöbet sayınız :

13) Ek ödemelerle (nöbet, döner sermaye) birlikte aylık ne kadar ücret alıyorsunuz :

14) Ailenizle birlikte aylık toplam geliriniz :

Bölüm 2 : Örgütsel Stres Ölçeği

Aşağıda örgütsel stresle ilgili ifadeler yer almaktadır. Tablolarda verilen ifadelere katılma durumunuz hangisine uygun ise ilgili kutucuğu işaretleyiniz.

Örgütsel Stres Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Özel yaşamıma yeteri kadar zaman ayıramamak bende stres oluşturuyor					
Üzerimdeki iş yükünün çok fazla olması bende stres oluşturuyor					
Aldığım ücretin yetersiz olması bende stres oluşturuyor					
Çalıştığım iş yerinde terfi olanaklarının kısıtlı olması bende stres oluşturuyor					
Çalışmalarımın üstlerim tarafından takdir edilmemesi bende stres oluşturuyor					
İş güvencesinin olmaması bende stres oluşturuyor					
Fiziksel çalışma ortamının yetersiz olması (ısı, temizlik, aydınlatma, havalandırma, gürültü vb.) bende stres oluşturuyor					
Çalışma saatlerimin uzun olması bende stres oluşturuyor					
Üstlerimle çatışmalar yaşamak bende stres oluşturuyor					
Yaptığım işin aldığım eğitime uygun olmaması bende stres oluşturuyor					
Çalışma arkadaşlarımla çatışmalar yaşamak bende stres oluşturuyor					
İşimin monoton olması bende stres oluşturuyor					
Yaptığım işin kişiliğime uygun olmaması bende stres oluşturuyor					
Çalıştığım işyerinde özel taleplerime (sağlık sorunları, izin vb) yeterince cevap verilmemesi bende stres oluşturuyor					
Çalıştığım iş yerinde aşırı disiplin /baskı olması bende stres oluşturuyor					
İşe gelip giderken ulaşım sorununun yaşanması bende stres oluşturuyor					
Çalıştığım iş yerinin kalabalık olması bende stres oluşturuyor					

Bölüm 3: İş Doyumu Ölçeği

Aşağıdaki sorular iş doyumumuzla ilgili olup, iş doyumunu düzeylerinizi ölçmeye yöneliktir. Tablolarda verilen ifadelere katılma durumunuz aşağıdakilerden hangisine uygun ise parantez içinde verilen sayıları lütfen tabloda verilen ifadelerin karşısına işaretleyiniz.

- (1) Hiç Memnun Değilim
- (2) Memnun Değilim
- (3) Kararsızım
- (4) Memnunum
- (5) Çok memnunum

İş Doyumu Ölçeği	1	2	3	4	5
İşimin beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
İşimin bana tek başıma çalışma olanağı vermesi bakımından					
İşimin bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından					
İşimin bana toplumda saygın bir kişi olma şansı vermesi bakımından					
İşimin beni vicdana aykırı olan şeyleri yapma durumunda bırakmaması bakımından					
İşimin bana bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
İşimin bana başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı vermesi bakımından					
İşimin bana kişilere ne yapacaklarını söyleme şansı vermesi bakımından					
İşimin bana kişisel yeteneklerimi kullanma şansını vermesi bakımından					
İşimin bana iyi bir çalışma karşılığında takdir edilme olanağı sağlamasına göre					
İşimin yapılan çalışma karşılığında bana başarı hissi duygusu vermesi bakımından					
İşimin terfi olanağı sağlaması bakımından					
Üstlerimin yönetim tarzı bakımından					
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
Alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
İşim karşılığında aldığım ücret bakımından					
İşimin aldığım kararları uygulama serbestliği vermesi bakımından					
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını sağlaması bakımından					
Çalışma yerinin fiziki şartları bakımından					
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından					

Bölüm 4: Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Anketin bu bölümünde örgütsel bağlılığı ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır.

Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Görüşüm yok	Katılmıyorum	Tamamen katılmıyorum
1- Kariyerimin geri kalan kısmını bu örgütte geçirmek beni mutlu eder.					
2- Bu örgütün problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissederim.					
3- Bu örgütün benim için özel bir anlamı vardır					
4- Şu anda, bu örgütte kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.					
5- Şu anda, istesem bile bu örgütten ayrılmam benim için çok zordur.					
6- Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olurdu.					
7- Bu örgütten ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğumu hiss ediyorum.					
8- Eğer bu örgüte kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.					
9- Bu örgütten ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır.					
10- Örgütüme çok şey borçluyum.					
11- Menfaatime olsa bile, örgütümden ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.					
12- Örgütümden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hiss ederim					
13- Bu örgüt benim bağlılığımı hak ediyor.					
14- Örgütümden hemen ayrılmazdım çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.					
15- Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum (R)					
16- Bu örgüte kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum (R)					
17- Örgütümden kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum (R)					
18- Örgütüme güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum (R)					

Anketimiz sona ermiştir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

EK.2



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Muğla İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Muğla Kamu Hastaneleri Birliği
İdari Hizmetler Başkanlığı
20.06.2014 - 10:58:18 -
10.1.TKH.31261031/770/7666
00053364

Sayı : 31261031 - 774 /

Konu: Anket Çalışması

T.C SAĞLIK BAKANLIĞI MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNE

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Hastanenizde Hemşire olarak görevli Yeliz KÖSEOĞLU ŞALK'ın "Hemşirelerde Örgütsel Stresin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri konulu anket çalışmasını Hastanenizde uygulayabilmesi için alınan Onay yazımız ekinde gönderilmiştir.

Bilgilerinize ve gereğini rica ederim.

Dr. Zeki GÜRLESİN
İdari Hizmetler Başkanı

EK: 1 Sayfa Onay
4 Sayfa Anket Örneği

SAĞLIK BAKANLIĞI MUĞLA ÜNİVERSİTESİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ GELEN EVRAK	
TARİH:	23.6.2014
NO:	10268

Sağlık Bakanlığı
İdari Hizmetler Başkanlığı
Genel Eğitim Birim Başkanı
Gösterilen
25.06.2014



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELER KURUMU
Muğla İli Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği

Sayı : 31261031 - 020/

Konu: Anket Çalışması

Muğla Kamu Hastaneleri Birliği
İdari Hizmetler Başkanlığı
18.06.2014 - 15:51:39 -
10.1.TKH.31261031/900/1398
00053178

GENEL SEKRETERLİK MAKAMINA

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Hemşire olarak görevli Yeliz KÖSEOĞLU ŞALK'ın "Hemşirelerde Örgütsel Stresin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri konulu anket çalışmasını, 15.06.2014 - 15.08.2014 tarihleri arasında, Birliğimize bağlı T.C Sağlık Bakanlığı Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesindeki hemşirelere, çalışmasını engellemek ve gönüllülük esasına dayanmak şartı ile uygulayabilmesi hususunu;

Olurlarımıza arz ederim.


Dr. Zeki GÜRLESİN
İdari Hizmetler Başkanı

Ek: 10 Sayfa

OLUR
.../06/2014

Dr. Rıza Murat HİMOĞLU
Genel Sekreter



EK.3

YÜCELEN HASTANESİ BAŞHEKİMLİĞİNE
MUĞLA

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde yüksek lisans öğrencisiyim. Hemşirelerde örgütsel stresin iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerine etkileri konulu tez araştırmamın anket soruları ekteedir. Anket çalışmamı hastanenizde çalışan hemşirelerde uygulayabilmem için gerekli izin verilmesi hususunda;

Gereğini yapmasını arz ederim.

08.05.2014

YELİZ KÖSEDOĞLU ŞALK

Yeliz Köse

MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
 Dr. Yeliz Köse
 Dip. No: 977 - 58511

MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
 Dr. Yeliz Köse
 Enstitü Müdürü
 Dip. No: 977

GÜNEY GÖZ HASTANESİ BAŞHEKİMLİĞİNE

MUĞLA

Muğla Sıtkı Kaşman Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde yüksek lisans öğrencisiyim. "Hemşirelerde Örgütsel Stresin İş Davranışı ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri" konulu tez araştırmamın anket soruları ekte yer almaktadır. Anketimi hastanelerde çalışan hemşirelere uygulayabilmem için gerekli iznin verilmesi hususunda;

Gereğinin yapılmasını arz ederim.

18.08.2014

Yeliz KÖSEÖZÜ ŞALK

Yazım



Güney Göz Hastanesi
Op.Dr. Ali TEPE
Dış No: 1101
BAŞHEKİM

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Yeliz Köseoğlu Şalk

Doğum Yeri : Yatağan

Doğum Yılı : 05/01/1978

Medeni Hali : Evli

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 1992 -1996 : Muğla Sağlık Meslek Lisesi

Lisans 1997- 2001 : Muğla Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu
Hemşirelik Bölümü

Yüksek Lisans 2012 – 2016 : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı

Yabancı Dil : İngilizce

MESLEKİ BİLGİLER

1997 - 2016 : MSKÜ Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Hemşire