

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**İŞLETME ÇALIŞANLARINDA POZİTİF VE NEGATİF
DÜŞÜNCELER İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN
İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

EMEL ÇAKIR

İSTANBUL, 2019

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

GENEL İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**İŞLETME ÇALIŞANLARINDA POZİTİF VE
NEGATİF DÜŞÜNCELER İLE ÖRGÜTSEL
ÖZDEŞLEŞMENİN İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİNE
ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

EMEL ÇAKIR

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Serpil ERGÜN BÜLBÜL

İSTANBUL, 2019

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
GENEL İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Tezin Adı:
Öğrencinin Adı Soyadı:
Tez Savunma Tarihi:

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu
_____ Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

Ünvan, Ad ve SOYADI
Enstitü Müdürü
İmza

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğunu
onaylarım.

Ünvan, Adı ve SOYADI
Program Koordinatörü
İmza

Bu Tez tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi
olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

_____ Jüri Üyeleri _____ İmzalar

Tez Danışmanı -----
Ünvan, Adı ve SOYADI

Üye -----
Ünvan, Adı ve SOYADI

Üye -----
Ünvan, Adı ve SOYADI

ÖZET

İŞLETME ÇALIŞANLARINDA POZİTİF VE NEGATİF DÜŞÜNCELER İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ

Emel Çakır

İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Serpil Ergün Bülbül

Temmuz 2019, 77 Sayfa

Günümüz rekabet ortamında üstünlük sağlayabilmek adına işletmeler insan kaynağına etkin yatırımlar yapmakta, işgücü verimliliğini artırıcı stratejiler üretmektedir. Bu araştırmada işgörenlerin pozitif ve negatif düşünceleri ile örgütsel özdeşleşme düzeylerinin işgücü verimliliği üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya İstanbul'da faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde çalışan 322 kişi dahil edilmiştir. Katılımcılara sosyo-demografik bilgi formu ile birlikte Geliştirilmiş Otomatik Düşünceler Ölçeği, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği ve Verimlilik Ölçeği uygulanmıştır. Araştırma bulguları SPSS 23.00 kullanılarak betimleyici istatistikler, korelasyon analizi, regresyon analizi, t-test ve ANOVA ile değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde yorumlanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre negatif düşünceler işgücü verimliliğini azaltırken, örgütsel özdeşleşme artırmaktadır. Sosyo-demografik özellikler açısından yapılan değerlendirmeye göre küçük yaş grubundaki işgörenlerin negatif düşünceleri yüksek iken, işgücü verimlilikleri diğer yaş gruplarından daha düşüktür. Bununla birlikte lisans eğitime sahip bireylerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri lise mezunlarından yüksektir. Katılımcıların sektör ve işletmedeki deneyim yıllarının artması işgücü verimliliğini de artırmaktadır. Yöneticilerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri daha yüksek, negatif düşünceleri ise daha düşüktür. İşgörenlerin işletmeden ve meslekten memnuniyet düzeyleri açısından yapılan incelemede ise memnun olmayan kişilerde yüksek negatif düşünceler ile birlikte düşük pozitif düşünceler, düşük örgütsel özdeşleşme ve düşük işgücü verimliliği belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar işletmelerin işgücü verimliliğini artırmak için örgütsel özdeşleşme çalışmaları yapmaları ve negatif düşünceleri önlemek için stratejiler üretmeleri gerektiğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Pozitif Düşünceler, Negatif Düşünceler, Örgütsel Özdeşleşme İşgücü Verimliliği, Telekomünikasyon Sektörü.

ABSTRACT

THE EFFECT OF POSITIVE - NEGATIVE THOUGHTS AND ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION ON LABOR PRODUCTIVITY IN BUSINESS EMPLOYEES

Emel akır

Masters in Business Administration

Thesis Advisor: Prof. Dr. Serpil Ergün Blbl

July 2019, 77 Pages

In order to achieve superiority in today's competitive environment, enterprises make effective investments in human resources and produce strategies to increase labor productivity. In this study, it is aimed to determine the effect of positive and negative thoughts of employees and organizational identification levels on labor productivity. 322 people working in a call center operating in Istanbul were included in the study. In addition to the sociodemographic data form, the participants developed the Advanced Automated Thoughts Scale, the Organizational Identification Scale and the Productivity Scale. Datas were analyzed on SPSS 23.00 with descriptive statistics, correlation analysis, regression analysis, t-test and ANOVA. The findings were interpreted at 95% confidence interval and 5% significance level.

According to the findings obtained from the study, negative thoughts decrease labor productivity and increase organizational identification. According to the evaluation made in terms of sociodemographic characteristics, the negative thoughts of the employees in the small age group are high while the labor productivity is lower than the other age groups. However, the levels of organizational identification of individuals with undergraduate education are higher than high school graduates. Increasing the number of years of experience of the participants in the sector and the business also increases labor productivity. The level of organizational identification of managers is higher and their negative opinion is lower. In the examination of the employees in terms of their level of satisfaction with the company and the profession, low positive thoughts, low organizational considerations, low organizational productivity and low labor productivity were determined in people who were not satisfied. The results show that enterprises need to carry out organizational identification studies in order to increase labor productivity and produce strategies to prevent negative thoughts.

Keywords: Positive Thoughts, Negative Thoughts, Organizational Identification, Labor Productivity, Telecommunication Sector.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar	vi
ŞEKİLLER	vii
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1 POZİTİF VE NEGATİF DÜŞÜNCELER.....	3
2.2 ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME	7
2.2.1 Örgütsel Özdeşleşme Kavramının Tanımı ve Önemi	10
2.2.2 Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki Farklılıklar	12
2.2.3 Örgütsel Özdeşleşme ve Sosyal Kimlik Yaklaşımı.....	15
2.2.3.1 Sosyal kimlik teorisi	15
2.2.3.2 Öz sınıflandırma teorisi	17
2.2.3.3 Sosyal kimlik teorisinin örgütsel süreçlere uygulanması	19
2.2.4 Örgütsel Özdeşleşmenin Temeli.....	21
2.2.5 Örgütsel Özdeşleşmenin Boyutları	23
2.2.6 Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri	24
2.2.7 Örgütsel Özdeşleşmenin Ardılları	25
2.3 VERİMLİLİK VE İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİ	27
2.3.1 Verimlilik Kavramı.....	27
2.3.2 Verimlilik Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	27
2.3.3 Verimlilik Kavramının Önemi.....	28
2.3.4 Verimliliğin Özellikleri	29
2.3.5 Verimlilik Çeşitleri.....	30
2.3.5.1 Kısmi verimlilik.....	30
2.3.5.2 Çoklu faktör verimliliği	32
2.3.5.3 Toplam faktör verimliliği	32
2.3.6 Verimliliğin Benzer Kavramlarla İlişkisi.....	33

2.3.6.1 Verimlilik etkinlik ilişkisi	33
2.3.6.2 Verimlilik etkililik ilişkisi	34
2.3.6.3 Verimlilik ekonomiklik ilişkisi	35
2.3.6.4 Verimlilik kârlılık ilişkisi.....	35
2.3.7 İşgücü Verimliliği Kavramı.....	35
2.3.8 İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler	36
2.3.8.1 Yönetim faktörü	37
2.3.8.2 İnsan faktörü	37
2.3.8.3 İnsan gücü faktörü	38
2.3.8.4 Ücret faktörü	38
2.3.8.5 Sistem faktörü	39
3. YÖNTEM.....	41
3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI.....	41
3.2 ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ	41
3.3 ANAKÜTLE VE ÖRNEKLEM.....	42
3.4 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	45
3.4.1 Sosyo-Demografik Bilgi Formu	45
3.4.2 Geliştirilmiş Otomatik Düşünceler Ölçeği	45
3.4.3 Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği	46
3.4.4 Verimlilik Ölçeği	46
3.5 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI	46
3.6 VERİLERİN ANALİZİ.....	47
4. BULGULAR	48
4.1 BETİMLEYİCİ İSTATİSTİKLER.....	48
4.2 HİPOTEZLERİN SINANMASI.....	48
4.3 FARK ANALİZLERİ	50
5. TARTIŞMA VE SONUÇ.....	57
KAYNAKÇA	61
EKLER.....	73

TABLULAR

Tablo 3.1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri	44
Tablo 3.2: Normallik Test Sonuçları.....	47
Tablo 4.1: Ölçeklere İlişkin Betimleyici İstatistikler	48
Tablo 4.2: Pozitif-Negatif Düşünceler, İşgücü Verimliliği ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki	48
Tablo 4.3: Pozitif ve Negatif Düşünceler ile Örgütsel Özdeşleşmenin İşgücü Verimliliği Üzerindeki Etkisi.....	49
Tablo 4.4: Değişkenlerin Cinsiyet ile Karşılaştırılması	50
Tablo 4.5: Değişkenlerin Yaş ile Karşılaştırılması	51
Tablo 4.6: Değişkenlerin Medeni Durum ile Karşılaştırılması	51
Tablo 4.7: Değişkenlerin Öğrenim Durumu ile Karşılaştırılması.....	52
Tablo 4.8: Değişkenlerin Sektördeki Deneyim Yılı ile Karşılaştırılması	53
Tablo 4.9: Değişkenlerin İşletmedeki Deneyim Yılı ile Karşılaştırılması.....	54
Tablo 4.10: Değişkenlerin Ünvan ile Karşılaştırılması.....	54
Tablo 4.11: Değişkenlerin Mesaiye Kalma Durumu ile Karşılaştırılması.....	55
Tablo 4.12: Değişkenlerin Çalışılan Kurumdan Memnun Olma ile Karşılaştırılması.....	55
Tablo 4.13: Değişkenlerin Meslekten Memnun Olma ile Karşılaştırılması	56

ŞEKİLLER

Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli.....42



1. GİRİŞ

Sanayi devrimiyle birlikte verimlilik, iş yaşamının bir bölümü olmuş, zamanla merkezi haline gelmiştir. Son 200 senede hem işletmeler hem de ulus devletler kapsamında verimlilik, işletmelerin ve devletlerin gündemlerinde ilk sıradadır. Sürekli olmasına rağmen verimliliğe, farklı koşul ve dönemlerde, çeşitli yaklaşımlar ile bakılmıştır. İlk başlarda bu konuya mekanik bir düzlem üzerinde yaklaşmış, insan unsurunu bile bir makine gibi görerek hareket edilmiştir. Özellikle Japonya’da elde edilen ulusal verimlilikle beraber, insanların ne kadar verimli olabileceği görülmüştür. Günümüz koşullarında verimlilik başta olmak üzere işletmeler, problemlerini çözerken din, kültür, tarih, toplum gibi değerleri göz ardı etmemelidir. İnsanları yalnızca mekanik bir faktör şeklinde değerlendiren yaklaşımlar uzun zamanlı olarak ilerleyememektedir.

İş hayatı açısından bakıldığında verimlilik, çalışanların hem çalışma koşullarını hem de performanslarını geliştiren tekniklerdir. Çalışanları daha iyi ve daha fazla çalışmaya sevk eden verimlilik, örgütlerin hayatta kalmaları ve büyümeleri açısından büyük öneme sahiptir. Ayrıca örgütün devamlılığı ve başarısı da insan faktörüne bağlı olmaktadır çünkü örgütlerde insanlar, yetenek ve bilgileriyle örgüt ayakta tutmaktadır.

Günümüzdeki rekabet şartlarında insan faktörünün önemini anlama sonucunda örgütler, verimliliğin artması için pek çok strateji üretmektedir. Örgütler, verimliliğin önünde bulunan engelleri ortadan kaldırmak için çalışmalar yapmakta, kişi de çalışma şartlarını iyileştirmeye çalışmaktadır. Çalışanın işiyle alakalı negatif düşünceleri olması, verimliliği engelleyen en önemli unsurlardan bir tanesidir. Çalışan hem iş ortamında hem de günlük hayatında sahip olduğu önyargılar yüzünden negatif düşüncelere sahip olduğunda sorumluluk ve görevlerinde başarısız olacağını, bunların üstesinden gelemeyeceğini düşünebilmekte, bunun sonucunda da verim düşülebilmektedir. Kişi pozitif düşüncelere sahip olduğunda da verim artmaktadır.

Örgütsel özdeşleşme, verimlilik üzerinde etkin bir rolü olan bir başka unsurdur. Çalışanın örgütü sahiplenerek sorumluluk ve görevlerini içtenlikle yaptığında, örgütüyle özdeşleşmiş demektir. Bu çalışanlar, örgütün menfaat ve çıkarlarını kendi menfaat ve

ıkarlarıyla beraber değerlendirmekte, örgüt adına doğru olan Şeyleri yapmak için çabalamaktadır. Yüksek bir örgütsel özdeşleşme seviyesine sahip olan çalışanların verimlilikleri de yüksek olmaktadır.

Bu düŐünceden hareketle hazırlanan araŐtırmamızda İstanbul'da bulunan bir ağrı merkezinde çalışanların pozitif ve negatif düşünceleri ile örgütsel zdeŐleŐmenin iş gücü verimliliği üzerindeki etkisini araŐtırmak amaçlanmıştır. Genel bilgiler bölümünde ilk olarak negatif ve pozitif düşünce kavramları, otomatik düşünceler literatürünün kapsamında açıklanmıŐtır. Daha sonra örgütsel özdeşleşmeyle alakalı kuramsal çerçeveden bahsedilmiŐ, zdeŐleŐmenin öncül ve ardılları tartıŐılmıŐ, ardından da verimlilik ve işgücü verimliliğinden bahsedilerek, işgücü verimliliğinin önemi üzerinde durulmuŐtur.

Araştırmanın nc bölümünde yapılan anket analiziyle alakalı yöntem sunulmuŐ, araştırmanın amacı, modeli, hipotezleri, anakütlesi, örnekleme, veri toplama araçları, varsayımları ve sınırlılıkları, veri analiz teknikleri konusunda bilgi verilmiştir. Belirtilen yöntem kapsamında yapılan analizlerin sonuçları bulgular bölümünde sunulmuŐ; bu bulgular tartışma ve sonuç bölümünde değerlendirilmiştir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1 POZİTİF VE NEGATİF DÜŞÜNCELER

Pozitif ve negatif düşünceler insanın dünyası, kendisi ve geleceğiyle alakalı iç diyaloglarından meydana gelen otomatik düşüncelerdir. Kişinin zihninde kendiliğinden beliren, kolaylıkla fark edilemeyen, doğruluğu analiz edilmeden kabul edilen düşünceler, daha önceli olumsuz değerlendirme ve olaylardan etkilenmekte, şimdiki olayları yorumlamayı etkilemektedir (Beck 2001). Geçmişte yaşanmış herhangi bir durum ile alakalı olarak aniden beliren, kontrol edilemeyen nitelikte olan otomatik düşünceleri kişi, mantık süzgecinden geçirmeden, sorgulamadan, doğruymuş gibi kabul etmektedir. Zaman zaman başka insanlara mantıklı ve inandırıcı gelmeyen bu düşünceler, bireyin kendisi için akla yatkın ve inandırıcıdır (Beck 2008). Bilişsel temelli yaklaşımlara göre otomatik düşünceler, kişinin dış dünyayla alakalı algısını ve kendisini biçimlendirmekte, davranış ve duygular üzerinde bu şekilde etkili olmaktadır (Gladding 2013). Bu düşünceler neredeyse her zaman olumsuz olmaktadır (Beck 2014).

Bilişsel modelde otomatik düşüncelerin kızgınlık, umutsuzluk, kaygı gibi olumsuz duyguların temel nedeni olduğu savunulmaktadır. İnsanların sergilediği duygusal sonuçların ana sebebi olayların kendisi değil, bu olaylar ile alakalı yorum ve beklentilerdir. Bireydeki abartılı algılamalar kaygıyı otomatik olarak etkinleştirmektedir (Savaşır, ve Batur 2003). Verileri yanlış bir şekilde seçme ve işleme dolayısıyla birey abartma, aşırı genelleme ve yanlış yorumlama gibi kavramsal hatalar yapmaktadır (Beck ve Emery 2011). Bir olay gerçekleştiği zaman otomatik düşünceler harekete geçmekte, olayları yanlış yorumlamaya yol açmaktadır (Corey 2008).

Sosyal öğrenme süreçlerinde gelişen otomatik düşüncelerin içeriklerine bakıldığında, farklı kuramcılarının bu düşünceleri çeşitli şekillerde isimlendirdiği görülmektedir. Akılcı Duygusal-Davranışçı Terapi'nin öncüsü Albert Ellis (Corey 2008) tarafından ortaya atılan irrasyonel inançlar, otomatik düşüncelerle benzeşen bir kavramdır. Ellis'e göre de davranışları büyük ölçüde bilişsel yapılar kontrol etmektedir. Ona göre kişi olay ve sonuç arasında bir ilişki kurmakta, buna göre davranışlarını değerlendirmektedir. Ancak

üzerinde asıl durulması gereken konu, bu ilişkiye aracılık yapan düşünce yapılarıdır. Bu düşünce yapıları çarpık varsayımların ve hataların etkisine açık olmaktadır. Adler, insanların davranışlarını otomatik düşünce kavramına benzer kavramlar ile açıklamaya çalışmıştır. Çocukluktan itibaren oluşumuna başlayan inanç, değer ve tutumların bilişsel yanını vurgulayan Adler, problemlili davranışların kaynaklarına ve gelişimine dikkat çekmektedir (Corey 2008).

Otomatik düşüncelerin gelişimini bilişsel gelişimden ayrı ele almak mümkün değildir. Davranışları yönlendiren yapılarla ilgili sistematik ve derin yaklaşımlar geliştirilmişti ancak psikoterapinin öncülerinden Ellis ve Beck, bir evre modeli içerisinde açıklama getirmemiştir. Piaget, bu konuda en kapsamlı incelemeleri yapan isimdir (Özbay 2008). Gelişimi 4 evreyle açıklayan Piaget, her evrenin gelişimsel görevlerinden bahsetmiştir. Piaget tarafından ortaya atılan kuram, temel inançların oluşmasında yaşamın ilk yıllarının önemini vurgulamaktadır. Kişi, uyumsama ve özümleme yolu ile dışarıdan bilgi almakta, dış dünya ve kendisi ile alakalı temel şemalar oluşturmaktadır. Şemalar, ileride edinilecek bilgilere rehberlik yapmaktadır. Bireyin karşısına çıkan her yeni bilginin şemalara uygun olup olmadığı test edilmektedir. Şemanın içeriği olumsuzsa, yeni ve her olumlu bilgi kazanılırken problem yaşanmaktadır. Bu durumda kişi ya şemalarını değiştirmekte ya da bilgiyi inkar etmektedir. Şemaların içerikleri, otomatik düşünceler gibidir.

Otomatik düşüncelerin gelişimi üzerinde aile ilişkileri büyük etkiye sahiptir. Çivitçi (2006), olumsuz düşüncelere ve katı disipline sahip ebeveynlerin çocukluk dönemlerinde mantık dışı inançların daha fazla görüldüğünü, bu nedenle kaygı düzeylerinin yüksek olduğunu belirtmiştir. Bu durum, kişinin iş hayatındaki başarısına da olumsuz yönde etki etmektedir. Ayrıca ebeveynlerin eğitim düzeyi de otomatik düşünceleri etkilemektedir. Anne ve babanın eğitim düzeyinde düşüş oldukça otomatik düşüncelerde de artış yaşanmaktadır (Bulut-Serin ve Aydınoglu 2011; Çivitçi 2006).

Otomatik düşünceleri anlık değerlendirmeler şeklinde tanımlamak mümkündür. Hızlı ve kısa olan bu düşünceleri dikkat etmedikçe fark etmek mümkün değildir fakat değişime açık olmaktadır. Bu tarz düşünceler stresli bir olaydan sonra uykudan uyanmakta ve aktifleşmektedirler. İmgesel veya sözel olarak gözlemlenebilmekte ve bazen de varsayımsal bir karaktere bürünebilmektedirler. Kişi ders çalışırken “anlamıyorum”

biçiminde sözel bir formda ya da daha önceden yaşanan olumsuz bir tecrübenin zihin içerisinde oluşması ile imgesel olarak gözlenebilmektedirler (Türkçapar 2011). Otomatik düşünceler, kişiye göre gerçekleşmesi yakın olan felaketler ile alakalı vahim sebeplerdir. Bu tarz bir durumda kişi gerçekleşme olasılığı düşük olan veya henüz gerçekleşmeyen durumlar ile alakalı olarak hiçbir şeyi doğru yapamadığını veya başarısız olduğunu düşünebilmektedir. Bu düşüncelerin birçoğu umutsuzluk ve kendini aşağılama ile şekillenmektedir. Öz tahrip nitelikleri olan bu düşünceler, “derslerinde geri kalıyorum” veya “hayatım üzerinde kontrolüm yok” gibi çarpık varsayımlar ile kendisini göstermektedir (Leahy 2007).

Birey, bu düşünceler üzerinde yoğunlaşana kadar, genelde bu düşünceleri atlamaktadır. Problem düzeyinde artış olması, bu tarz düşünceleri keşfetme konusunda ipucu vermektedir. Bu düşünce yapıları, kendi içerisinde sistematik ve belirgin bir yapıya sahiptir. Yapıları kişiye özgü olduğu için bir nevi refleks şeklinde ortaya çıkmaktadır. Belirli bir muhakemenin ürünü şeklinde tanımlanamayan bu düşünceler, kişiyi hedefinden alıkoymaktadır. Bu düşüncelerin geçerlilikleri neredeyse sorgulanmadan kabul edilmekte, bunun aksini belirten kanıtlar olmasına rağmen varlığını sürdürmektedir. Belirli bir duygunun uyanmasından önce ortaya çıkan bu düşüncelerin akışkanlığı, bilinç dışı bir materyalmiş gibi hızlı olduğu için, fark edilememektedirler (Beck 2008).

Ruh sağlığı alanında otomatik düşüncelerin ne tarz davranışları etkilediği ve hangi düzeylerde gözlendiği tartışılmaktadır. Kavramsallaştırma sürecine bakıldığında zaman bu düşünceler sorun, sendrom ve olgu düzeyinde gözlenmektedir. Beck tarafından ortaya atılan model, psikopatolojik problemlerin belirli formasyonlar ile incelenmesine ortam hazırlamıştır. Depresyonu açıklarken Beck kaygı, kaygıyı açıklarken ise tehdit kavramlarını tetikleyici unsurların en önemlisi olarak görmüştür. Psikopatolojik durumların açıklanması için ortaya atılan bu düşünceler, farklı problem alanlarının tanımlanması için bir referanstır. Bu kapsamda bakıldığında zaman günlük bir başarısızlık veya uyumsuzluk probleminin arka planında bir nedensellik aranmalıdır. Çalışanların başarısızlığı ve durum ile bir kısır döngü içerisinde gözlenen kaygı, bilişsel temel dahilinde incelenebilecek günlük sorun alanları arasındadır. Bu kaygı başarısızlığa yol açmakta, başarısızlık yeniden kaygıya neden olmakta ve bir kısır döngüye girilmektedir.

Gökdağ (2014) tarafından yapılan bir çalışmaya göre olumsuz otomatik düşünceler, görevlerini başarıyla yerine getirme konusunda kaygı yaratmakta ve öğrencilerin içsel güdülenmesini azaltmaktadır. Bu bulgudan hareketle çalışanların otomatik olumsuz düşüncelerinin iş yaşamını olumsuz yönde etkileyeceği söylenebilir. Çalışma hayatında kişinin üstlendiği sorumluluk ve görevler gerginlik yaratmakta ve bilinçte “yapamayacağı” konusunda düşünceler oluşturmaktadır. Bu da çalışanlarda kaygı yaşanmasına yol açmaktadır. Kaygılı olduğu için çalışan, işten ayrılmaya dahi yol açabilecek, başarısızlıklarla dolu bir sürece girebilmektedir. Birey, yaşadığı küçük olayları gelecekte olası büyük olaylarmış gibi değerlendirmekte ve kendini kötü sonuçlarla karşılaşacağına inandırmaktadır. Bu durum sonucunda ortaya çıkan başarısız olacağı yönündeki otomatik düşünceler, kişinin harekete geçmesini engellemektedir (Beck 2008). Kişinin işlevsiz düşünceleri, benlik saygısı üzerinde olumsuz etki göstermekte, güdülenmeyi azaltmakta ve sınav kaygısına neden olmaktadır (Çörüş 2001). Bu tarz bir durumda görevlerini başarıyla gerçekleştirme konusunda zorlanan kişinin içsel motivasyonunda da azalma görülmektedir (Akın 2012).

Olumsuz otomatik düşünceler olan insanlar, kendilerini başarısız olarak görme eğilimine sahiptir (Schniering ve Rapee 2004). Kişinin kendisiyle ilgili sahip olduğu olumsuz bakış açısı ve otomatik düşünceler, kaygının artmasına neden olmaktadır (Tümkaya, Çelik ve Aybek 2008). Otomatik düşünceler ayrıca umutsuzluk, bellekte zayıflama ve dikkatini toplayamama gibi problemlere de yol açabilmektedir (Aysan ve Bozkurt 2004; Schniering ve Rapee 2004). Kısacası olumsuz otomatik düşünceler, kişinin hem iş hayatında hem de günlük hayatında başarısını düşürmektedir (Kapkıran 2013).

Bireylerin duygusal açıdan nasıl hissettiği ve davrandığı, bir durumu yorumlama şekilleri ve o durumla ilgili ne düşündüğüyle alakalıdır. Durumun kendisi, bireyin ne yaptığını ya da nasıl hissettiğini direk olarak belirlememektedir. Bireyin durumu nasıl algıladığı, duygusal sonuçlara aracılık etmektedir. Yetersiz olduğu inancına sahip kişiler, öğrenme konusunda zorluk yaşadıkları zaman anlamadığı ve yapamadığı yönündeki otomatik düşünceler aktive olmaktadır. Bu düşünceler yüzünden bireyin cesareti kırılmakta ve görevden kaçmaktadır. İnsanları bu şekilde öğrenmeyi ertelemekte, benzer düşünce ve duygular içerisine girerek başarısız olmaktadır (Beck 2014).

Bu değerlendirmeler, kişinin iş yaşamındaki başarı ya da başarısızlığı kapsamında bir çerçeve oluşturmaktadır. Kişinin çalışma hayatındaki kaygı ve başarısıyla otomatik düşünceler arasındaki ilişkiyi etkileyen ara değişkenlerden söz etmek mümkündür. Yetkinlik beklentisi, bunlardan bir tanesidir. Yetkinlik, kişinin kendisini değerlendirirken kullandığı bilişsel kıstaslar arasındadır (Karahana, Sardoğan, Özkamalı, Mentеш 2006). Motivasyon ve benlik saygısı da bu değişkenlerdendir (Toland ve Boyle 2008). Yüklemeler, bir başka değişkendir. İnsanlar, davranışlarının yo açtığı sonuçları kontrol edemediklerini gördüğünde karşılıklı etkileşimle değişmez, içsel ve nedensel yüklemeler getirmekte ve dersten uzaklaşmaktadırlar (Cananoğlu ve Tümkaya 2011). Toplumda değer kaybetme ve zayıflık gösterme korkusu, performans kaygısına yol açmaktadır. Bu durum sonucunda kişi, olayların üstüne gitmemekte ve yetersizliğinin ortaya çıkmasını engellemek için kaçınma davranışında bulunmaktadır (Beck ve Emery 2011: 149). Birey olayları değerlendirirken yeteneğinin eksik olduğuna inanmakta, kendinden şüphe etmekte, zayıf olduğunu düşünmekte ve özgüveni de bu durumdan olumsuz etkilenecek, başarısı düşmektedir (Beck ve Emery 2011).

Bütün bu değerlendirmeler aslında kaygıya veya başarısızlığa neden olan problemlerin kontrol edilemez ve gizli olmadığını göstermektedir. Kişinin olumsuz düşünceleri, olumsuz tecrübeler sonucunda ortaya çıkan yanlış eğilim ve kanılardan kaynaklanmaktadır. İnsanlar, davranışlarının altında bulunan mantık dışı tavırların farkında olmamaktadır. Bu yüzden içsel uyarıların ve çarpık düşüncelerin mesajlarına duyarsız kalmaktadırlar. İşleyen bu süreci kişi anlayıp değiştirebilirse, kaygı ve başarısızlık durumu da değişebilmektedir.

2.2 ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Örgütsel özdeşleşme kavramı, örgütsel yapılanmayla alakalı literatürde en fazla araştırma ve çalışma yapılan kavramlar arasındadır. Bu yönü ile kavram, özdeşleşme temelinde, geçen yüzyıl kavramsallaşmaya başlamıştır. Freud (1922), özdeşleşme kavramını ilk kullanan isimdir. Bu kavramı Freud, kişinin başkalarıyla kurduğu duygusal bağlantı veya bağı anlatmak için kullanmıştır (Gautam, Van Dick ve Wagner 2004).

Frederick Taylor (1991), yönetim bilimi alanında ilk çalışma yapanlardan bir tanesidir. Örgütün çalışanlarıyla yönetim kadrosu arasında bulunan yakın ve samimi ilişkilerin çerçevesinde kurulan bireysel ilişkiler yolu ile örgütsel ve bireysel çıkarların aynı yönde olması gerektiğiyle alakalı belirlemeler yapmış; özel anlamda örgütsel özdeşleşme, genel anlamdaysa özdeşleşmeyle alakalı bir belirleme şeklinde değerlendirmiştir (Ashforth, Harrison ve Corley 2008).

Harrold Laswell (1935) özdeşleşme ile alakalı kuramsal çerçeve konusunda ilk ayrıntılı değerlendirmeleri yapan siyaset bilimcidir. Laswell, özdeşleşmeyi dilbilim, sosyolojik ve psikolojik açılardan incelemiş, kişinin başkalarıyla kurduğu duygusal bağı sağlamak için benzerlik algısı oluşturan ve rehberlik eden bir süreçtir (Kalemci, Tüzün ve Çağlar 2012).

Edward Tolman (1943), örgütsel bağlamda özdeşleşmeyle alakalı ilk tanımlamayı yapan isimdir. Tulman'a göre özdeşleşme, insanların kendisini bir grubun parçası olarak hissettikleri bağıdır ve özdeşleşen insanlar, kendisini o grup ile bir hissetmektedir. Bu doğrultuda grubun başarı ve hataları kişinin başarı ve hataları, grubun amaçları kişinin amaçları, prestiji kişinin prestiji, grubun geleceği kişinin geleceği olmaktadır (Aktaran: Köse 2009).

Fote (1951), kişilerin örgüt ile özdeşleşmeleri anlayışına dayanan Motivasyon Teorisi'ni geliştirmiş, kişilerin üyesi oldukları gruplarda başkalarıyla özdeşleşme eğilimi olduğunu belirtmiş, sosyal dünyayla ilgili bu şekilde sınıflandırma yapılabileceğini belirtmiştir (Van Knippenberg ve Van Schie 2000). Patchen (1970) ise Örgütsel Özdeşleşme Teorisini geliştirmiş, bu konuyla alakalı çalışmalarını "Participation, Achievement and Involvement in the Job" isimli eserinde paylaşmıştır. Patchen'in özdeşleşme teorisi benzerlik, üyelik ve sadakat olmak üzere üç ana bileşen temelinde geliştirilmiştir. Patchen (1970)'e göre özdeşleşme, dayanışma içinde olmak anlamında üyelikten; örgüte destek vermek anlamında bağlılıktan ve örgüt üyeleriyle paylaşılan ayırt edici özellikleri algılama anlamında benzerlikten meydana gelmekte ve birbirleri ile ilişki içerisinde olan bu 3 faktörü içermektedir. Cheney (1983) "Örgütsel Özdeşleşme Anketi"ni geliştirdikten sonra ise konuyla alakalı çalışmalar daha da dikkat çekici olmaya başlamıştır (Gautam, Van Dick ve Wagner 2004).

Lee (1971), örgütsel özdeşleşmeyi, kişinin örgüt ile kişisel anlamda özdeşleşme derecesi şeklinde tanımlamaktadır. Bu kapsamda Lee, özdeşleşme kavramında bağlılık, paylaşılan unsurlar veya ait olma duygusu olarak 3 farklı şekilde meydana gelebileceğini belirtmiştir. Bunun yanında Lee, özdeşleşmenin şu 4 temel düzeyde de gerçekleştiğini belirtmiştir:

- i. Örgütün bizzat kendisi,
- ii. Dış gruplar,
- iii. Örgütün bünyesindeki alt gruplar,
- iv. Bir işi gerçekleştirme konusunda bahsi geçen çalışma unsurlarıdır.

Schneider, Hall ve Nygren (1971) örgütsel özdeşleşmeyi farklı bir temel kapsamında incelemiş, insanların değer ve amaçlarının, zamanla örgütün değer ve amaçlarıyla daha fazla uyumlu hale gelmesi ve bütünleşmesi şeklinde tanımlamıştır. Ayrıca örgütsel özdeşleşmeyi insanların öz kimliklerinde bulunan örgütsel amaçlar ve değerler şeklinde ele almış, örgüt ile bütünleşen benliği vurgulamışlardır. Üçlü tarafından yapılan çalışmalarda çalışanlar açısından örgütsel özdeşleşmenin güçlü bir iş tatmini faktörü olduğu belirlenmiş; örgütsel özdeşleşme düzeyiyle işe sarılma, iş tatmini, bağlanma ihtiyacı, kişinin öz imajı, işle ilgili zorluklar ve kıdem arasında pozitif bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

Rotondi (1975) örgütsel özdeşleşmeyi, çalışanların çalıştıkları örgütle bütünleştikleri bir süreç şeklinde değerlendirmiştir. Bu süreci iş ile özdeşleşme, çalışma grubu ile özdeşleşme ve örgüt dışı ile özdeşleşme şeklinde üçe ayırmıştır. Bu üç unsur temelinde örgütsel özdeşleşme, örgüt amaçlarına bağlılık ve amaçları gerçekleştirme konusunda çaba gösterme gibi pek çok fayda sağlamaktadır.

Örgütsel özdeşleşmeyle ilgili bahsi geçen bu çeşitli yaklaşımlara karşın genel olarak bu kavram, örgütsel benlikle kişinin benliği arasındaki benzerliğin temelinde değerlendirilmektedir (Bartels ve diğerleri 2006). Seksenli yıllardan itibaren örgütsel özdeşleşme, örgütsel davranış, iletişim ve psikoloji kapsamındaki çalışmalarda da tanımlanmaya başlamıştır. Cheney (1982), bu kavramı hem bir çıktı hem de süreç şeklinde değerlendirmiş, kavrama farklı bir bakış açısı katmıştır (Ashforth ve Mael 1989). Daha sonra bu kapsamda Cheney (1983) örgütsel özdeşleşmeyi, kişi ve sosyal

ortamlardaki unsurlar arasında yaşanan bağlanma süreci şeklinde tanımlamıştır. Örgütsel Özdeşleşme Anketi kullanarak bu süreci şu 3 alt boyut kapsamında değerlendirmiştir;

- a. *Birinci Alt Boyut:* Örgütsel üyeliğin doğal bir sonucu şeklinde ortaya çıkan gurur duyma, bağlanma ve ait olma unsurlarını içerir.
- b. *İkinci Alt Boyut:* Örgütsel amaçları destekleme ve örgüte duyulan sadakati içerir.
- c. *Üçüncü Alt Boyut:* Paylaşılan değer ve amaçlar kapsamında örgüt ile birey arasındaki algılanan benzerliği içerir.

2.2.1 Örgütsel Özdeşleşme Kavramının Tanımı ve Önemi

Örgütsel özdeşleşmenin tanımıyla alakalı literatürde bir görüş birliği yoktur. Kavram daha çok bireyin, örgütün değerlerini içselleştirmesi ve örgüt üyeliğini benliğiyle hissetmesi temelinde ele alınmaktadır (Karabey, 2005). Ayrıca bazı araştırmacılar örgütsel özdeşleşmeyi kişinin sosyal kimliğinin bir parçası şeklinde nitelendirmiş, bu kavramın örgütsel kimliğin çıktısı şeklinde görülmesinin gerekliliğini vurgulamışlardır (Çakınberk, Derin ve Demirel 2011).

Ashforth ve Mael'in (1989) yaptığı tanım, literatürde bu kavramla ilgili en fazla kabul gören tanımdır. Bu ikiliye göre örgütsel özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin bir türüdür ve kişinin kendisini örgütün bir parçası şeklinde düşünmesi veya örgütün bir parçası olduğunu hissetmesidir. Onlara göre örgütsel özdeşleşme, bireyin kendini örgütün parçası şeklinde algılamasına yardımcı olması açısından, bir bütüne yönelik çaba gösterdiği duygusunu da beraberinde getirmekte ve kişi, işinde gösterdiği performansı ve potansiyeli maksimuma çıkarmaktadır.

Dukerich, Golden ve Shortell (2002) örgüt ile özdeşleşen bireyin, örgütteki diğer kişilerle aynı tarafta yer almaya başladığını, destekleyici davranışlar gösterdiğini, onlar ile uyum içerisinde olmaya çalıştığını belirtmektedir. Bu durum, örgütsel özdeşleşmenin temelinde kişinin, örgütün kabul gördüğü davranışları benimsemesini sağlamakta ve örgüte bağlı olduğunu hissettirmektedir (Çakınberk, Derin ve Demirel 2011). Başka bir deyişle örgütsel özdeşleşme gerçekleştiğinde kişinin istekleriyle örgütü destekleyen davranışları

örtüşmekte, kişi bu temelde örgüt faydasına davranışlar göstermeyi daha fazla önemsemeye başlamaktadır (Boen, Vanbeselaere ve Cool 2006).

Yüksek bir örgütsel özdeşleşme düzeyi, kişinin benliğinde örgüt üyeliğini daha merkezi bir hale getirmekte, kişinin diğer sosyal üyeliklerinden daha anlamlı olmasını sağlamaktadır. Bunun yanında özdeşleşmeyle kişi, örgütsel kimliğini kabul etmekte ve bu kimliği olumlu bir şekilde algılamaya başlamaktadır (Karabey ve İşcan 2007). Çakınberk, Derin ve Demirel'e (2011) göre örgütsel özdeşleşme, çalışanların örgütle ilgili bireysel bakış açısını ifade etmektedir ve kişinin üye olduğu örgütle ilgili düşünceleri, örgütsel özdeşleşme üzerinde etkilidir. Kişi, kendini örgütün bir parçası şeklinde algılamaya başladığında, örgütün başarısını ve başarısızlıklarını kendininmiş gibi kabul ettiğinde, örgütsel özdeşleşme gerçekleşmiş, kişinin öz imajıyla örgütün imajı örtüşmüş demektir (Çeri ve Booms 2009).

Bu belirlemelerin kapsamında örgütsel özdeşleşme, örgütün işleyişini ve üyelerini direk olarak etkilediği için, örgütün kendisi ve bireyler açısından büyük öneme sahiptir (İşcan 2006). Örgütsel özdeşleşme, kişi açısından bir ait olma ihtiyacını karşılamakta ve kişinin yaşadığı belirsizlik duygusunu azaltmaktadır (Çakınberk, Derin ve Demirel 2011). Carmeli, Gilat ve Waldman (2007) kişinin örgüt ile özdeşleşmesinin, hem kişinin örgüt ile alakalı öz değeri ve öz saygısının arttırdığını hem de çalışanların örgüt adına daha fazla çaba göstermesine, işbirlikçi çalışma şeklinin benimsenmesine ve güçlü bir insan sermayesine sahip olmaya katkıda bulunduğunu belirtmiştir. Kişinin örgüt ile özdeşleşme düzeyi ne kadar yüksek olursa, örgütsel bakış açısında göre o kadar fazla bakabilmekte ve hareket edebilmektedir (Dukerich, Golden ve Shortell 2002). Kişi ancak bu şekilde örgütün değer ve amaçlarına sıkı bir biçimde inanmakta, kabullenmekte ve işini isteyerek ve severek yapmaktadır (Meydan ve Polat 2013).

Örgütsel hedeflerin bireysel hedefler şeklinde kabul edilmesini sağlayan örgütsel özdeşleşme sürecinde kişi, örgütün çıkarlarını kendi çıkarları gibi kabul etmeye başlamaktadır. Yönetim de bu doğrultuda, çalışanların davranışlarını koordine etme ve yönetme sürecinde daha başarılı olabilmektedir (Karabey ve İşcan 2007). Örgütleriyle özdeşleşebilen kişiler, örgüt adına gösterdikleri çabayı daha anlamlı olarak görmekte, bunun sonucunda da iş tatmini, verimlilik ve motivasyonları da daha yüksek bir seviyede

olmaktadır (Çakınberk, Derin ve Demirel 2011). Örgütü veya işiyle özdeşleşen insanlar mutluluk ve huzur elde etmekte, iş yerlerinde de kendilerini evlerindeymiş gibi hissetmektedirler (Yetim ve Erel 2010). Tümer'e (2010) göre ise örgütsel özdeşleşme yönetim açısından değerlendirildiği zaman; örgütsel sadakat, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, işbirliği ve iş tatmini düzeylerini arttırmakta, kişinin örgütle ilgili olumlu tutum geliştirmesine yardımcı olmaktadır.

Özetle günümüzdeki örgütler, değişen rekabet ve çevre şartlarına uyum sağlamak ve dinamik bir yapıya sahip olmak için, örgütüyle özdeşleşen çalışanlara sahip olmayı önemsemelidir. Böyle bir örgütte çalışanlar daha fazla çaba göstermekte, işe devamsızlık ve çalışan devir hızı ancak bu şekilde minimuma indirilebilecektir.

2.2.2 Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki Farklılıklar

Örgütsel özdeşleşmeyi tanımlarken örgütsel bağlılıkla örtüşen çeşitli belirlemeler vardır ancak sonuç olarak bu iki kavram birbirinden farklıdır. Örgütsel bağlılık, kişinin örgütüyle özdeşleşmesi ve örgüt bünyesinde bulunmasını sağlayan bir güçtür. Örgütsel bağlılık, şu 3 temel faktör çerçevesinde şekillenmektedir (Çakınberk, Derin ve Demirel 2011);

- a. Örgütsel bağlılık, örgüt üyeliğini sürdürme isteğine bağlıdır.
- b. Örgütün değer ve amaçlarına olan güçlü bir inanç ve bu inancı kabul etmeye bağlıdır.
- c. Örgütün faydası adına, büyük ölçüde çaba gösterme isteğine bağlıdır.

Bu belirlemelerin kapsamında örgütsel bağlılığın, kişi ve örgüt arasında bulunan psikolojik bağı işaret ettiğini ve bu bağın ortaya çıkmasında özdeşleşme, itaat ve içselleştirme olarak 3 şekillenme görüldüğünü söylemek mümkündür. Örgütsel özdeşleşme kavramı, kişinin örgütüyle ilişki kurmaya yönelik bir şekilde örgüt değerlerini önemsemesidir ve bu yönü ile örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılığın ve bu sürecin temelinde bulunan faktörlerden bir tanesidir (Boroş 2008).

Meyer ve Allen (1997) örgütsel bağlılığı çalışma grubu, departman, farklı düzeylerdeki yönetim ve örgüt anlamında, çok boyutlu bir model kapsamında değerlendirmiştir. Ayrıca örgütsel bağlılığın doğasında normatif bağlılık, devamlılık bağlılığı ve duygusal bağlılık olmak üzere üç boyut olduğunu belirtmiş, örgüt ve kişiyi bağlayan ilişki kapsamında her boyutun birbirinden ayrıldığını vurgulamışlardır (Meyer, Becker ve Van Dick 2006).

Duygusal bağlılık, örgütsel bağlılık boyutları arasındadır ve örgütsel özdeşleşmeyle aralarında bir örtüşme vardır. Bunun yanında örgütsel özdeşleşmeye yönelik değerlendirilmesi mümkün olan duygusal bağlılık boyutuyla ilgili belirlemeler de, örgütsel bağlılığın yalnızca bir yönünü ifade etmekte ve bu yüzden örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılığın öğelerinden sadece bir tanesi şeklinde değerlendirilmektedir. Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda örgütsel özdeşleşme ile bağlılığın farklı kavramlar olduğu fakat aralarında bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Rosete D. 2006).

Örgütsel bağlılık ve özdeşleşme arasında bulunan örtüşme, Cheney'nin (1983) geliştirdiği "Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği'nin 8 maddesinin; Allen ve Meyer'in (1990) geliştirdiği "Duygusal Bağlılık Ölçeği'nin bazı maddeleri ve Mowday, Steers ve Porter'in (1979) geliştirdiği "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" ile eşleşmesi noktasında da görülmektedir (Aktaran: Riketta 2005). Riketta (2005) tarafından yapılan, 96 araştırmanın incelendiği bir meta analiz çalışmasında duygusal bağlılık ve örgütsel bağlılık araştırılmış; iki kavram arasında %62 oranında bir varyans değerinin olduğu görülmüş ve yukarıda bahsi geçen iki ölçekle Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği'nin 8 maddesiyle eşleştiği belirlenmiştir. Riketta (2005) da bunun sonucunda örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel bağlılığı güçlendiren bir unsur olduğunu belirtmiştir.

Örgüt için gönüllü bir şekilde çalışma ve örgütte kalma isteğini içerdiği için örgütsel bağlılık, anlam olarak örgütsel özdeşleşmeyle yakındır (Turunç ve Çelik 2010). Bunun yanında bazı araştırmacılara göre örgüt adına gönüllü çalışma ve örgütte kalma isteği örgütsel bağlılık şeklinde değil, örgütsel bağımlılık olarak değerlendirilmelidir, bu yüzden örgütsel bağlılıkla örgütsel özdeşleşme aynılık değil, yalnızca benzerlik taşımaktadır (Benkhoff 1997).

Herrbach (2006), örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel bağlılığın bir ögesi şeklinde değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiş; örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel bağlılıktaki duygusal bağlılığın bir parçası olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanında bazı araştırmacılara göre örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme kavramlarının arasında bu tarz bir ilişki yoktur (Karabey ve İşcan 2007).

Pratt ve Foreman (2000), örgütsel özdeşleşme ve bağlılık kavramlarının kuramsal açıdan neden farklı şekilde değerlendirilmesi gerektiğiyle ilgili en önemli görüşü ortaya atan araştırmacılarıdır. Onlara göre örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel bağlılıktan farklı olmasının temel sebebi, örgütsel özdeşleşmenin kaynağının bilişsel olması ve bağlılıkta bu durumun bulunmamasıdır. Bu temelde Pratt ve Foreman'a (2000) göre örgütsel özdeşleşmeyi belirlemek için "Kendimi bu örgüte üye olma konusunda nasıl algılıyorum?" sorusu; örgütsel bağlılık için ise "Bu örgütten bulunmaktan ne kadar memnunum ve örgütümde ne kadar mutluyum?" sorusu sorulmalıdır.

Van Knippenberg ve Sleebos (2006), örgütsel bağlılığın örgüt ve kişinin psikolojik anlamda birbirinden farklı varlıklar şeklinde değerlendirilmesini içerdiğini; örgütsel özdeşleşmeninse kişinin kendini örgütle bir görmesini ifade ettiğini belirtmiş, bu yüzden iki kavramın birbirinden farklılaştırılması gerektiğini vurgulamışlardır. Yine Mael ve Ashforth (1995), kişinin örgütsel bağlılık hissedebilmesi için parçası olduğu örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi gerekmediğini, özdeşleşme olmadan bağlılığın hissedilebileceğini belirtmiş; iki kavramın ayrı ayrı değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşmeyi farklı kaynaklara dayandırmış; örgütsel özdeşleşmenin, kişinin örgütü kendiliğinden kavramasını sağladığını ve sadakat duygusunu arttırdığını belirtmişlerdir.

Gautam, Van Dick ve Wagner (2004), örgütsel özdeşleşmenin temelinde kişinin örgütle ortak bir kaderi paylaştığının bulunduğunu, ancak örgütsel bağlılığın örgüt ve kişi arasındaki maddi ilişkilerden ve çıkar ilişkisinden kaynaklandığını belirtmiş, kavramların bu yönü ile birbirinden farklı olduğunu vurgulamıştır. Riketta (2005), örgütsel bağlılıktan bahsetmek için kişinin bir örgütte bulunması gerektiğini ancak örgütsel özdeşleşme için buna gerek olmadığını belirtmiştir çünkü kişi örgütünden ayrılrsa da, özdeşleşme sürebilmekte veya kişi kendisini hala eski örgütü ile özdeşleştirmeye devam

edebilmektedir. İşsan (2006) ise örgütsel özdeşleşmenin, kişinin benliğine örgüt üyeliğinin ne kadar dahil edildiğini gösterdiğini ifade etmiştir. Ona göre örgütsel bağlılık ise, kişinin içinde bulunduğu örgütle ilgili davranış ve tutumlarıdır.

Özetle pek çok araştırmacı, bu kavramları çeşitli temeller üzerinden değerlendirmiş ancak sonuç olarak bunların birbirinden farklı kavramlar olduğunu çünkü niteliklerinin farklı olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

2.2.3 Örgütsel Özdeşleşme ve Sosyal Kimlik Yaklaşımı

Sosyal Kimlik Yaklaşımı, örgütsel özdeşleşmenin Benlik Sınıflandırma Teorisi veya Öz Sınıflandırma Teorisi ve Sosyal Kimlik Teorisi kapsamında değerlendirilmesidir. Bu kapsamda Sosyal Kimlik Yaklaşımı'nın temelinde olduğu kabul edilen bu iki teori; grupların arasındaki davranışları ve gruptaki kişilerin nasıl, neden ve ne zaman belli şekillerde davrandıklarını açıklamak için geliştirilmiştir. Sosyal Kimlik Yaklaşımı, grup davranışlarını kimlik mekanizması yolu ile açıklamayı içermektedir ve bu yönü ile de sosyal psikolojiden temel almaktadır (Yeşiltaş 2012).

2.2.3.1 Sosyal kimlik teorisi

Tajfel ve Turner (1974) teoriyi ortaya atan isimlerdir ancak örgütsel psikoloji kapsamında ve örgüt süreçlerini incelemeye yönelik olarak uyarlayan isimler olan Ashforth ve Mael (1989), teoriyi kişinin kendi benliğini nasıl algıladığı konusunda açıklama şeklinde daha kapsamlı hale getirmiştir. Turner ve arkadaşları (1987), Sosyal Kimlik Teorisi'ni kişinin gruba karşı yaklaşımlarını ve bu temelde grup-kişisi ilişkisini açıklama çerçevesinde değerlendirmiştir (Aktaran: Coşkun 2006).

Sosyal Kimlik Teorisi; Muzaffer Şerif'in (1966) desteklediği "Gerçekçi Çatışma Modeli" ve Cartwright'in (1968) desteklediği "Sosyal Uyum Modeli" kapsamında temellendirilmiştir (Aktaran: Karabey 2005). Gerçekçi Çatışma Modeli, grubun yapısını oluşturan temel süreç, kişinin yalnız başınayken gerçekleştiremeyeceği hedeflerini başarması için başkalarına ihtiyaç duyması ve grupla bireyin bu açıdan birbirine bağımlı olmasını kapsamaktadır (Arkonaç 2005). Sosyal Uyum Modeli'yse grubu oluşturan en

önemli duygusal ve motivasyonel faktörlerin, grup ve kişi arasında bahsi geçen ortak ihtiyaçlar ve karşılıklı çekicilik olduğunu savunmaktadır. Sosyal Uyum Modeli bu kapsamda kişinin temel ihtiyaçlarının karşılanması ve amacına ulaşmak için bir grubun parçası olması anlayışından temellenmektedir (Coşkun 2006).

Sosyal Kimlik Teorisi, gruptaki kişilerin birbirinin tarafında yer alması ve grupların arasındaki ayrımcılığı açıklama konusunda geliştirilen bir teoridir. Tajfel'e (1974) göre sosyal kimlik; kişinin sosyal bir gruba üye olmasından kaynaklanan, bu üyeliğin sayesinde bilinç temelinde değer ve duygusal önem algısına göre, kişinin benliğinin oluşmasıdır. Kişi, üyesi olduğu grubun saygınlığı ve çekiciliğinden yola çıkarak hem başkalarının hem de kendi değerlendirmelerini dikkate alarak, pozitif ve statüsü yüksek bir sosyal kimlik geliştirmektedir (Aktaran: Arkonaç 2005).

Bu teoriye göre insanlar, çevre oluşturmak ve çevrelerinde kendisine ait bir alan edinmek için sosyal karşılaştırmalar ve bu karşılaştırmaların temelinde bulunan sosyal sınıflandırma süreçlerinden faydalanmaktadır. Bu kapsamda kişi çevresini, karşı olduğu ve dahil olduğu grup şeklinde ayırmakta, iki grubu karşılaştırmakta ve bu karşılaştırmaya göre davranış ve tutumlarını belirlemektedir (Turunç ve Çelik 2010).

Sosyal Kimlik Teorisi'nin temelinde, sosyal sınıflandırma sonucunda insanların sosyal karşılaştırma sürecine girmeleri düşüncesi vardır. Bu kapsamda insanlar, kendisini belirli bir grubun içerisine sokmakta ve başkalarıyla karşılaştırmaktadır. Bu karşılaştırma sürecinin sonucunda kişinin inanç, davranış ve tutumları şekillenmekte, kişinin sosyal kimliği ve benliği de bu durumdan etkilenmektedir. Çünkü kişi, inanç, davranış ve tutumlarını, başkalarının bu yöndeki özellikleriyle karşılaştırmak için kullanmaktadır (Arkonaç 2008).

Grup üyeliği de, olumlu veya olumsuz fark etmeksizin, kişinin bir sosyal kimlik geliştirebilmesinin temelindedir. Eğer kişi kendisi için değerli olan grubun özellikleri kapsamında ve kendini başka bir grubun üyesi olma açısından değerlendirdikten sonra, kendi grubunun lehine bir sonuca ulaşırsa, olumlu bir sosyal kimlik kazanmaya başlamış demektir. Tersine gerçekleştiğindeyse kişi, olumsuz bir sosyal kimlik edinmeye başlamış demektir (Arkonaç 2005).

Olumlu bir sosyal kimlik edinmek, kişinin özsaygı düzeyinde de artış sağlamaktadır. İnsanlar her zaman yüksek bir öz saygıya sahip olmak istedikleri için de, kendisini olumlu bir biçimde değerlendirecekleri sosyal gruplara dahil olmak istemektedir. Kişinin olumlu bir sosyal kimliğe sahip olmasını sağlayan sosyal grupta olumlu ayırt edicilik yapılabiliyorsa kişinin motivasyonu yükselmekte, dolayısıyla öz saygı düzeyi de artmaktadır (Haslam, Eggins ve Reynolds 2003).

Bu belirlemelerin kapsamında Sosyal Kimlik Teorisi'nin dayandığı psikolojik temeller şunlardır;

- a. İnsanların bir grupta bulunmak istemesinin temelinde ilk olarak yüksek bir öz saygıya sahip olmak bulunmaktadır.
- b. Kişinin özsaygı düzeyi, içinde buldukları grubun üyesi olma kapsamında şekillenen kimlik algısıyla biçimlenmektedir.
- c. Kişinin olumlu bir sosyal kimlik algısına sahip olması, kendini o grupta bulunma açısından olumlu değerlendirmeleriyle gerçekleşmektedir.

Sosyal Kimlik Teorisi'nden sonra Turner, Hogg, Oakes, Reicher & Wetherell (1987), Benlik Sınıflandırma Teorisi veya Öz Sınıflandırma Teorisi'ni geliştirmiştir. Bu teori de sosyal kimlik algısının oluşma ve işleme şeklini belirleme adına geliştirilmiştir ve bu konuda ortaya atılan savunu ve varsayımlardan temel almıştır. Sosyal Kimlik Teorisi'nden farklı bir kapsam altında değerlendirilmiştir (Aktaran: Van Dick 2001).

2.2.3.2 Öz sınıflandırma teorisi

Turner, Hogg, Oakes, Reicher & Wetherell'in (1987) geliştirdiği Öz Sınıflandırma Teorisi, Sosyal Kimlik Teorisi'nin daha kapsamlı bir halidir. Bu teori kapsamında ilk olarak grup davranışlarını bilişsel bir temelde değerlendiren sınıflandırma sürecinden bahsedilmektedir (Van Dick 2001).

Bu teoriye göre kişinin başka insanları ve kendisini, grubun içindekiler ve dışındakiler olarak sınıflandırması, kişinin hedeflerinin grubun içinde veya dışında olan insanlarla ne kadar benzeştiği kapsamında belirlenmektedir. Kişi bu şekilde kendisiyle ilgili algısını

sosyal sınıflandırmaya tabi tutmakta, bilişsel olarak kendilik kavramını, kendisini ait olarak gördüğü grupla şekillendirmek için hareket etmektedir. Bu durum, kişinin kendilik algısını sınıflandırması çerçevesinde, grup içinde eritmesini de beraberinde getirmektedir (Hogg ve Terry 2000). Sosyal Kimlik Teorisi'nde bulunmayan bu kişinin kendilik algısını veya kimliğini grup adına eritme anlayışı, Öz Sınıflandırmanın temelindedir. Bu yönü ile bu teori, grup prototipi paralelinde kişilerin, grubun herkes tarafından belirlenen ve tamamlayıcısı olan özelliklerini taşıdığı anlayışından temel almaktadır. Grup üyeliğinden doğan bu özellikler, gruptaki kişilerin gösterdikleri yazılı olmayan veya herhangi bir yerde kayıtlı olmayan davranışları, duyguları, tutumları, inançları ve özellikleri de içermektedir (Van Dick, Wagner, Stellmacher ve Christ 2005).

Öz Sınıflandırma Teorisi'nde, kişilerin öz sınıflandırmaları çeşitli bağlamsal seviyeler ve değişkenlerin temelinde gerçekleştirilmekte ve bu seviyeler, insanların kendilerini özdeşleştirdiği odaklara göre belirlenmektedir. Özdeşleşmenin derecesini ve şeklini farklılaştırabilen bu odaklarda kişi, kendini örgütle ne kadar özdeşleştirirse, kendini o derecede o örgüte ait olarak görecektir. Örgütte gruplaşmalar varsa kişi, kendini o gruplardan bir tanesiyle özdeşleştirmektedir (Van Dick ve Wagner 2002).

Öz Sınıflandırma Teorisi ve Sosyal Kimlik Teorisi, grup davranışları ve öz sınıflandırmanın belirlenmesinde sınıf belirginliği ve örgütsel özdeşleşme anlamında iki ön şartın bulunması gerektiğine dayanmaktadır (Van Dick ve Wagner 2002). Hogg ve Terry (2000) sınıfların, kişinin kendilik algısıyla ilgili pek çok yönü içerdiği için değerli ve önemli olduğunu ve bu şekilde insanlar açısından da kolay ulaşılabilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Bunların yanında Öz Sınıflandırma Teorisi, sınıf belirginliğine dayanmaktadır. Sınıf belirginliğiyle beraber insanlar, örgütle ilgili özdeşleşme düzeylerini durumsal etkiler kapsamında belirlemekte, buna göre de bilişsel anlamda yaptığı sınıflandırma doğrultusunda hareket etmektedir. Örgütsel özdeşleşme Öz Sınıflandırma Teorisi kapsamında, kişinin kendini üyesi olduğu sınıf ile beraber tanımlamaya başlamasıdır (Van Dick 2001) ve bu teori kapsamında örgütsel özdeşleşme, aşağıda verilen 4 temel unsur kapsamında gerçekleşmektedir (Van Dick 2001);

- i. *Bilişsel Öge*: Kişinin kendini kesin olarak bir örgütün üyesi şeklinde görmesi kapsamında oluşan örgütsel özdeşleşmedir.
- ii. *Duygusal Öge*: Kişinin içinde bulunduğu örgüte karşı duygusal bir bağlılık duymaya başlamasıyla oluşan örgütsel özdeşleşmedir.
- iii. *Değer Ögesi*: Kişinin parçası olduğu örgüte atfettiği anlam kapsamında oluşan örgütsel özdeşleşmedir.
- iv. *Davranışsal Öge*: Kişinin içinde bulunduğu örgüt için gösterdiği davranışlar ve çabaların sonucunda ortaya çıkan örgütsel özdeşleşmedir.

Bu belirlemelerin ışığında Öz Sınıflandırma Teorisi kapsamında örgütsel özdeşleşme, kişinin kendisiyle benzer olduğunu düşündüğü örgütle beraber sınıflandırmasıdır. Bu sınıflandırma ve özdeşleştirmeyi kişinin kendisi de yapabilmekte, başkaları tarafından da yapılabilmektedir.

2.2.3.3 Sosyal kimlik teorisinin örgütsel süreçlere uygulanması

Ashforth ve Mael (1989) Sosyal Kimlik Yaklaşımı'nın örgütsel süreçler üzerinde uygulanmasıyla ilgili ilk sistematik yaklaşımları ortaya koyan araştırmacılarıdır. Araştırmacılar, bir bireyin, oluşumun, grubun veya örgütün ilk olarak "Biz kimiz?" veya "Ben kimim?" sorusunu sorduklarını ve bu soruya yanıt aradıklarını; örgütsel açıda da başka örgütler için "Onlar kim?" sorusunu sorma ve yanıt aramaya başladıklarını belirtmiştir. Cevaplar bulunduğu zaman ise birey, grup veya örgütler, yerlerini belirlemiş olmaktadır.

Mael ve Ashforth'a (1992) göre örgütsel özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin başka bir formudur. Sosyal Kimlik Yaklaşımı kişinin, öz saygısını artırma amacıyla kendini sosyal sınıflar ile özdeşleştirme eğilimine sahip olduğu anlaşımı mevcutken, benzer biçimde sosyal kimlik de, parçası olunan örgüt doğrultusunda belirlenmektedir. Bu kimlik, kişinin farklı kimliklere de sahip olmasını sağlamakta ve başka kimlikler ile olan ilişkiyi belirleyebilmektedir (Ashforth ve Mael 1989).

Sosyal Kimlik Yaklaşımı'na göre, örgütsel özdeşlemenin ve örgütsel süreçlerin temelinde bulunan sosyal özdeşleşme, şu iki şekilde görülebilmektedir (Albert, Ashforth ve Dutton 2000);

- a. Birincisi; örgütsel inanç, sosyalleşme ve değerlerin kişiler tarafından özümsemesiyle örgütsel ve sosyal özdeşleşmeye aracılık etmesi şeklinde gerçekleşmektedir. Bu doğrultuda özdeşleşmenin temelinde, kişinin sosyalleşmesi vardır ve kişi, örgütü özümseme sürecine girmiştir.
- b. İkincisiyse; öz şekillendirme ile beraber kişinin, örgüt özelliklerini kendisine adapte etmesi şeklinde gerçekleşmektedir. Böylece kişi, grubun özellikleri ile ve örgüt ile özdeşleşmeye başlamaktadır.

Örgütler; üyelerin arasında merkezi, uzun vadeli ve ayırıcı bir ortak anlayışı olan kimliklere sahiptir. Bu kimlikler ortak değer ve inançlar, süreçler, yapı ve görevlerin temelinde, örgütsel iklimi şekillendirmekte ve örgütle alakalı diğer özellikler ile beraber, aslında örgütü yansıtmaktadır. Böyle bir temele sahip olan örgütün özellikleri ne derecede tutarlı ve belirginse, kişilerin de örgütü özümsemeleri ve örgüt ile özdeşleşme sağlamaları o derecede güçlü olmaktadır (Ashforth ve Mael 1989).

Sosyal özdeşleştirme süreci ve kavramın kendisi, örgütsel özdeşleştirmenin temel belirleyicisi ve Sosyal Kimlik Yaklaşımı'nın temelinde bulunan bir kavramdır ve örgütsel süreçleri somutlaştırma şeklinde de açıklanmaktadır. Sosyal Kimlik Yaklaşımı bu çerçevede; birey ve örgüt ilişkilerinin kişilerarası ilişkilerin genellenmesiyle ortaya çıktığı anlayışından temel almakta ve bu ilişkilerin yanında, kişinin bilişsel temellerinden yola çıkarak sosyal bir sınıflandırma yapması sonucunda örgütsel özdeşleşme yaşadığını belirtmektedir. Bu yaklaşıma göre örgütsel özdeşleşme, örgütteki yönetsel hatalar karşısında kişinin, örgütün bütünlük ve doğruluğuna inanmayı sürdürmesini sağlayacak bir mekanizma yaratılmasıyla oluşmaktadır (Ashforth ve Mael 1989).

Dutton, Dukerich ve Harquail (1994), kişinin belli bir örgüt üyeliğiyle ilgili kimliği, diğer kimliklerinden daha belirgin bir şekilde geldiğinde ve kişi, bu grubun özellikleri ile aynı özellikleri göstermeye başladığında, örgütsel özdeşleşme güçlü bir biçimde ortaya çıkmaktadır. Kişinin olumlu davranışlarda bulunması ve kendini iyi hissetmesinin

temelinde, bireyin kendine atfettiği özellikler ve başka insanlarla beraber bulunduğu örgütle ilgili olumlu değerlendirmeler bulunmaktadır. Örgüt üyeleri bu şekilde, sosyal çevrelerinin kabul ettiği özelliklere sahip olduğunu düşünmekte ve bu şekilde örgütleriyle gurur duymaya başlamaktadırlar. Bunun yanında bir örgüt üyesi olma veya kişinin kendini bir örgüte ait hissetmesi, örgütle alakalı olumsuz değerlendirmeleri de içselleştirmeye yol açmaktadır. Bu da örgüt üyelerinin kaçınılmaz bir şekilde stres yaşamalarına ya da depresif duygular içerisine girmesine yol açmaktadır (Dutton vd. 1994).

Kişi, örgütüyle ortak çıkarları olduğunu düşündüğü zaman, örgütle arasında bulunan farkları az da olsa algılamaya başlamakta, kendisini “ben” değil “biz” olarak nitelendirmeye yönelmektedir. Rousseau (1998) bu durumu yerleşik özdeşleşme şeklinde ifade etmektedir. Yerleşik özdeşleşmeden sonra gelen derin yapı özdeşleşmesi, örgütle kişi arasındaki iş ilişkisinin, kişinin kendine ve örgüte yönelik algısını veya zihinsel modelini değiştirdiği zaman başlamaktadır. Derin yapı özdeşleşmesi, kişinin iş ortamında şekillenen ve işiyle ilgili kendilik kavramına ilişkin kullandığı kendilik kavramının birleşimiyle oluşan zihinsel model veya bilişsel şema doğrultusunda meydana gelmektedir.

2.2.4 Örgütsel Özdeşleşmenin Temeli

Örgüt içindeki değerlendirmeler ve işleyişler kapsamında düşünüldüğü zaman örgütsel özdeşleşme, şu 4 ana odak noktasına sahiptir (Van Dick ve Wagner 2002);

- a. Kişinin kendi kariyeriyle özdeşleşmesi kapsamında oluşan;
- b. Kişinin örgütteki departmanı, birimi veya çalışma grubu doğrultusunda oluşan;
- c. Kişinin, örgütün bütünüyle ilgili olumlu değerlendirmeleri doğrultusunda oluşan;
- d. Kişinin mesleğiyle özdeşleşmesi doğrultusunda oluşan örgütsel özdeşleşmedir.

Örgütsel özdeşleştirme kapsamında kariyer özdeşleştirme şeklinde de nitelendirilebilen bu 4 nokta, Sosyal Sınıflandırma Teorisi'ndeki aşamalarla bağlantılı bir şekilde oluşmakta ve herkesin kişisel seviyesine göre şekillenmektedir (Van Dick ve Wagner 2002). Van Dick (2001), bireyin örgütsel özdeşleşme odak noktasının, örgütün başarısını

etkilediğini ve şekillendirdiğini belirtmektedir. Kişi kendi kariyeriyle özdeşleşmişse, bireysel yetkinliklerini örgütsel işleyişlere de yansıtabilmektedir. Fakat kişi departmanı, birimi veya çalışma grubuyla özdeşleşmediğinde, kişi daha çok kendisini bu yönde değerlendirmekte ve davranışları da buna göre olmaktadır.

Birden fazla örgüte üye olabilen insanlar, aynı örgütte farklı departmanların, birimlerin veya grupların da üyesi olabilmektedir. Kişinin böyle bir durumda örgütsel özdeşleşme konusunda yalnızca bir odak noktası olmamakta, bu departman, birim veya gruplar için farklı odak noktası belirleyebilmektedir. Kişi, örgüt için kariyer özdeşleşmesi hissedebilmekte; gruplar için de, her bir grup ile ayrı ayrı özdeşleşme şeklinde belirlemeler yapabilmektedir (Van Knippenberg ve Van Schie 2000).

Brewer (1991), kişinin departmanı, birimi ya da çalışma grubuyla özdeşleşmesinin, örgütün tamamıyla özdeşleşmesinden daha kuvvetli olabileceğini belirtmektedir. Bu durumun nedeni departmanın, birimin veya grubun, örgütün daha küçük bir parçası olmasıdır çünkü insanlar daha çok küçük gruplar ile özdeşleşme eğilimi göstermektedir. Çalışanlar, departmanları, birimleri ve çalışma gruplarıyla daha fazla vakit geçirdikleri ve benzer özelliklere sahip oldukları için, bir nevi kader birliği yapmakta ve örgütün tümüne yönelik hissedilen örgütsel özdeşleşmeden daha büyük bir özdeşleşme yaşanmaktadır (Van Knippenberg ve Van Schie 2000). Ancak kişinin bu küçük gruplara veya örgütün bütününe yönelik hissettiği örgütsel özdeşleşmenin farklı düzeylerde olması, performansı düşüren bir unsur olabilmektedir. Çünkü kişi aynı anda hem kariyeriyle hem de departman, birim veya grubuyla özdeşleşmeye çalışmakta, enerjisi bölünmektedir (Van Dick 2001).

Hall, Schneider ve Nygren (1970), kişinin mesleğiyle özdeşleştiği zaman beslediği çıkarlar ve örgütün tümüyle özdeşleştiğinde sahip olacağı çıkarlar çatışmaya başladığında, kişinin genel anlamda bir çatışma yaşayacağını belirtmektedir. Kişinin mesleğiyle ilgili özdeşleşme düzeyi daha yüksek olduğunda, örgütün tümüne olan özdeşleşmesi daha düşük bir düzeyde gerçekleşmektedir veya bunun tam tersi durum yaşandığında, örgütün bütününe yönelik özdeşleşme yüksek olduğunda, meslekle özdeşleşme daha düşük olmaktadır.

Özetle Sosyal Kimlik Yaklaşımı'nda belirtildiği üzere örgütsel özdeşleşmedeki odak nokta, aynı zamanda kişinin davranışlarının da nasıl gerçekleşeceğini belirlemektedir. Kişinin görevlerinin niteliği ve örgütün yapısı kendi çıkarlarıyla örtüşüyorsa, örgütün bütününe özdeşleşme gerçekleşecektir. Örgüt yapısı kişinin çıkarlarına ters düşüyorsa ve kişinin görevi de bu yöndeysen, bu durumda kişinin mesleki veya kariyer özdeşleşme düzeyleri daha yüksek olmaktadır.

2.2.5 Örgütsel Özdeşleşmenin Boyutları

Pratt ve Foreman (2000) örgütsel özdeşleşmenin, kişinin ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi doğrultusunda belirlendiğini ifade etmektedir. Örgüt, kişinin aidiyet veya güvenlik ihtiyacını ne kadar karşılırsa, kişi de örgütüyle o kadar özdeşleşmekte ve örgüt, kişinin yaşamında o denli anlam ifade edecektir. Çünkü kişi zaten, belli ihtiyaçlarının karşılanması beklentisiyle o örgütün bir parçası olmuştur ve bu ihtiyaçların karşılanma düzeyini, örgüt tarafından kendisine verilen önem ile eşdeğer olarak görmektedir (Van Dick ve ark., 2005).

Ellemers, Kortekaas ve Ouwerkerk (1999) örgütsel özdeşleşmenin, kişinin sosyal kimliği üzerinde duygusal, değerlendirici ve bilişsel öğeler olmak üzere 3 temel katkısı olduğunu belirtmektedir. Bunlara ilave olarak Van Dick ve Wagner (2002), davranışsal öğe boyutunu da eklemiştir. Bu 4 öğeyi şu şekilde açıklamak mümkündür (Gautam vd. 2004):

- a. *Bilişsel Öğe*: kişinin kendisini belli bir örgüt üyesi şeklinde düşünmeye başlaması ve o örgüte ait hissetmesidir.
- b. *Değerlendirici Öğe*: Kişinin belli bir örgüt hakkındaki değerlendirmeleridir.
- c. *Duygusal Öğe*: Kişinin belli bir örgütteki üyeliğini değerlendirmesi, örgüt değerlerini anlamlı bularak, örgüte duygusal bir bağlılık hissetmesidir.
- d. *Davranışsal Öğe*: Kişinin örgüt işleyişini yerine getirme konusunda gösterdiği davranışlardır.

Van Dick' (2001) e göre bilişsel öğe, kişinin belli bir örgütle özdeşleşmesi için gereken ilk adımdır. Fakat bu durumun, duygusal öğenin daha önemsiz olduğu veya duyguların daha değersiz olduğu şeklinde algılanmaması gerekir. Ancak yine de kişi ilk olarak

örgütün farkına varabilmek için bilişsel ögelere ihtiyaç duymaktadır. Bu farkındalıktan sonra duygusal öge gündeme gelmektedir. Bu duygusallığın derecesi, kişinin örgüte ilgili değerlendirmelerinin nasıl olacağını belirlemekte ve kişi ona göre davranacaktır. Bu ögeler arasında bulunan ilişki her zaman bu şekilde ortaya çıkmamakta, farklı şekillerde de olabilmektedir ancak aralarında her zaman etkileşim yaşanmaktadır (Van Dick 2001).

Özetle, örgütsel özdeşleşmeyi araştırmacılar çeşitli boyutlar kapsamında değerlendirse de, genel anlamda 3 veya 4 öge temelli değerlendirilen bir kavramdır.

2.2.6 Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri

Örgütsel özdeşleşmenin öncüllerini olumlu ve olumsuz olarak 2 alt gruba ayırmak mümkündür (O'Reilly ve Chatman 1986);

- a. *Olumlu Öncül:* Benimseme, memnuniyet, işbirliği, motivasyon, pozitif ortam ve destekleyici bir duyuşsal yapı, örgüte yönelik sadakat ve bağlılığı arttırmakta, dolayısıyla örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşme ihtimali de artmaktadır.
- b. *Olumsuz Öncül:* Aşırı iş yükü ve iş stresi gibi kişi üzerinde olumsuz etkileri olabilecek faktörler, örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşme miktarını ve ihtimalini düşürmektedir.

Van Knippenberg ve Van Schie (2000), kişinin örgütteki departman, birim veya çalışma grubuyla benzer yönlerde sahip olmasının, örgütsel özdeşleşmenin temelindeki öncül olduğunu belirtmiştir. Çünkü kişi departmanı, birimi veya çalışma grubuyla ne kadar birlik olduğunu düşünürse, örgütsel özdeşleşmenin düzeyi de o kadar yüksek olmaktadır. Webber (2011) da kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyinin, kişiyle örgüt arasındaki ilişkinin düzeyine ve örgütün kişiye kazandırdığı benliğin olumlu olup olmadığına bağlı bir şekilde değiştiğini ifade etmiştir. İşcan'a (2006) göre ise örgütte çalışma süresi ve kıdem gibi çeşitli demografik ve kişisel değişkenler, örgütsel özdeşleşmenin temelindeki öncüllerdir.

Örgütsel özdeşleşme düzeyinin öncülleriyle ilgili araştırmacılar tarafından yapılan çeşitli belirlemeler şunlardır:

- a. Örgütün dış prestiji, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumlu bir etkiye sahiptir (Lipponen vd. 2005; Carmeli vd. 2007).
- b. Örgütün dış imajı, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumlu bir etkiye sahiptir (Dukerich vd. 2002; Karabey 2005).
- c. Örgütün kâr amacı gütmemesi, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumlu bir etkiye sahiptir (Smitds vd. 2001).
- d. Örgütün çekiciliği, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumlu bir etkiye sahiptir (Lipponen vd. 2005; Carmeli vd. 2007).
- e. Örgütte dönüştürücü liderlik stiline bulunması, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumlu bir etkiye sahiptir (Turgut, Tokmak ve Güçel 2012).
- f. Örgütün kimliğin çekiciliği, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumlu bir etkiye sahiptir (Tüzün 2006; Tüzün ve Çağlar 2008; Tüzün ve Çağlar 2009).
- g. Örgütte psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesi, kişinin örgütsel özdeşleşme düzeyi üstünde olumsuz bir etkiye sahiptir (Zagenczyk, Gibney, Few ve Scott 2011).

2.2.7 Örgütsel Özdeşleşmenin Ardılları

Pek çok pozitif çıktıyı beraberinde getiren örgütsel özdeşleşmeyi yüksek düzeyde yaşayan kişiler, kendilerini örgüte daha fazla ait hissetmekte ve örgütün yararına olacak kararlar alma ve örgütün önem verdiği değer ve inançlara uygun hareket etme konusunda çaba göstermektedir. Bu durum, örgütsel sadakat ve bağlılığı arttırmakta ve kişinin özsaygı düzeyini yükseltmektedir (Lieberman 2011).

Çakınberk, Derin ve Demirel (2011) örgütsel özdeşleşmenin, kişinin örgüt lehinde kararlar almasını ve bu kararlara göre davranmasını sağladığını belirtmektedir. Yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşme hisseden kişiler ayrıca örgütü amaçlarına ulaştırma konusunda daha fazla çabalamakta, daha yüksek iş tatmini hissetmekte, örgütün faydası için görev dışındaki işleri de yapmakta, örgüt performansı artmakta ve sadakat düzeyi yükselmektedir.

Van Knippenberg, Van Dick ve Tavares (2007), düşük düzeyde örgütsel özdeşleşmeye sahip kişilerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu belirtmektedir. Kişinin örgütteki ilişkileri ne kadar tatmin ediciyse, işten ayrılma düşüncesi o derecede düşük,

örgütsel özdeşleşme düzeyi de o derece yüksek olmaktadır. Benzer şekilde, psikolojik ilişkiler ne derecede yetersizse özdeşleşme düzeyi de o derecede düşük; işe geç gelme, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyeti o kadar fazla olmaktadır.

Van Dick, Wagner, Stellmacher ve Christ (2004), yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşme hisseden kişilerin, kendi kimliklerini örgüte bağlı bir şekilde düşündüklerini belirtmektedir. Bu kişiler, işten ayrılma davranışının örgüte zarar vereceğini düşünerek, işte kalmaya devam etmektedir. Knight ve Haslam (2010) buna benzer şekilde, düşük özdeşleşme düzeyinin, işten ayrılma düşüncesini arttırdığını ifade etmektedir. Olkkonen ve Lipponen (2006) tarafından yapılan bir araştırmaya göre yönetici odaklı etkileşim, dürüst yönetici yaklaşımları ve adaletli bir dağıtımın bulunduğu örgütlerde özdeşleşme yüksek seviyede gerçekleşmekte, bu örgütte çalışanların işten ayrılma niyeti düşük olmaktadır.

Sluss, Klimchak ve Holmes (2008) tarafından yapılan bir araştırmaya göre örgütsel özdeşleşmenin yüksek düzeyde gerçekleşmesi kararlara katılım, verimlilik, motivasyon, örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi değişkenleri yüksek düzeyde gerçekleştirmektedir. Ancak Mael ve Ashforth (2001) tarafından yapılan araştırmaya göre örgütsel özdeşleşmenin yüksek düzeyde olması, kişinin örgüt ve diğer çalışanlar için devamlı feragat etmesini beraberinde getirmekte, bu da psikolojik çöküntüye yol açmaktadır. Aynı şekilde Kreiner ve Ashforth (2004), özdeşleşme düzeyinin aşırı yaşandığı çalışanlarda kişisel kimlik kaybının yaşanabildiğini belirtmiştir. Böyle bir durumda kişi, örgütün eksik yanlarını tamamlamak için kendi çıkarlarından tamamen vazgeçme davranışında bulunabilmektedir. Örgütsel özdeşleşmenin aşırı olması, kişide yetenek kaybı, bağnaz yaklaşımlarda bulunma, yaratıcılığın düşmesi, sosyal olmayan davranışlar sergileme gibi eylemlere yol açabilmektedir (Mael ve Ashforth 1992).

Özetle, özdeşleşmenin aşırı olması durumunda bazı olumsuz çıktılar yaşanabilmektedir ancak örgütsel özdeşleşme, hem örgüt hem de kişi açısından pek çok olumlu ardıl ortaya çıkarmaktadır.

2.3 VERİMLİLİK VE İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİ

2.3.1 Verimlilik Kavramı

Verimlilik kelimesinin İngilizcesi olan “productivity”, Latince “producere” kelimesinden gelmektedir. Pek çok bilim alanında verimlilik kavramı ile ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. İşgücü ve verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İşgücü faktörünü iyi kullanmak, verimliliğin artmasını sağlayan unsurlar arasındadır (Ulubeyli 2004).

Toplumsal ya da örgütsel bir amaç olabilen verimlilik, benimsenen amaca göre farklı anlamlar taşıyabilmektedir. Ayrıca bu kavram kültürel anlamda ya da endüstriyel alanda farklı özellikleri olan bölgelerde farklı anlamlara sahip olabilmektedir (Yapar 2005). Verim kavramı genelde üretim sonunda ulaşılan ürünün büyüklüğü olarak kullanılmaktadır. Verim, metre, ton, kg gibi fiziksel ölçüm birimleriyle beraber, parasal birim şeklinde de ifade edilebilmektedir. Eldeki bütün kaynaklardan faydalanmanın sonucunda ortaya çıkan “verim”, bu sonucun matematiksel ölçümüyse “verim oranı” şeklinde isimlendirilmektedir (Akçay 2011).

Verimlilik, Çıktı/ Girdi oranıdır. Bu formüle bakarak verimliliği bir ölçüm süreci şeklinde kabul etmek mümkündür. Ancak bu tanım üretim süreçlerini de ifade edecek bir olgu olduğu için, verimliliği tamamıyla kapsayamamaktadır. Son dönemlerde özellikle kalite ve verimlilik arasındaki ilişki dikkat çekmektedir. Kalitenin önemi hem toplumsal değişimlerle hem de hizmet sektörünün ekonomide büyük bir paya sahip olmasıyla yakın bir ilişkiye sahiptir (Akçay 2011).

2.3.2 Verimlilik Kavramının Tarihsel Gelişimi

Verimliliğin geçtiğimiz yüzyıldaki anlamsal ve işlevsel yönden gelişimi şöyle gerçekleşmiştir:

- a. 20. Yüzyılın başında verimlilik, eldeki kaynaklarla daha fazla üretimin yapılması şeklinde tanımlanmıştır. Buradaki vurgu, üretimdedir.

- b. II. Dünya Savaşı'ndan sonra verimliliğin amacı üretim yapmak değil, kaliteli bir üretimin yapılması olmuştur. Bu sebeple aynı kaynaklarla hem daha kaliteli hem de daha fazla üretim yapabilmek amaçlanmıştır.
- c. Yetmişli yıllarda verimlilik, hem çalışanları daha iyi şartlarda çalıştırmak hem de iyi üretim yapmak gibi amaçlar taşımaya başlamıştır. Bu şekilde verimlilik daha geniş bir boyuta sahip olmuş; aynı girdilerle, çalışma ortamının daha insancıl olması sağlanarak, daha iyi bir üretim yapmak önem kazanmıştır.
- d. Yakın dönemdeyse bütün dünyada, çevre duyarlılığında artış yaşanmıştır. Çevre bakımından pek çok tehdit ve risk, insanların üretime bakışı üzerinde etki yapmıştır. Bu sebeple verimlilik günümüzde, doğal dengeyi ve çevreyi bozmadan, daha kaliteli hizmet ve mal üretmek şeklinde görülmeye başlanmıştır (Suiçmez 2002).

2.3.3 Verimlilik Kavramının Önemi

Bir ülkede verimlilik düzeyinin yüksek olması ya da farklı düzeylerde görülmesi, genel ekonomi, iş yeri ve iş kolu alanlarında pek çok fayda sağlamaktadır. Yüksek bir verimlilik düzeyi hem ülkenin dinamizm derecesini göstermekte hem de üretim faktörlerini etkin bir şekilde kullandığı anlamına gelmektedir. Bunun yanında, ülke tarafından izlenecek olan ücret politikalarını belirlemede, yatırımların planlamasında, rasyonel işletmecilikte, milli gelirin paylaşılmasında, enflasyon düzeyinin azaltılmasında, kalkınmanın hızlandırılmasında, diğer ülkelerle rekabet gücünü karşılaştırma konularında vazgeçilmez ve çok önemli bir göstergedir (İstanbul Ticaret Odası 1997). Verimin artmasının yaşam standartları üzerindeki olumlu etkileri ise şunlardır; Ar-ge faaliyetlerinde, üretkenlik düzeyinde, talepte ve üretimde artış, fiyat ve maliyette düşüş, yeni araç ve yöntemlerin geliştirilmesi (Kayar 2012).

Bu bilgiler ışığında bakıldığı zaman verimlilik, uzun vadede hayat standartlarının artmasını sağlayan bir faktördür (Ekin 1997). Örgütlerin rakipleriyle rekabet edebilmesi için kullanabileceği güçlü silahlar arasında verimli çalışma, başı çekmektedir. Genel anlamda bakıldığında verimli çalışma rakiplere karşı avantaj sağlasa da, rakip olmayan bir ortamda da verimlilik önemlidir. Verimliliğin bu denli önemli olmasının sebepleri ise şunlardır;

- a. Savaştan sonraki dönemde, gelişmiş ülkelerdeki nüfus artışında yavaşlama olması, altmışlı yılların başından itibaren bu ülkelerde işgücünün yetersiz kalması gibi problemlere neden olmuş ve verimlilik artışı, önemli bir faktör haline gelmiştir.
- b. Altmışlı yıllardan günümüze değin sendikaların, verimlilik artış oranı üzerinde hızlı bir artış yapmaları enflasyon yaşanmasına yol açmış, bu sebeple toplu pazarlık yapılırken verimliliğin yükselmesi, ücreti belirleyen önemli unsurlardan bir tanesi haline gelmiştir.
- c. Ölçek iktisadi yapıları yoğun bir şekilde kullanan ülkelerde verimlilik artışı hızlı bir şekilde sağlanarak uluslararası piyasada rekabet etme düzeylerini arttırma ihtimali, dış ticarete de verimlilik kavramını önemli hale getirmiştir.
- d. Tarım sektörüyle alakalı yüksek paya sahip olan gelişmekte olan ülkeler, verimliliği arttıramadığında sınai ürünlere olan talepleri azalmıştır. Nüfusun büyük bir bölümünün gelirden aldığı pay düşük olduğu için, gelir dağılımında adaletsizlik yaşanacaktır.
- e. Verimliliğin artması, bireylerin hayat standartlarını yükseltme konusunda önemli bir faktör olduğu için emek verimliliğiyle kişi başına düşen gayrisafi milli hâsıla arasında yakın ve anlamlı bir ilişki vardır.
- f. Ekonominin alt dalları olan gelişme ekonomisi ve büyüme ekonomisi arasında bir köprü görevi olduğu için verimlilik, gittikçe daha da önemli bir hale gelmiştir (Kayar 2012).

2.3.4 Verimliliğin Özellikleri

Değişen çevre koşullarına uymak zorunda olan işletmeler, esnek planlama ve esnek organizasyon yapısına ihtiyaç duymaktadır. Organizasyonların tümünde asıl hedef, bünyesindeki bütün birimlerde verimliliği arttırmaktır. Bu faktörler, önemli yönetim hedeflerini meydana getirmektedir.

Verimlilik ve verimliliğin artması kelimelerini herkes kullanmaktadır ancak bu kavramlar, kullanan tarafın amacına göre farklı anlamlara sahip olabilmektedir. Bir mühendisin veya öğretmenin verimli olması ile bir makinede çalışan işçinin verimli olması, içerik açısından farklılıklar barındırmaktadır. Verimlilik, girdiyle çıktı arasındaki ilişkidir ve üretmen olmayla direk bir ilişkiye sahiptir. Üretken olabilme, farklı şekillerde de ifade

edilebilmektedir ve standart bir ölçüm şekli yoktur (Filiz 2008). Etkinlik, verimlilik oranındaki payda bölümünü meydana getiren girdiler ile yakından ilişkilidir ve üretimi yapılan ürün miktarı sabit bir oranken, kullanılması mümkün en az ürünle gerçekleştirilen girdinin miktarı arasındaki ilişkidir (Tekstil Sanayi İşverenleri 2011: 26).

2.3.5 Verimlilik Çeşitleri

Verimlilik türleriyle ilgili literatüre bakıldığında zaman, farklı türlerde değerlendirmeler yapıldığı görülmektedir. literatüre göre verimlilik toplam verimlilik, çoklu faktör verimliliği ve kısmi verimlilik olmak üzere üçe ayrılmıştır (Yükçü ve Atağan 2009).

Verimliliği içerdiği farklı anlamlar, kapitalist sistem içerisinde önemli bir yere sahiptir bu yüzden tanımı, çeşitlendirilerek yapılmaktadır. Verimlilik, temelde salt teknik bir mesele değildir, algılama süreci/zihinsel yaklaşımın bir parçası şeklindedir ve bir yaşam tarzıdır. Verimlilik zihniyetindeki iktisadi izdüşümler sonucunda Avrupa'daki pek çok ülkede ekonomik anlamda sıçramalar yaşanmış, aynı şekilde Japonya da zihniyet ve toplumsal anlamda bir transformasyon geçirmiş ve iktisadi anlamda verimlilik yakalamıştır. Fakat her şeye çare olmayan verimlilik, gayri ahlaki ve gayri insani yöntemler ile de elde edilebilmektedir. Kapitalizmin erken dönemlerinde İngiltere'deki çalışanların hayat ve iş koşulları, bu gayri insani duruma örnektir.

Mekanik evren tasarımı, ilerleme felsefesinin temel noktalarından bir tanesidir ve Newton tarafından ortaya atılan saatçi tanrı paradigması, Protestan teolojisinin temelini oluşturduğu için, iktisadi sistemlerde de mühendislik/mekanik yaklaşım daha ön plana çıkmaya başlamıştır. Verimlilik çeşitleri, disiplin türüne ve uygulama alanına göre farklı şekillerde incelenebilir (Akçay 2011).

2.3.5.1 Kısmi verimlilik

Üretilen ürünün, girdilerden yalnızca bir tanesine oranlanmasıyla bulunan verimlilik hesabı, kısmi verimlilik (Filiz 2008). Örgütler açısından verimlilik düzeyi yalnız başına bir anlam ifade etmese de kısmi verimlilik oranı, örgütteki girdilerin verimlilik üstündekini etkisini açıkça ortaya koyduğundan dolayı, daha fazla tercih edilmektedir.

Kısmi verimlilik düzeyi malzeme ve işgücü verimlilik oranı, sermaye ve makine verimlilik oranı, enerji verimlilik oranı şeklinde, ayrı ayrı hesaplanabilmektedir. İşgücü verimlilik oranı, firmaların en fazla müdahale edebildikleri, önemli bir maliyet faktörü olması, işgücünün değer oluşturan tek girdi olması, iyileştirilmenin yapılmadığı ve takip edilmediği zaman en fazla değişkenlik gösteren unsur olması, organizasyonun önemli bir faktörü olması gibi sebeplerle, bu oranların başında gelmektedir (Özsever vd. 2009).

Kısmi verimlilik endeksleri, hizmet sektöründe, emeğin yoğun olduğu sektörlerde büyük bir etkiye sahiptir. Bu nedenle kısmi verimlilik denildiği zaman ilk akla gelen, işgücü verimliliğidir. Kısmi verimlilik ölçüleriyle alakalı faktörün adıyla isimlendirilmektedir. Formül olarak gösterimi ise şöyledir (Akçay 2011):

$$\text{İşgücü için} = V: \text{Çıktı} / \text{İşgücü} - \text{Sermaye için} V: \text{Çıktı} / \text{Sermaye}$$

Her bir basamakta kısmi verimlilik endeksini verilen örneğe göre arttırmak mümkündür. Ancak kısmi verimlilik endeksi, diğer koşulun aynı kalması varsayımı ve şartı ile, anlamlı olabilmektedir. Birbirlerine benzemeyen, farklı çıktılar üreten firmalar açısından kısmi verimlilik endeksinin anlamlı olması konusunda, çıktıların homojen değerler ile ifadesi zaruridir (Akçay 2011).

Kısmi verimlilik göstergesinin zararlıysa, üretimdeki faktör ikamelerinin çıktılar üstündeki etkisini gösterememesidir. Oysa ki bir üretim faktöründe yaşanan artış, başka bir üretim unsurunda azalma yaşanmasına yol açmaktadır. Başka bir deyişle bir kısmi verimlilik göstergesi, diğerinin azalmasıyla paralel olarak, artış gösterebilmektedir. İşgücü kullanımının azalmasını sağlayan çeşitli araç ve makinelerin kullanılmaya başlanmasıyla daha az işgücünün kullanılması, bir yandan işgücü verimliliğini arttırmakta, öte yandan da sermayeyi arttırdığı için, sermaye verimliliğini azaltabilmektedir (Tekstil Sanayi İşverenleri 2011).

2.3.5.2 Çoklu faktör verimliliği

Çıktıların birden fazla girdi toplamına bölünmesiyle bulunan verimlilik hesabı, çoklu faktör verimliliğidir (Filiz 2008). Pek kullanılmayan bir yöntem olan çoklu faktör verimliliğini şöyle formülize etmek mümkündür (Tekstil Sanayi İşverenleri 2011);

$$\text{Çoklu faktör verimliliği} = \text{Çıktı} / \text{Birden çeşit girdi (işgücü + sermaye)}$$

Tek bir üretim unsurunun değil, birden fazla unsurun ele alındığı çoklu faktör verimliliğinde göstergeler, kısmi unsur çeşidinde görülen zararların daha aza indirgenmiş şekilde taşınan halidir. Hesaplama dahilinde olan girdilerin sayısında artış oldukça, bu zarar oranı da azalmaktadır (Tekstil Sanayi İşverenleri 2011).

2.3.5.3 Toplam faktör verimliliği

Toplam çıktıyı girdilere bölerek hesaplanan olgu, toplam faktör verimliliğidir (Filiz 2008). Üretim unsurlarını girdi olarak ölçerken aynı fiziksel birime çevirme zorunluluğu, ölçüm yaparken karşılaşılan en önemli sorunlar arasındadır. Bu zorunluluk yüzünden üretim unsurlarını tanımlama ve üretim miktarını parasal değerlendirme yaparak hesaplama, en fazla kullanılan yöntemler arasındadır. Buna karşın pek çok faktör girdi ve çıktı fiyatlarını etkilediği ve bu etkiyi yansıtmak her zaman mümkün olmadığı için, pek çok sektör kapsamında bu ölçüm, yetersiz olarak görülmektedir çünkü verimlilik oranında fark olmamasına rağmen pek çok sebep yüzünden fiyatlar değişebilmektedir. Buna rağmen parasal değerler ile çevrili olan unsur, verimlilik ile alakalı yanıltıcı sonuçlara ulaşmaya neden olabilmektedir. Toplam verimliliğin formülize edilmiş hali ise şu şekildedir:

$$\text{Toplam verimlilik} = \text{Toplam Çıktı} / \text{Toplam Girdi}$$

$$\text{Toplam verimlilik} = \text{Toplam Satışlar} / \text{Toplam Girdi}$$

$$\text{Toplam verimlilik} = \text{Toplam Üretim} / \text{Toplam Girdi} \text{ (Akçay 2011: 39-40).}$$

2.3.6 Verimliliğin Benzer Kavramlarla İlişkisi

Literatüre bakıldığı zaman verimlilik kavramıyla alakalı olan ve zaman zaman bu kavramla anlam karmaşası içerisinde olan çeşitli kavramların olduğu görülmektedir. bu bölümde verimlilikle alakalı olan ve sıkça karıştırılan bu kavramlardan bahsedilmektedir.

2.3.6.1 Verimlilik etkinlik ilişkisi

Etkinlik kavramını, günümüzde iktisat bilimleri ve işletmenin dışındaki pek çok alanda duymak mümkündür. Etkinlik, temel olarak az çabayla çok verim elde edilmesidir (Suiçmez 2002). Verimlilik ve etkinlik kelimeleri sık sık birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Genelde teknik bir durumu vurgulayan verimlilik, çıktı/girdi şeklinde tanımlanmaktadır. Verimlilikte ön planda olan, en az kaynakla en fazla çıktının elde edilmesidir. Verimlilik işlerin doğru yapılmasıyla etkinlik, doğru işleri yapmaktır (Yükçü ve Atağan 2009). Bunun yanında mevcut kaynakları en iyi şekilde kullanarak hem verimliliği hem de etkinliği arttırmak mümkündür (Işık ve Demir 2012: 165).

Örgütler, etkin bir yapıya sahip olup verimli bir yapıya sahip olmayabilirler. Bunun yanında örgüt, etkin bir şekilde çalışmasına rağmen amacına ulaşamayabilir. Burada etkinlik, amaçlara ulaşma derecesidir. Örgütler, verimli çalışma hedefi koyarken kaynak kıtlığına dikkat etmezlerse, büyüme etkin bir şekilde gerçekleşemez. Bu kapsamda örgütler açısından etkinliğin önemi şunlardır;

- a. Örgütlerin ortakları ya da sahipleri açısından bakıldığı zaman, etkin bir şekilde çalışmayan örgütler amacına ulaşamadığından dolayı, başarılı olamamaktadır. Ayrıca etkin bir şekilde çalışmayan örgütlerde kârlılık oranı da düşmektedir.
- b. İşgörenler açısından bakıldığı zaman etkin çalışmayan örgütler, işgörenlerinin haklarını yeterince savunmamaktadır.
- c. Yöneticiler, etkin olmayan örgütlerde mutsuz olmaktadır. Bu yüzden bu tarz örgütlerde yöneticilerin başarısız olması sık karşılaşılan bir durumdur.
- d. Kamuoyu açısından bakıldığı zaman etkin olmayan örgütler, halkın gereksinimlerine önem vermeyen örgütler şeklinde görülmektedir.

- e. Devlet açısından bakıldığında etkin olmayan örgütler vergi ödemeyen, kaynaklarını iyi bir şekilde kullanmayan, sorumluluklarını gerçekleştirmeyen örgütlerdir (Özdevecioğlu 1999).

Ülkelerdeki iş verimliliği açısından bakıldığı zaman üretimde etkinliğin sağlanması, ülkenin kısıtlı kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılmasıyla mümkün olmaktadır. Bir ülkede bozuk/verimsiz bir üretim mekanizması varsa ya da işgücü verimliliği düşükse, üretimde etkinlik sağlanmamış demektir (Suiçmez 2002).

Bu bilgilerin ışığında bakıldığı zaman etkinlik ve verimlilik kavramlarının arasında temel farkların bulunduğu görülmektedir. Etkinlikte doğru amaçların seçilmesi önemliken, verimlilikte amaç önemsizdir. Verimliliğin, etkinlik üstündeki etkisi olumludur ve etkinlik oranını arttırmaktadır. Örneğin üniversite mezunu öğrencilerin sayısı, okula giren öğrenci sayısından yüksek olduğu zaman, verimlilik oranı yüksektir demektir. Etkinliğin de yüksek olması için bir bölüm mezunu öğrencilerin, o bölüm ile alakalı işlere girmesi ve bu alanda ilerlemesi gerekmektedir (Akçay 2011).

2.3.6.2 Verimlilik etkililik ilişkisi

Etkililik, kaynakların hangi etkinlikte harcandığıyla kıyaslanarak, hangi çıktının üretileceğinin ölçüsüdür. Uygulama aşamasındaysa farklı kaynak harcamalarında farklı etkililik düzeyleri vardır. Etkin olan örgütler etkili olmayabilir ya da tam tersi geçerli olabilir. Bunun yanında örgütler ne etkili ne de etkin olabilir.

Örgütler açısından etkililik, başarının bir temelidir ve etkinlik, bu başarıyı sağlamlaştırmaktadır. Örgütlerdeki temel amaç bütün faaliyetlerin etkili olmasını sağlamak ve etkili olmayanları elemek ya da azaltmaktır (Yükçü ve Atağan 2009). Ayrıca verimlilik oranının paydasıyla ilgili, etkililikse pay ile yani ürünler ile alakalıdır. Drucker tarafından yapılan sade tanıma göre etkililik, doğru işlerin yapılmasıdır. Geniş kapsamlı olan etkililikse, daha önceden belirlenen amaçlara ulaşabilme becerisidir (Tekstil Sanayi İşverenleri 2011).

2.3.6.3 Verimlilik ekonomiklik ilişkisi

Üretimdeki maliyet gelirleri sabit bir haldeyken, satıştan elde edilen gelirin yükseltilmesi veya satıştan gelen maliyet sabitken, üretimdeki maliyetlerin düşürülmesiyle ekonomiklik oranını arttırmak mümkündür. İşletmeler, ürettikleri bütün ürünleri pazarladıkları zaman ekonomiklik, verimliliğin bir parasal ifadesi haline gelmektedir. Ekonomiklikle verimlilik artışının aynı anlama sahip olabilmesi için üretilen ürünlerin satış fiyatında azalma olmaması ve bu ürünlerin pazarlanması gerekmektedir (Akçay 2011).

2.3.6.4 Verimlilik kârlılık ilişkisi

Verimlilik ve kârlılık kavramları birbirleriyle sıkça karıştırıldığından dolayı, iki kavramı şu şekilde formülize etmek mümkündür;

$$\text{Kârlılık} = \text{Kâr} / \text{Sermaye} \times 100 = (\text{Üretim Miktarı} \times \text{Satış Miktarı}) - \text{Maliyetler} / \text{Sermaye}$$

Bu formülün yanında her verimlilik artışı kârlılık; her kâr artışı da verimlilik anlamına gelmemektedir. Verimliliğin düşmesine rağmen fiyatlar artarsa kârlılık da artabilmekte; verimliliğin artmasına rağmen, talep yetersizliği gibi dış unsurlar yüzünden kârlılık gerçekleşmeyebilmektedir. Niteliği dolayısıyla verimlilik, üretilen ürünün maliyetini düşürme konusunda bir etkiye sahiptir. Bu yüzden verimliliğin artması kârlılığı olumlu etkilese de, kâr oluşması için verimlilik her zaman tek başına yeterli olmayabilir (Akçay 2011)

2.3.7 İşgücü Verimliliği Kavramı

Örgütlerin hedeflerine ulaşması açısından işgücü verimliliği, önemli bir unsurdur. Örgüt verimliliği açısından işgücü belirlemenin yeri önemlidir (Kocabaş 2008). İşgücü, işgörenlerin yapılan işe sağladığı maksimum faydadır. Sağlanan bu işgücü verimi, çalışanların tecrübe, eğitim, görgü ve bilgileriyle yakın bir ilişkiye sahiptir. İşgücü faktörünün oluşması için 2 önemli unsur vardır. Bunların ilki, hedefe uygun performans gösterme potansiyeline sahip olmayan insanların çalıştırılmamasıdır. İşe alınan kişinin

potansiyeli önceden bilinmiyorsa, gösterilen performans incelenmeli, gereken karar alınmalı, duruma göre terfi olanağı sunulmalıdır. İkinci unursa, işin gerektirdiği özellikleri olan çalışanların bulunmasıdır (Köksal 2008).

İşgücünde verimlilik, hem ülkenin hem de örgütün kalkınmasında önemli bir role sahiptir ve hedeflenen amaçlar arasındadır. Globalleşen dünyada rekabet eden büyük şirket ve güçlerin ekonomik yapılarının güçlü olmasının temelinde, işgücü verimliliği vardır. Düşük işgücü verimliliğine sahip ülkeleri küresel ortamda rekabet etme gücüne sahip değildir. Günümüzde, çalışanların sosyal hareketliliği yukarıya doğru gerçekleşmektedir. İşgücü verimliliğinin hem nitelik hem de sayı bakımından gelişmişlik derecesi, sosyal gelişmenin bir göstergesi olmuştur. Gelişmiş ülkelerde teknik bilgi seviyesindeki artışla beraber, işgücü verimliliğinde de artış yaşandığı görülmektedir (Akgül 2008). Bu yüzden işgücünün verimlilik üstündeki etkileri araştırılmalı, emek faktörünün de dahil olduğu tüm sektörlerde analizi iyi bir şekilde yapılmalıdır (Ulubeyli 2004).

Avrupa'daki diğer ülkelere kıyasla işgücü verimliliği oranı Türkiye'de çok düşüktür. Taichi Ohno adlı bir mühendisin Japonya'da yaptığı araştırmalarda da aynı tespitlerin yapıldığı görülmektedir. Ohno'ya göre Alman işçiler, bireysel üretkenlik konusunda Japonlardan 3 kat daha fazla üretim yapmaktadır. Bu da aradaki işgücü farkının 1'e 9 olduğu anlamına gelmektedir. Bu farkın mümkün olmadığını düşünen Ohno, Japonların bir şeyleri boşa harcadığını, israfı ortadan kaldırdıkları zaman üretkenliğin de hedeflenen ve istenen düzeylere çıkabileceğini belirtmiştir. Daha sonra Japonlar, bu tespit üzerine çalışmaya başlamış, vakit kaybını sıfıra indirmiş, verimliliği arttırmış, otomotiv sektöründe dünya çapında söz sahibi olmuşlardır. Özellikle insan gücünün yoğun bir şekilde kullanıldığı sanayi sektörlerinde iş gücünü daha iyi kullanabilmek için işletmeler yönetim, organizasyon ve üretim alanlarında daha fazla çaba göstermelidir (Filiz 2008).

2.3.8 İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler

Pek çok unsur, işgücü verimliliği üzerinde etkiye sahiptir (Özkoç 2005). Bu bölümde işgücü verimliliğine etki eden sistem, ücret, insan gücü, insan ve yönetim faktörlerinden bahsedilmiştir.

2.3.8.1 Yönetim faktörü

Yönetim, bir örgütteki işgücünü hem verimli hem de doğru bir şekilde kullanabilecek birimdir. Yöneticiler, işgörenler üstünde başarılı bir yönetim gösterdiklerinde bu durum, işgücü üzerinde olumlu bir etkiye sahip olacaktır (Kurt 2012).

Örgütlerin yalnızca bir boyutunda dikkat edilmesi gereken bir kavram olmaya verimlilik kavramıyla alakalı dikkat edilmesi gereken en önemli nokta, bütün örgütsel özelliklerin verimliliği etkilemesidir. Örgütün varlığını sürdürmesi ve bütün alanlarda başarıya ulaşması için, pek çok alanda hedeflediği verimliliğe ulaşması gerekmektedir. Bu çerçevede verimlilik; kullanılan işgücü, üretim materyalleri ve maddi unsurların dışında, örgütün yapısıyla da alakalıdır (Köksal 2008).

2.3.8.2 İnsan faktörü

Üretimin ve verimliliğin hem aracı hem de amacı insan faktörüdür (Özkoç 2005). İnsanların motivasyon düzeyi, tutum ve değerleri, duyguları, kişiliği, öğrenme kapasitesi, yeteneği, kıdem düzeyi, medeni durumu, cinsiyet ve yaşı gibi unsurlar, iş verimliliği üzerinde etkisi olan en önemli faktörlerdir. Ayrıca çalışanların davranışları da örgüt kültürünü etkilemektedir. Dolayısı ile bütün çalışanların benimsediği ve algıladığı örgüt kültürü, hem işletmenin hem de çalışanların verimliliğini arttırmaktadır (Öztürk 2010).

İşgücü verimliliği, çalışanların sahip olduğu aile ortamı özelliklerinden de etkilenmektedir. Konuyla ilgili yapılan bazı araştırmalarda göre evli işgörenlerin çocuk sahibi olmalarının iş verimliliği üstündeki etkileri incelenmiştir. Bu çalışmalara göre çocuğu olan çalışanların çalışma saatleri uzamakta, çocuk sayısına paralel olarak, çocuklara ayrılan zaman artmaktadır. Bu durum hem iş verimliliğini hem de işi bırakma sıklığını arttırmaktadır (Kahraman 2009).

Örgütün verimliliğinin çalışanlara bağlı olması, inşaa faktörünün iş verimliliği üzerindeki etkisinin nedenidir. Araştırmalara göre iş verimliliğini arttırmak için, çalışanların motivasyonları da arttırılmalıdır (Yumuşak 2008). Ayrıca insanların kişisel özellikleri de iş verimi üzerinde etkiye sahiptir. İş verimi üzerinde etkisi olan faktörler şunlardır;

Yaş: İş verimliliğiyle yaş faktörü arasında bulunan ilişkinin incelendiği araştırmalara göre, yaş ilerledikçe iş veriminde düşüş yaşanmaktadır.

Mesleki kıdem: Yüksek kıdeme sahip çalışanlar, çeşitli açılardan iş verimliliğini olumlu bir şekilde etkilemektedir. Karar verme yeteneği ve uzmanlık gerektiren işler, bunların başında gelmektedir.

Yetenek: Çalışan tarafından yapılan iş, kişinin yetenek ve ilgilerine uygunsa, verimlilik de artmaktadır.

Tutumlar: Çalışanın işine karşı gösterdiği tutum, iş verimliliği üzerinde etkiye sahiptir. Özellikle işiyle ilgili olumlu tutuma sahip olan çalışanlar, yüksek iş verimliliği göstermektedir (Özkoç 2005).

2.3.8.3 İnsan gücü faktörü

İnsan gücü, insanın ruhsal, zihinsel, kültürel ve bedensel yetenek ve özelliklerinden oluşmaktadır. İnsan gücünü verimli bir şekilde sağlamak için bütün bu elemanlar doğru yönde ve doğru zamanda kullanılmalıdır. Yoksa birey, yeteneklerine uygun bir işte çalışsa dahi, yeterli verim alınamaz (Kurt 2012).

İnsan gücünü tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanma arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Kişi, yaptığı işte fiziksel olarak yoruluyorsa, işi yapma hevesi kaçmakta ve iş kazası riski artmaktadır. Bu yüzden iş düzeyiyle iş verimi arasında bulunan ince çizgi iyi belirlenmelidir. Ayrıca işgücü verimi psikolojik baskılar yüzünden de azalabilmektedir. Fiziksel anlamda yorulan çalışan, kendisini psikolojik anlamda da bezgin ve yorgun hissedebilmektedir. Bunun sonucunda da iş verimliliğinde düşüş yaşanmaktadır (Özkoç 2005).

2.3.8.4 Ücret faktörü

İş verimliliğini arttırmak için uygulanan ücret sisteminde şu unsurlara dikkat edilmelidir;

Eşitlik İlkesi: Genelde çalışanlara eşit ücretin ödendiği bir ekonomik yapı mevcuttur. Bu yüzden sorumluluk, işin zorluk derecesi ve önemi gibi özelliklere bakılarak, verilen ücret arasında bir denge sağlanmalıdır.

Dengeli Ücret İlkesi: Verilen ücret, çalışanın hayat standardını yükseltecek kadar çok; işletmenin maliyetlerini zorlamayacak kadar dengeli ve ölçülü olmalıdır.

Cari Ücrete Uygunluk İlkesi: Bir iş veya pozisyon için verilecek olan ücret, benzer işletmelerde aynı nitelikte olan iş için yapılan ödemelere denk olmalıdır. Yoksa çalışanlar, o işi bırakıp başka bir firmaya geçmek isteyebilmektedir.

Terfi İle Orantılı Ücret İlkesi: Normal şartlarda çalışan bir kişi daha üst bir pozisyona geçecekse, yeni görevinde alacağı ücretin, eskisinden daha yüksek olması gerekir. Yoksa ücret, terfiye degecek düzeyde teşvik ve tatmin edici olmamaktadır.

Bütünlük İlkesi: Beyaz yakalılar ve mavi yakalılar arasında, ücret bakımından bir sınıf farkı oluşturmadan, işletmedeki bütün elemanları kapsayacak şekilde bir ücret politikası uygulanmalıdır.

Nesnellik İlkesi: İşletmedeki çalışanların ücretlerinin azaltılması ve arttırılması duygusal sebeplere bağlı olmamalıdır. Herkese objektif olarak, hak ettiği kadar, herhangi bir huzursuzluğa ve kayırmaya neden olmadan ücret verilmelidir.

Açıklık İlkesi: İş yerinde uygulanan ücret düzeni, tüm çalışanların anlayabileceği şekilde ve açık olmalıdır. Bu kapsamda tüm çalışanlar, işe girdiği zamandan başlayacak şekilde ücretlendirme konusunda ayrıntılı bir şekilde bilgilendirilmeli, bu konudaki öneri ve görüşlerine açık bir politika izlenmelidir (Kurt 2012).

2.3.8.5 Sistem faktörü

Örgütlerde sistem, organizasyonun formellik boyutunu, merkezileşme düzeyini, kontrol alanını, emir komuta zincirini, iş bölümünü ve yapıyı içermektedir (Özkoç 2005). Verimlilik düzeyinin arttırılması için örgütler, belli dönemlerde kendisini yenilemelidir.

Örgütün katı bir tutuma ve yönetime sahip olması, iş verimliliğini düşüren nedenler arasındadır. Bu tarz bir örgütte sağlıklı bir yatay iletişim gerçekleşmemektedir. Bu durum karar mekanizmasını yavaşlatmakta, yetki devrini kısıtlamakta ve dolayısıyla işgücü verimliliğini azaltmaktadır (Kahraman 2009). Çalışanların örgüt sisteminden kaynaklanan ve iş düzeyine etki eden diğer unsurlar şunlardır;

İş bölümü ve uzmanlaşma: İş bölümü, belli işleri bir araya getirerek gruplandırmaktır. Bu gruplandırma şekilleri sürece, müşteriye, coğrafi özelliklere ve ürüne göre değişmektedir. Uzmanlaşmaysa bir işin belli bir bölümünün ya da tamamının belli kişi ya da kişiler tarafından yapılmasıdır.

Emir komuta zinciri: Emir komuta zinciri, yöneticiler ve alt tabakada çalışanlar arasında, yukarıdan aşağıya şeklinde gerçekleşmektedir.

Merkezileşme derecesi: Karar verme mekanizması, bu kararı alan kişilerin statüsüne göre belirlenmektedir. Eğer kararı üst düzey yöneticiler almışsa, bu örgütte merkezi bir yapı vardır demektir. Fakat merkezi olmayan yapılarda iş verimliliği daha yüksektir.

Organizasyonun formellik yapısı: Bir Organizasyonda formellik, işlerin standartlaştırılmasıdır. Bu kapsamda yüksek bir formellik düzeyi olan örgütlerde yapılacak işler, tüm ayrıntılarıyla belirlenmiş şekildedir. Dolayısı ile bu örgütlerde verimlilik yüksek olmaktadır (Özkoç 2005).

3. YÖNTEM

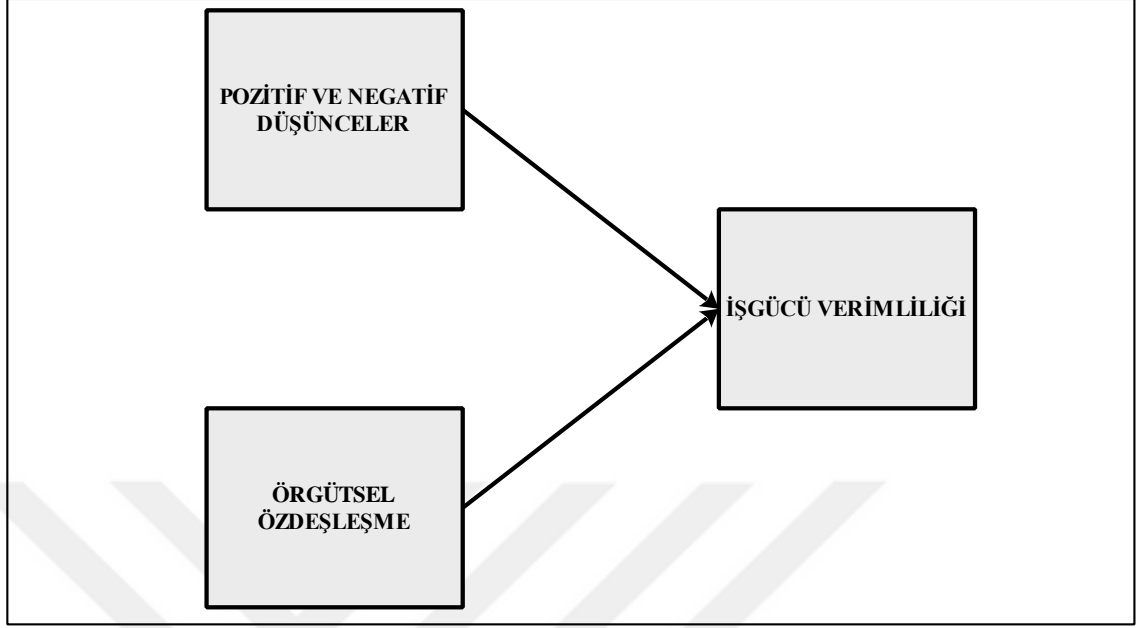
3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmada işgörenlerin pozitif ve negatif düşünceleri ile örgütsel özdeşleşme düzeylerinin algıladıkları işgücü verimlilikleri üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bununla birlikte işgörenlerin pozitif ve negatif düşünceleri, örgütsel özdeşleşme düzeyleri ve işgücü verimliliklerinin sosyo-demografik özellikler çerçevesinde oluşturulan gruplar (cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, sektördeki deneyim yılı, işletmedeki deneyim yılı, unvan, mesaiye kalma durumu, çalışılan kurumdan memnun olma durumu ve meslekten memnun olma durumu) arasında farklılaşmasının değerlendirilmesi araştırmanın bir diğer hedefidir.

3.2 ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Bu araştırmada mevcut durumu tespit etme amaçlandığından ilişkisel tarama modeline başvurulmuştur. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Tarama modelinin bir türü olan ilişkisel tarama modeli ise, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2016). Araştırma kapsamında pozitif ve negatif düşünceler ile örgütsel özdeşleşme bağımsız değişkenler olarak alınırken, işgücü verimliliği bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir. Araştırmanın modeli Şekil 3.1’de sunulmuştur.

Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli



Araştırma modeli kapsamında aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Pozitif düşüncelerin işgücü verimliliği üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H₂: Negatif düşüncelerin işgücü verimliliği üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H₃: Örgütsel özdeşleşmenin işgücü verimliliği üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

3.3 ANAKÜTLE VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın anakütlesini bir çağrı merkezinin İstanbul şubesinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. İşletmeden alınan bilgiye göre İstanbul'da çalışan toplam kişi sayısı 2114 olup bu sayı araştırmanın anakütlesini göstermektedir. Araştırmanın geniş alanı kapsamaması ve alanın tümüne ulaşmada maliyet ve zaman sorununu ortaya çıkarması nedeniyle araştırmada bu anakütle üzerinden örneklem alım yoluna gidilmiştir. Bu

örneklem seçiminde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Söz konusu ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde;

$$n = Nt^2 pq / d^2 (N - 1) + t^2 pq \quad (3.1)$$

N : Hedef kitledeki birey sayısı, (2114 çalışan)

n : Örnekleme alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (0,9)

q : İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (0,1)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değeri, (Örnekleme hatası %5 ve güven düzeyi %95 için tablodan 1,96 okunmuştur)

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen +/- örnekleme hatasını gösterir. (0,05) (Karasar, 2016).

Formülü kullanılarak çalışmanın anakütlesi için % 95 güven aralığında, \pm % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 281$ kişi olarak hesaplanmıştır. Gerekli olan minimum örneklem sayısına ulaşmak için 400 çalışana anket formunun online dağıtım linki iletilmiştir. %83,8'lik bir geri dönüş oranıyla toplam 335 kişiden anket alınmıştır. Toplanan anketlerden 13 tanesinin analizler için uygun olmadığına karar verilmiş ve kalan 322 anket üzerinden analizler yapılmıştır. 322 kişiden oluşan araştırma örneklemine ilişkin bilgiler Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	226	70,2
Erkek	96	29,8
Yaş		
25 yaş ve altı	119	37,0
26-29 yaş	102	31,7
30 yaş ve üzeri	101	31,4
Öğrenim durumu		
Lise	59	18,3
Ön lisans	104	32,3
Lisans	126	39,1
Lisanüstü	33	10,2
Medeni durum		
Evli	122	37,9
Bekâr	200	62,1
Sektördeki deneyim yılı		
1 yıl ve altı	109	33,9
2-5 yıl	112	34,8
6 yıl ve üzeri	101	31,4
İşletmedeki deneyim yılı		
1 yıl ve altı	125	38,8
2-5 yıl	113	35,1
6 yıl ve üzeri	84	26,1
Ünvan		
Yönetici	56	17,4
Personel	266	82,6
Mesaiye kalma durumu		
Evet	212	65,8
Hayır	110	34,2
Çalışılan kurumdan memnun olma durumu		
Evet	230	71,4
Hayır	92	28,6
Meslekten memnun olma durumu		
Evet	207	64,3
Hayır	115	35,7

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin dağılımı Tablo 1’de gösterilmiştir. Katılımcıların %70,2’si kadın %29,8’i erkektir. Yaş bakımından, %37’i 25 yaş altında, %31,7’si 26-29 yaş arasında, %31,4’ü 30 yaş üzerindedir. En küçük katılımcı 19, en büyük katılımcı 54 yaşındadır. Yaşın ortalaması 28,09±4,92. Öğrenim durumunda ise,

katılımcıların %18,3'ü lise, %32,3'ü ön lisans, %39,1'i lisans, %10,2'si lisansüstü mezundur. Katılımcıların %37,9'u evli, %62,1'i bekârdır. Katılımcıların %33,9'u 1 yıldan az, %34,8'i 2-5 yıl, %31,4'ü 6 yıldan fazla sektörel deneyime sahiptir. En az sektörel deneyime sahip katılımcı 1, en çok 25 yıl deneyimlidir. Sektördeki deneyim yılının ortalaması $4,59 \pm 3,52$. Ayrıca katılımcıların %38,8'i 1 yıldan azdır, %35,1'i 2-5 yıldır, %26,1'i 6 yıldan fazladır işletmelerinde çalışmaktadırlar. En kısa süredir aynı işletmede çalışan katılımcı 1, en çok 15 yıldır çalışmaktadır. İşletmedeki deneyim yılının ortalaması $3,93 \pm 2,90$. Katılımcıların %17,4'ü yönetici, %82,6'sı personel ünvanına sahiptir. Mesaiye kalma durumunda, katılımcıların %65,8'i mesaiye kalırken, %34,2'si kalmamaktadır. Katılımcıların %71,4'ü çalışılan kurumdan memnunken, %28,6'sı çalışılan kurumdan memnun değildir. Ayrıca, katılımcıların %64,3'ü meslekten memnunken, %35,7'si meslekten memnun değildir.

3.4 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan araç dört bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler sırası ile sosyo-demografik bilgi formu, Geliştirilmiş Otomatik Düşünceler Ölçeği, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği ve Verimlilik Ölçeği olup, bölümlere ilişkin bilgiler alt başlıklar halinde sunulmuştur.

3.4.1 Sosyo-Demografik Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan formda 10 madde yer almaktadır. Bu maddeler ile katılımcıların cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, sektördeki deneyim yılı, işletmedeki deneyim yılı, unvan, mesaiye kalma durumu, çalışılan kurumdan memnun olma durumu ve meslekten memnun olma durumu bilgilerine ulaşılmıştır.

3.4.2 Geliştirilmiş Otomatik Düşünceler Ölçeği

Ölçek Bozkurt (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte 40 madde yer almakta olup maddeler, 1-hiçbir zaman ve 5-her zaman aralığında puanlanmaktadır. Bozkurt (2008) ölçekte negatif düşünceleri yansıtan olumsuz benlik kavramı, yalnızlık ve umutsuzluk, uyumsuzluk ve pişmanlık ile birlikte pozitif düşünceleri yansıtan olumlu benlik kavramı

olmak üzere toplam dört faktör bulunduğunu ve faktörlerin Cronbach Alfa değerlerinin 0,70 ile 0,90 arasında değiştiğini belirtmiştir. Mevcut araştırma kapsamında ölçeğin negatif düşünceler faktörleri birlikte değerlendirilerek negatif ve pozitif düşünceler olmak üzere iki boyutlu hali kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizinde ölçek geneline ilişkin Cronbach Alfa katsayısı 0,94 olarak hesaplanırken; negatif düşüncelerin Cronbach Alfa katsayısı 0,96 ve pozitif düşüncelerin Cronbach Alfa katsayısı da 0,91 olarak hesaplanmıştır.

3.4.3 Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Mael ve Asforth tarafından 1992 yılında geliştirilen ölçek Mete (2018) tarafından Türkiye'ye uyarlanmıştır. Ölçekte 6 madde yer almaktadır. 5'li likert tipte olan ölçeğin yanıtları 1-kesinlikle katılmıyorum ile 5-kesinlikle katılıyorum arasında değişmektedir. Ölçekten alınan ortalamaların artışı örgütsel özdeşleşme düzeyinin arttığını göstermektedir. Mete (2018) ölçeğin Cronbach Alfa katsayısını 0,86 olarak hesaplamıştır. Mevcut araştırma kapsamında yapılan güvenilirlik analizinde ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,89 olarak hesaplanmıştır.

3.4.4 Verimlilik Ölçeği

Ölçek Güloğlu (2014) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte 6 madde yer almaktadır. 5'li likert tipte olan ölçeğin yanıtları 1-kesinlikle katılmıyorum ile 5-kesinlikle katılıyorum arasında değişmektedir. Ölçek ortalamasının yükselmesi verimlilik algısının arttığını göstermektedir. Güloğlu (2014) ölçeğin Cronbach Alfa katsayısını 0,92 olarak hesaplamıştır. Mevcut araştırma kapsamında yapılan güvenilirlik analizinde ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır.

3.5 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI

Araştırmada katılımcıların ölçekleri doldururken ölçekleri objektif bir şekilde yanıtladıkları ve seçilen örneklemin anakütleyi temsil edecek özelliklere sahip olduğu varsayılmıştır. Seçilen örneklem İstanbul'da bir çağrı merkezinde çalışan 322 yetişkin ile

sınırlandırılmıştır. Bununla birlikte araştırma kullanılan ölçüm araçlarının ölçtüğü nitelikler ile sınırlıdır.

3.6 VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma verilerinin analizinde SPSS 23.00 kullanılmıştır. Örnekleme oluşturan bireylerin kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla frekans dağılımları incelenmiştir. Katılımcıların pozitif ve negatif düşünceler, örgütsel özdeşleşme ve işgücü verimliliği düzeylerini belirlemek üzere betimsel istatistikler kullanılmıştır. Kullanılacak diğer analiz tekniklerinin belirlenmesi için verilerin dağılım durumu incelenmiş ve buna ilişkin normallik test sonuçları Tablo 3.2’de sunulmuştur.

Tablo 3.2: Normallik Test Sonuçları

	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
Pozitif düşünceler	-0,21	-0,85
Negatif düşünceler	1,24	2,22
İşgücü verimliliği	-0,48	-0,08
Örgütsel özdeşleşme	-0,24	-0,45

Değişkenlerde kayıp değer bulunmadığı halde normal dağılım ölçütü anlamında çarpıklık ve basıklık eşik değeri olarak ± 3 kabul edilmektedir (Sposito ve ark. 1983). Tablo 3.2’de yer alan araştırma değişkenlerine ait çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiş ve normalleştirme müdahalesi gerektiren çarpıklık ve basıklık sorunu görülmemiştir. Bu doğrultuda korelasyon analizi olarak Pearson Korelasyon Testi kullanılmıştır. Fark analizleri olarak ise ikili grupların karşılaştırılmasında t-test, üç ve daha fazla bağımsız grupların karşılaştırılmasında ise ANOVA ve Post Hoc testlerinden LSD Test kullanılmıştır. Pozitif ve negatif düşünceler ile örgütsel özdeşleşmenin işgücü verimliliği üzerindeki etkisini değerlendirmek için ise basit doğrusal regresyon yapılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1 BETİMLEYİCİ İSTATİSTİKLER

Tablo 4.1’de araştırma ölçeklerinin minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

Tablo 4.1: Ölçeklere İlişkin Betimleyici İstatistikler

	N	Min	Maks	\bar{X}	ss
Pozitif düşünceler	322	1,00	5,00	3,39	0,97
Negatif düşünceler	322	1,00	4,03	1,85	0,52
İşgücü verimliliği	322	1,50	5,00	3,73	0,78
Örgütsel özdeşleşme	322	1,00	5,00	3,05	0,98

Tablo 2’de ölçeklerin özellikleri gösterilmiştir. Pozitif düşüncelerin ortalaması $3,39\pm 0,97$, negatif düşüncelerin ortalaması $1,85\pm 0,52$, işgücü verimliliğinin ortalaması $3,73\pm 0,78$, örgütsel özdeşleşmenin ortalaması $3,05\pm 0,98$ ’dir.

4.2 HİPOTEZLERİN SINANMASI

Araştırma hipotezlerinin sınanmasında öncelikli olarak değişkenler arası ilişkiler korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Ardından basit doğrusal regresyon analizi yapılarak hipotezler test edilmiştir.

Tablo 4.2: Pozitif-Negatif Düşünceler, İşgücü Verimliliği ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki

	1	2	3	4
1. Pozitif düşünceler	-	-,421**	,217**	,224**
2. Negatif düşünceler		-	-,460**	-,044
3. İşgücü verimliliği			-	,111*
4. Örgütsel özdeşleşme				-

** $p < 0,01$ ve * $p < 0,05$

Pozitif düşünceler düzeyiyle; işgücü verimliliği ve örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönde ve zayıf düzeyde ($p<0,01$; $r_3=0,217$, $r_4=0,224$) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre işgücü verimliliği ve örgütsel özdeşleşme arttıkça, pozitif düşünceler artmaktadır.

Negatif düşünceler düzeyiyle; işgücü verimliliği arasında negatif yönde ve orta düzeyde ($p<0,01$; $r_3=-0,460$) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre işgücü verimliliği arttıkça, negatif düşünceler azalmaktadır.

İşgücü verimliliği düzeyiyle; örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönde ve zayıf düzeyde ($p<0,01$; $r_4=0,111$) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre örgütsel özdeşleşme arttıkça, işgücü verimliliği artmaktadır.

Tablo 4.3: Pozitif ve Negatif Düşünceler ile Örgütsel Özdeşleşmenin İşgücü Verimliliği Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model(p)	R ²
Sabit		17,64	0,000			
Pozitif düşünceler	0,01	0,11	0,910	29,84	0,000	0,21
Negatif düşünceler	-0,45	-8,28	0,000			
Örgütsel özdeşleşme	0,09	1,76	0,040			

Tablo 4.3'te pozitif ve negatif düşünceler ile örgütsel özdeşleşmenin varyansa katkısının anlamlı olduğu görülmektedir ($F=29,84$; $p<0,05$). Pozitif ve negatif düşünceler ile örgütsel özdeşleşme, işgücü verimliliğine ait varyansın %21'ini açıklamaktadır. Diğer bir ifade ile işgücü verimliliğinin %21'i pozitif ve negatif düşünceler ile örgütsel özdeşleşmeye bağlıdır.

Bağımsız değişkenlerin her biri ayrı ayrı değerlendirilecek olursa; örgütsel özdeşleşme düzeyi, işgücü verimliliği düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,09$; $p<0,05$). Negatif düşünceler düzeyi, işgücü verimliliği düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,45$; $p<0,05$). Bu sonuçlar doğrultusunda H_2 ve H_3 hipotezleri kabul edilirken; H_1 hipotezi reddedilmiştir.

4.3 FARK ANALİZLERİ

Bu bölümde işgörenlerin pozitif ve negatif düşünceleri, örgütsel özdeşleşme düzeyleri ve işgücü verimliliklerinin sosyo-demografik özellikler çerçevesinde oluşturulan gruplar (cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, sektördeki deneyim yılı, işletmedeki deneyim yılı, unvan, mesaiye kalma durumu, çalışılan kurumdan memnun olma durumu ve meslekten memnun olma durumu) arasında farklılaşmasının değerlendirilmesi amacıyla yapılan analizlere yer verilmiştir.

Tablo 4.4: Değişkenlerin Cinsiyet ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	t	p
Pozitif düşünceler					
Kadın	226	3,40	0,96	0,28	0,778
Erkek	96	3,36	0,98		
Negatif düşünceler					
Kadın	226	1,82	0,50	-1,60	0,111
Erkek	96	1,92	0,54		
İşgücü verimliliği					
Kadın	226	3,77	0,77	1,37	0,172
Erkek	96	3,64	0,80		
Örgütsel özdeşleşme					
Kadın	226	3,09	0,95	1,28	0,201
Erkek	96	2,94	1,03		

Değişkenler cinsiyete göre farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$).

Tablo 4.5: Değişkenlerin Yaş ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	F	p	Fark
Pozitif düşünceler						
25 yaş ve altı ¹	119	3,45	0,97			
26-29 yaş ²	102	3,37	1,00	0,48	0,622	
30 yaş ve üzeri ³	101	3,33	0,92			
Negatif düşünceler						
25 yaş ve altı ¹	119	1,94	0,57			
26-29 yaş ²	102	1,77	0,47	3,54	0,030	1>2
30 yaş ve üzeri ³	101	1,82	0,49			
İşgücü verimliliği						
25 yaş ve altı ¹	119	3,58	0,80			
26-29 yaş ²	102	3,83	0,78	3,67	0,026	2>1
30 yaş ve üzeri ³	101	3,81	0,74			3>1
Örgütsel özdeşleşme						
25 yaş ve altı ¹	119	2,98	1,03			
26-29 yaş ²	102	3,05	1,04	0,63	0,535	
30 yaş ve üzeri ³	101	3,12	0,84			

Negatif düşünceler ve işgücü verimliliği, yaşa göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Negatif düşüncelerde, 25 yaş ve altı katılımcıların ortalaması, 26-29 yaş arası katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. İşgücü verimliliğinde, 26-29 yaş arası ile 30 yaş ve üzeri katılımcıların ortalamaları, 25 yaş ve altı katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir

Tablo 4.6: Değişkenlerin Medeni Durum ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	t	p
Pozitif düşünceler					
Evli	122	3,31	1,01		
Bekâr	200	3,44	0,94	-1,12	0,263
Negatif düşünceler					
Evli	122	1,78	0,53		
Bekâr	200	1,89	0,50	-1,78	0,077
İşgücü verimliliği					
Evli	122	3,82	0,80		
Bekâr	200	3,68	0,77	1,53	0,127
Örgütsel özdeşleşme					
Evli	122	3,06	0,93		
Bekâr	200	3,04	1,00	0,22	0,825

Değişkenler medeni duruma göre farklılaşmamaktadır ($p<0,05$).

Tablo 4.7: Değişkenlerin Öğrenim Durumu ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	F	p	Fark
Pozitif düşünceler						
Lise ¹	59	3,42	1,08			
Ön lisans ²	104	3,43	0,91	0,76	0,518	
Lisans ³	126	3,30	0,93			
Lisanüstü ⁴	33	3,55	1,07			
Negatif düşünceler						
Lise ¹	59	1,78	0,49			
Ön lisans ²	104	1,95	0,56	2,25	0,082	
Lisans ³	126	1,82	0,49			
Lisanüstü ⁴	33	1,75	0,47			
İşgücü verimliliği						
Lise ¹	59	3,81	0,78			
Ön lisans ²	104	3,62	0,78	1,13	0,339	
Lisans ³	126	3,76	0,75			
Lisanüstü ⁴	33	3,84	0,89			
Örgütsel özdeşleşme						
Lise ¹	59	2,78	1,02			
Ön lisans ²	104	3,03	0,96	3,20	0,024	3>1
Lisans ³	126	3,22	0,91			
Lisanüstü ⁴	33	2,89	1,09			

Örgütsel özdeşleşme, öğrenim durumuna göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Lisans mezunu katılımcıların ortalaması, lise mezunu katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4.8: Değişkenlerin Sektördeki Deneyim Yılı ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	F	p	Fark
Pozitif düşünceler						
1 yıl ve altı ¹	109	3,38	1,02			
2-5 yıl ²	112	3,36	0,99	0,09	0,916	
6 yıl ve üzeri ³	101	3,42	0,90			
Negatif düşünceler						
1 yıl ve altı ¹	109	1,88	0,51			
2-5 yıl ²	112	1,89	0,57	1,59	0,205	
6 yıl ve üzeri ³	101	1,77	0,46			
İşgücü verimliliği						
1 yıl ve altı ¹	109	3,54	0,85			
2-5 yıl ²	112	3,78	0,71	5,54	0,004	2>1
6 yıl ve üzeri ³	101	3,88	0,75			3>1
Örgütsel özdeşleşme						
1 yıl ve altı ¹	109	2,98	1,06			
2-5 yıl ²	112	3,02	0,95	0,88	0,415	
6 yıl ve üzeri ³	101	3,15	0,90			

İşgücü verimliliği, sektördeki deneyim yılına göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). 2-5 yıl ile 6 ve üzeri yıl sektörel deneyime sahip katılımcıların ortalamaları, 1 ve altı yıl sektörel deneyime sahip katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4.9: Değişkenlerin İşletmedeki Deneyim Yılı ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	F	p	Fark
Pozitif düşünceler						
1 yıl ve altı ¹	125	3,41	1,00			
2-5 yıl ²	113	3,32	0,98	0,44	0,646	
6 yıl ve üzeri ³	84	3,44	0,90			
Negatif düşünceler						
1 yıl ve altı ¹	125	1,89	0,54			
2-5 yıl ²	113	1,87	0,53	2,02	0,134	
6 yıl ve üzeri ³	84	1,75	0,45			
İşgücü verimliliği						
1 yıl ve altı ¹	125	3,56	0,84			
2-5 yıl ²	113	3,76	0,71	6,79	0,001	2>1
6 yıl ve üzeri ³	84	3,95	0,73			3>1
Örgütsel özdeşleşme						
1 yıl ve altı ¹	125	2,99	1,05			
2-5 yıl ²	113	3,03	0,98	0,75	0,472	
6 yıl ve üzeri ³	84	3,15	0,85			

İşgücü verimliliği, işletmedeki deneyim yılına göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). 2-5 yıl ile 6 ve üzeri yıl işletme deneyimine sahip katılımcıların ortalamaları, 1 ve altı yıl işletme deneyimine sahip katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4.10: Değişkenlerin Ünvan ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	t	p
Pozitif düşünceler					
Yönetici	56	3,60	0,84		
Personel	266	3,34	0,99	1,78	0,075
Negatif düşünceler					
Yönetici	56	1,67	0,33		
Personel	266	1,88	0,54	-3,80	0,000
İşgücü verimliliği					
Yönetici	56	3,88	0,81		
Personel	266	3,70	0,77	1,61	0,109
Örgütsel özdeşleşme					
Yönetici	56	3,34	0,72		
Personel	266	2,98	1,01	3,08	0,003

Negatif düşünceler ve örgütsel özdeşleşme, ünvana göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Negatif düşüncelerde, personel katılımcıların ortalaması, yönetici katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Örgütsel özdeşleşmede, yönetici katılımcıların ortalaması, personel katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4.11: Değişkenlerin Mesaiye Kalma Durumu ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	t	p
Pozitif düşünceler					
Evet	212	3,43	0,97	1,10	0,271
Hayır	110	3,31	0,95		
Negatif düşünceler					
Evet	212	1,81	0,45	-1,70	0,091
Hayır	110	1,92	0,62		
İşgücü verimliliği					
Evet	212	3,73	0,80	-0,07	0,941
Hayır	110	3,74	0,75		
Örgütsel özdeşleşme					
Evet	212	3,02	1,00	-0,57	0,567
Hayır	110	3,09	0,93		

Değişkenler mesaiye kalma durumuna göre farklılaşmamaktadır ($p<0,05$).

Tablo 4.12: Değişkenlerin Çalışılan Kurumdan Memnun Olma ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	t	p
Pozitif düşünceler					
Evet	230	3,52	0,94	4,07	0,000
Hayır	92	3,05	0,96		
Negatif düşünceler					
Evet	230	1,77	0,45	-3,77	0,000
Hayır	92	2,04	0,62		
İşgücü verimliliği					
Evet	230	3,84	0,74	3,93	0,000
Hayır	92	3,47	0,82		
Örgütsel özdeşleşme					
Evet	230	3,16	0,93	3,46	0,001
Hayır	92	2,75	1,04		

Pozitif düşünceler, negatif düşünceler, işgücü verimliliği ve örgütsel özdeşleşme çalışılan kurumdan memnun olma durumuna göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Pozitif düşünceler, işgücü verimliliği ve örgütsel özdeşleşmede, çalışılan kurumdan memnun katılımcıların ortalaması, memnun olmayan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4.13: Değişkenlerin Meslekten Memnun Olma ile Karşılaştırılması

	n	\bar{X}	ss	t	p
Pozitif düşünceler					
Evet	207	3,57	0,94	4,70	0,000
Hayır	115	3,06	0,93		
Negatif düşünceler					
Evet	207	1,74	0,45	-4,87	0,000
Hayır	115	2,04	0,57		
İşgücü verimliliği					
Evet	207	3,86	0,73	4,12	0,000
Hayır	115	3,50	0,82		
Örgütsel özdeşleşme					
Evet	207	3,21	0,95	4,07	0,000
Hayır	115	2,76	0,95		

Pozitif düşünceler, negatif düşünceler, işgücü verimliliği ve örgütsel özdeşleşme meslekten memnun olma durumuna göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Pozitif düşünceler, işgücü verimliliği ve örgütsel özdeşleşmede, meslekten memnun katılımcıların ortalaması, memnun olmayan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmada işgörenlerin pozitif ve negatif düşünceleri ile örgütsel özdeşleşme düzeylerinin işgücü verimliliği üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya İstanbul’da faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde çalışan 322 kişi dahil edilmiştir. Katılımcılara sosyo-demografik bilgi formu ile birlikte Geliştirilmiş Otomatik Düşünceler Ölçeği, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği ve Verimlilik Ölçeği uygulanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre negatif düşünceler işgücü verimliliğini azaltmaktadır. Örgüt içerisinde yaşanan deneyimler çerçevesinde işgörenin sahip olduğu negatif düşüncelerin, örgüte ilişkin tüm unsurlarda hem birey hem de örgüt açısından olumsuzluklar yaratması beklenmektedir. Bu bağlamda eğer işgören örgüte ve işine karşı olumsuz düşünceler besliyorsa, verimlilikte düşüş olması kaçınılmazdır. Konu hakkında yapılan araştırmalardan Gökdağ (2014) tarafından yapılan bir çalışmaya göre olumsuz otomatik düşünceler, görevlerini başarıyla yerine getirme konusunda kaygı yaratmakta ve öğrencilerin içsel güdülenmesini azaltmaktadır. Bu bulgudan hareketle çalışanların otomatik olumsuz düşüncelerinin iş yaşamını olumsuz yönde etkileyeceği söylenebilir. Çalışma hayatında kişinin üstlendiği sorumluluk ve görevler gerginlik yaratmakta ve bilinçte “yapamayacağı” konusunda düşünceler oluşturmaktadır. Bu da çalışanlarda kaygı yaşanmasına yol açmaktadır. Kaygılı olduğu için çalışan, işten ayrılmaya dahi yol açabilecek, başarısızlıklarla dolu bir sürece girebilmektedir. Birey, yaşadığı küçük olayları gelecekte olası büyük olaylarmış gibi değerlendirmekte ve kendini kötü sonuçlarla karşılaşacağına inandırmaktadır. Bu durum sonucunda ortaya çıkan başarısız olacağı yönündeki otomatik düşünceler, kişinin harekete geçmesini engellemektedir (Beck 2008). Kişinin işlevsiz düşünceleri, benlik saygısı üzerinde olumsuz etki göstermekte, güdülenmeyi azaltmakta ve sınav kaygısına neden olmaktadır (Çörüş 2001). Bu tarz bir durumda görevlerini başarıyla gerçekleştirme konusunda zorlanan kişinin içsel motivasyonunda da azalma görülmektedir (Akin 2012). Olumsuz otomatik düşünceler olan insanlar, kendilerini başarısız olarak görme eğilimine sahiptir (Schniering ve Rapee 2004). Kişinin kendisiyle ilgili sahip olduğu olumsuz bakış açısı ve otomatik düşünceler, kaygının artmasına neden olmaktadır (Tümkaya, Çelik ve Aybek 2008). Otomatik düşünceler ayrıca umutsuzluk, bellekte zayıflama ve dikkatini toplayamama gibi

problemlere de yol açabilmektedir (Aysan ve Bozkurt 2004; Schniering ve Rapee 2004). Kısacası olumsuz otomatik düşünceler, kişinin hem iş hayatında hem de günlük hayatında başarısını düşürmektedir (Kapkıran 2013). Bununla birlikte Kocaçal (2016) tarafından İstanbul'da faaliyet gösteren işletmelerde çalışan 389 kişi ile yapılan araştırmada da olumsuz otomatik düşüncelerin işgücü verimliliğini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma bulgusunun literatür ile paralel olduğu söylenebilir.

Araştırmanın bir diğer bulgusuna göre örgütsel özdeşleşme işgücü verimliliğini artırmaktadır. Ashforth ve Mael (1989)'e göre örgütsel özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin bir türüdür ve kişinin kendisini örgütün bir parçası şeklinde düşünmesi veya örgütün bir parçası olduğunu hissetmesidir. Onlara göre örgütsel özdeşleşme, bireyin kendini örgütün parçası şeklinde algılamasına yardımcı olması açısından, bir bütüne yönelik çaba gösterdiği duygusunu da beraberinde getirmekte ve kişi, işinde gösterdiği performansı ve potansiyeli maksimuma çıkarmaktadır. Bu bağlamda örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek olan işgörenlerde işgücü verimliliğinde artış olması beklentiler dahilindedir. Konu hakkında yapılan araştırmalardan Çakınberk, Derin ve Demirel (2011) yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşme hissedilen kişilerin örgütü amaçlarına ulaştırma konusunda daha fazla çabaladığı, daha yüksek iş tatmini hissettiği, örgütün faydası için görev dışındaki işleri de yaptığını; tüm bunlara bağlı olarak da örgütsel bağlılığın arttığını ortaya koymuştur. Sluss, Klimchak ve Holmes (2008) tarafından yapılan bir diğer araştırmaya göre örgütsel özdeşleşmenin yüksek düzeyde gerçekleşmesi kararlara katılım, verimlilik, motivasyon, örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi değişkenleri yüksek düzeyde gerçekleştirmektedir. Abba, Anumaka ve Mugizi (2017) tarafından Nijeryalı 285 akademisyen ile yapılan araştırmada da benzer şekilde örgütsel özdeşleşmenin grup özdeşleşmesi faktörünün verimliliği artırdığı bulunmuştur. Tüm bu sonuçlar araştırma bulgusunun literatür ile paralellik taşıdığını ortaya koymaktadır.

Sosyo-demografik özellikler çerçevesinde yapılan değerlendirmelerde 25 yaş ve altı işgörenlerde negatif düşüncelerin yüksek, işgücü verimliliğinin ise düşük olduğu belirlenmiştir. İlgili yaş grubunda genel olarak meslek hayatının başında olan ve üniversiteden yeni mezun olmuş bireylerin bulunduğu dikkate alındığında, bu yaş grubundaki kişilerin kariyer hedefleri doğrultusunda örgütsel beklentilerinin yüksek olduğu ve örgütsel problemler karşısında diğer yaş grubundaki kişilere oranla daha

takıntılı tavırlar sergilediği söylenebilir. Bu bağlamda ilgili yaş grubunun sorunlara odaklanmasının onları negatif düşüncelere ittiği ve verimliliklerini düşürdüğü düşünülmektedir. Bu görüşe paralel şekilde sektördeki ve işletmedeki deneyim yıl sayıları düşük olan işgörenlerde de işgücü verimliliği düşük bulunmuştur. Literatürde yer alan araştırmalardan Göbel ve Zwick (2009) işgücü verimliliğinin 50-55 yaş aralığına kadar artış trendinde olduğunu ve bu yaş aralığından sonra düşmeye başladığını ortaya koymuştur. Flabbi ve Ichino (2001) ise araştırmalarında işgücü verimliliğinin kıdem ile birlikte arttığını belirlemiştir. Tüm bu araştırmalar bulguların literatür ile paralel olduğunu ortaya koymaktadır.

Eğitim düzeyi açısından yapılan değerlendirmede lisansüstü mezunlarının özdeşleşme düzeylerinin lise mezunlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgunun ortaya çıkmasında, lisansüstü kademesindeki çalışanların genel olarak daha üst pozisyonlarda görev alması ve buna bağlı olarak da hem maddi hem de manevi tatmin duygusunun artmasının beraberinde örgütsel özdeşleşme artışını getirmesinin etkili olduğu düşünülmektedir. Benzer şekilde işletmelerde yönetici pozisyonunda görev alan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri personellerden daha yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte personellerin negatif düşünceleri yöneticilerden daha fazladır. Bu bulguya paralel şekilde Lee (1971) tarafından yapılan araştırmada eğitim düzeyi ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Yine Parker ve Haridakis (2008) tarafından yapılan çalışmada da eğitim ile özdeşleşme arasında pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın bir diğer bulgusuna göre çalıştığı kurumdaki ve mesleğinden memnun olan işgörenlerde pozitif düşünceler, verimlilik ve örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek bulunurken, negatif düşünceler düşük bulunmuştur. İşgörenin kurumundan ve mesleğinden memnun olmasına bağlı olarak, onun hem işine hem de örgütüne karşı pozitif olması beklenmektedir. İşgörenlerin meslekten ve örgütten memnun olmalarında bireysel ve örgütsel birçok değişkenin etkisi dikkate alındığında, bu değişkenlerde sağlanan memnuniyetin beraberinde olumlu düşüncelerde, verimlilikte ve özdeşleşmede artışı getirmesi de kaçınılmazdır. İşgörenin memnuniyetinin iş tatmini ile yakından ilişkili olduğu dikkate alındığında Çekmecelioğlu (2006), van Dick ve arkadaşları (2004) ile

Karanika-Murray ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan araştırma sonuçlarının bu bulguyu desteklediği söylenebilir.

Araştırmadan elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde işgücü verimliliği üzerinde negatif düşüncelerin olumsuz ve örgütsel özdeşleşmenin olumlu etkileri dikkat çekmektedir. Bu bağlamda örgütlerin çalışanları örgüt hakkında olumsuz düşünmeye itecek unsurları tespit etmesi ve bu doğrultuda stratejiler geliştirerek ilgili problemleri ortadan kaldırmaya çalışması önerilmektedir. Bununla birlikte yüksek özdeşleşmeye sahip işgörenlerin verimlilikleri de yüksek olacağından örgütlerin özdeşleşmeyi artırıcı uygulamalar geliştirmesi önerilmektedir. Özellikle kurum içerisinde yapılacak eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin işlevsel olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan işgörenlerin verimlilikleri ile pozitif-negatif düşünceleri ve özdeşleme düzeylerinin periyodik olarak anketler ile ölçülmesi ve elde edilecek çıktılar doğrultusunda politikalar üretilmesi önerilmektedir.

Düşük yaş ve kıdeme sahip işgörenlerde verimliliğin düşük olması bulgusu dikkate alınarak, örgütlerin özellikle yeni işe alınan işgörenlerin örgüt ile yakın bağ kurabilmesini sağlamak için sürekli geliştirme faaliyetleri düzenlemesi önerilmektedir. Bu çerçevede insan kaynakları departmanlarının yeni işe alınan personeller ile sürekli temas halinde olması ve onları örgüte adapte edebilmek için faaliyetler yürütmesi önerilmektedir.

Mevcut araştırma bir çağrı merkezinin İstanbul şubesinde çalışan 322 işgören ile sınırlandırılmıştır. Bu sınırlılık dikkate alınarak sonraki araştırmalarda telekomünikasyon sektörü ile birlikte diğer sektör çalışanlarını da içeren daha büyük örneklemeler ile araştırmanın tekrarlanması önerilmektedir. Bu sayede sektörler arasındaki farklılıklar etkin bir şekilde ortaya koyulabilecek ve daha genellenebilir sonuçlara ulaşılmış olacaktır. Bununla birlikte kamu ve özel sektör arasında karşılaştırmalar da yapılabilir.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı işgörenlerin pozitif-negatif düşüncelerinin ve örgütsel özdeşleşmelerinin verimlilikleri üzerindeki etkisinin araştırılmış olmasıdır. Sonraki araştırmalarda model örgütsel bağlılık, iş tatmini, motivasyon, işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık, örgütsel sessizlik, örgüt kültürü, örgüt iklimi ve liderlik gibi faktörlerin de eklenmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akçay, H., 2011. *Gıda Perakendeciliğinde İş Yeri ve İş Gücü Verimliliği*. İstanbul: Başlık Yayın Grubu.
- Arkonaç, S. A., 2005. *Sosyal Psikoloji*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Arkonaç, S. A., 2008. *Sosyal Psikolojide İnsanları Anlamak: Deneysel ve Eleştirel Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Beck, A., 2008. *Bilişsel Terapi ve duygusal bozukluklar*. V. Öztürk, A. Türkcan (Çev.), Tahir Özakkaş(Çev. ed.). İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Beck, A., ve Emery, G., 2011. *Anksiyete bozuklukları ve fobiler*. V. Öztürk(Çev.), Tahir Özakkaş(Çev. ed.). İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Beck, J. S., 2001. *Bilişsel terapi temel ilkeler ve ötesi* N. Hisli Şahin(Çev.), F. Balkaya ve A. İlden Koçkar(Çev. ed.). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Beck, J. S., 2014. *Bilişsel davranışçı terapi ve ötesi*. M. Şahin(Çev. ed.). Ankara: Nobel Yayınları.
- Corey, G., 2008. *Psikolojik danışma ve psikoterapi kuram ve uygulamaları*. T. Ergene(Çev. ed.). İstanbul: Mentis Yayıncılık.
- Ekin, N., 1997. *Küresel Bilgi Çağında Eğitim-Verimlilik İstihdam*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Gladding, S. T., 2013. *Psikolojik danışma: Kapsamlı bir meslek*, 6. Baskı. N. Voltan-Acar(çev. ed.). Ankara: NOBEL Akademik Yayıncılık.
- Kayar, M., 2012. *Üretim ve Verimlilik: Temel Esaslar ve Uygulama*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Leahy, R. L. 2007. *Bilişsel terapi ve uygulamaları*, 2. Baskı. H. Hacak, M. Macit ve F. Özpilavcı (çev.). İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Savaşır, I., ve Batur, S., 2003. Depresyonun bilişsel-davranışçı tedavisi. Bilişsel-Davranışçı terapiler. I. Savaşır, G. Soygüt ve E. Kabakçı (Ed.). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tekstil Sanayi İşverenleri Sendikası, 2011. *100 Soruda İşletmeler İçin Verimlilik*. Ankara: Anka Yayınları.

Türkçapar, M. H. 2011. *Bilişsel terapi: temel ilkeler ve uygulamalar*. Ankara: HYB Basım Yayın.



Sürelî Yayınlar

- Abba, H. D., Anumaka, I. B., & Mugizi, W. 2017. Employee Identification and Productivity Among Academic Staff of Nigerian Polytechnics. *KIU Journal of Social Sciences*, 3(1), 223-231.
- Akın, A. 2012. Self Compassion and Automatic Thoughts. *H. U. Journal of Education*, 42, 01-10.
- Albert, S., Ashforth, B. E., ve Dutton, J.E., 2000. Organizational identity and identification: charting new waters and building new bridges. *Academy of Management Review*, 25(1): 13 - 17.
- Allen, N. J., ve Meyer, J. P. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1 - 18.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., ve Corley, K. G., 2008. Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3): 325 - 374.
- Ashforth, B. E., ve Mael, F. 1989. Social identity theory and the organizations. *Academy of Management Review*, 14: 20 - 39.
- Bartels, J., Douwes, R., De Jong, M, ve Pruyn, A., 2006. Organizational identification during a merger: Determinants of employees' expected identification with the new organization. *British Journal of Management*, 17: 49 - 67.
- Benkhoff, B., 1997. Disentangling organizational commitment: The dangers of the OCQ for research and policy. *Personnel Review*, 26(1/2): 114 - 131.
- Boen, F., Vanbeselaere, N., ve Cool, M. 2006. Group status as a determinant of organizational identification after a takeover: A social identity perspective. *Group Processes & Intergroup Relations*, 9(4): 547 - 560.
- Brewer, M. B., 1991. The social self: on being the same and different at the same time. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17: 475 - 482.
- Bulut-Serin, N. B., ve Aydınöğlü, N. 2011. Relationships among life satisfaction, anxiety and automatic thoughts of candidate teachers. *Nwsa: Education Sciences*, 6(1), 1335-1343.

- Cananoğlu, E. ve Tümkaya, S. 2011. İlkğretim beşinci sınıf ğrencilerinin ğrenilmiş caresizlik düzeyleri ve algıladıkları sınıf atmosferinin sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmesi. *İlkğretim Online*, **10**(3), 919-933.
- Carmeli, A., Gilat, G., ve Waldman, D. A., 2007. The role of perceived organizational performance in organizational identification, adjustment and job performance. *Journal of Management Studies*, **44**(6): 972 - 992.
- Cheney, G.,1983. On the various and changing meanings of organizational membership: A field study of organizational identification. *Communication Monographs*, **50**: 342 - 362.
- Coşkun, H., 2006. Sosyal kimlik ve üretkenlik ilişkisine yeni bir bakış. *Türk Psikoloji Yazıları*, **9**(17): 19 - 36.
- akınberk, A., Derin, N., ve Demirel, E. T., 2011. Örgütsel zdeşleşmenin örgütsel bağlılıkla biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli zel eğitim kurumlan rneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, **3**(1): 89 - 121.
- ekmecelioğlu, H. 2006. İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, **8**(2), 153-168.
- Dukerich, J. M., Goldern, B. R., ve Shortell, S. M., 2002. Beauty is in the eye of the beholder: The impact of organizational identification identity and image on the cooperative behaviors of physicians. *Administrative Science Quarterly*, **47**(3): 507 - 533.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M., ve Harquail, C. V., 1994. Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, **39**: 239 - 263.
- Ellemers, N., Kortekaas, P., ve Ouwerkerk, J. W., 1999. Self categorisation, commitment, to the group and group self esteem as related but distinct aspects of social identity. *European Journal of Social Psychology*, **29**: 371 - 389.
- Flabbi, L., & Ichino, A. 2001. Productivity, seniority and wages: new evidence from personnel data. *Labour Economics*, **8**(3), 359-387.
- Gautam, T., Van Dick, R., ve Wagner, U., 2004. Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, **7**: 301 - 315.

- Göbel, C., & Zwick, T. 2009. Age and productivity-Evidence from linked employer employee data. *ZEW-Centre for European Economic Research Discussion Paper*, (09-020).
- Hall, D. T., Schneider, B., ve Nygren, H. T., 1970. Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, **15**(2): 176 - 190.
- Haslam, S. A., Egings, R. A., ve Reynolds, K. J., 2003. The ASPIRe model: Actualizing social and personal identity resources to enhance organizational outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **76**: 83 - 113.
- Herrbach, O., 2006. A matter of feeling. The affective tone of organizational commitment and identification. *Journal of Organizational Behavior*, **27**(5): 629 - 643.
- Hogg, M. A., ve Terry, D. J., 2000. Social identity and self - categorization processes in organizational contexts. *Academy of Management Review*, **25**(1): 121 - 140.
- İşık, N., ve Demir, F., 2012. Kamu Harcamalarında Etkinlik ve Verimlilik: Karaman Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama. *Maliye Dergisi*, S. 163, s.147-169.
- İşcan, Ö. F., 2006. Dönüştürücü / etkileşimci liderlik algısı ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde bireysel farklılıkların rolü. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **6**(11): 160 - 177.
- Karabey, C. N., ve İşcan, Ö. F., 2007. Örgütsel özdeşleşme, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, **21**(2): 231 - 241.
- Karahan, T. F., Sardoğan, M. E., Özkamalı, E. ve Menteş, Ö. 2006. Lise öğrencilerinde sosyal yetkinlik beklentisi ve otomatik düşüncelerin, yaşanılan sosyal birim ve cinsiyet açısından incelenmesi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, **3**(26), 35-45.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, **30**(8), 1019-1033.
- Knight, C., ve Haslam, S., 2010. Your place or mine. Organizational identification and comfort as mediators of relationships between the managerial control of workspace and employees' satisfaction and well - being. *British Journal of Management*, **21**: 717 - 735.

- Kreiner, G., ve Ashforth, B., 2004. Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, **25**(1): 1 - 27.
- Lee, S., 1971. An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, **14**(2): 213 - 226.
- Lee, S.M. 1971. An Emprical Analysis of Organizatioanl Identification. *Academy of Managment Journal*, **14**(2):213-226.
- Liberman, C., 2011. Why organizational identification ‘matters’ as a communication variable: A state - of - the - art review of past, present, and future trends. *Proceedings of the New York State Communication Association*, **2010**(8): 1 - 20.
- Lipponen, J., Helkama, K., Olkkonen, M., ve Juslin, M., 2005. Predicting the different profiles of organizational identification: A case of a shipyard subcontractors. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **78**(1): 97 - 112.
- Mael, F. A., ve Ashforth, B. E., 2001. Identification in work, war, sports, and religion: Contrasting the benefits and risks. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, **31**(2): 197 - 222.
- Mael, F., ve Ashforth, B., 1992. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, **13**: 103 - 123.
- Mael, F., ve Ashforth. B., 1995. Loyal from day one: Biodata Organizational identification, and turnover among newcomers. *Personnel Psychology*, **48**(2): 309 - 333.
- Meydan, C. H., ve Polat, M., 2013. Bir örgüt formu olarak okul ile özdeşleşmede akademik başarı ve öz disiplinin rolü. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, **38**(167): 27 - 40.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., ve Van Dick, R., 2006. Social identities and commitments at work: Toward an integrative model. *Journal of Organizational Behavior*, **27**(5): 665 - 683.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., ve Porter, L. W., 1979. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behaviour*, **14**(2): 224 - 247.
- O’Reilly, C. A., ve Chatman, J., 1986. Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, **71**(3): 492 - 499.

- Olkkonen, M. E., ve Lipponen, J., 2006. Relationships between organizational justice, identification with organization and work unit, and group - related outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **100**(2): 202 - 215.
- Özdevecioğlu, M., 1999. Örgütsel Etkinlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 8, s. 401-410.
- Özsever, Ç., Gençoğlu, T., ve Erginel, N., 2009. İşgücü Verimlilik Takibi İçin Sistem Tasarımı ve Karar Destek Modelinin Geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, **18**, 45-58.
- Parker, R. & Haridakis, P.M. 2008. Development of An Organizational Identification Scale: Integrating Cognitive and Communicative Conceptualizations. *Journal of Communication Studies*,1 (3/4) : 105-126.
- Pratt, M. G., ve Foreman, P. O., 2000. Classifying managerial responses to multiple organizational identities. *The Academy of Management Review*, **25**(1): 18 - 42.
- Ricketta, M., 2005. Organizational identification: A meta - analysis. *Journal of Vocational Behavior*, **66**: 358 - 384.
- Rosete, D., 2006. The impact of organisational values and performance management congruency on satisfaction and commitment. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, **44**(1): 7 - 24.
- Rotondi, T., 1975. Organizational identification and group involvement. *The Academy of Management Journal*, **18**(4): 892 - 897.
- Rousseau, D. M. 1998. Why workers still identify with organizations? *Journal of Organizational Behavior*, **19**: 217 - 233.
- Schneider, B., Hall, D. T., ve Nygren, H. T., 1971. Self - image and job characteristics as correlates of changing organizational identification. *Human Relations*, **24**(5): 397 - 416.
- Schniering, C. A. ve Rapee, R. M. 2004. The relationship between automatic thoughts and negative emotions in children and adolescents: a test of the cognitive content-specificity hypothesis. *Journal of Abnormal Psychology*, **113**(3), 464-470.
- Sluss, D. M., Klimchak, M., ve Holmes, J. J., 2008. Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, **73**(3): 457 - 464.

- Smitds, A., Pryun, A., ve Van Riel, C. B. M., 2001. The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, **44**(5): 1951 - 1962.
- Suiçmez, H., 2002. Verimlilik ve Etkinlik Terimleri (Tarihsel Bakış). *Mülkiye Dergisi*, **26**(234), 169-183.
- Tajfel, H., 1974. Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information*, **13**(2): 65 - 93.
- Toland, J., ve Boyle, C., 2008. Applying cognitive behavioural methods to retrain children's attributions for success and failure in learning. *School Psychology International*, **29**(3), 286-302.
- Turgut, H., Tokmak, I., ve Güzel, C., 2012. The effect of transformational leadership on organizational identification and perceived corporate reputation: A university sample. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, **4**(2): 245 - 254.
- Turunç, Ö., ve Çelik, M., 2010. Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş - aile, aile - iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, **14**(1): 209 - 223.
- Tüzün, İ. K., ve Çağlar, İ., 2008. Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, **3**(9): 1011 - 1027.
- Tüzün, İ. K., ve Çağlar, İ., 2009. Investigating the antecedents of organizational identification. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, **10**(2): 284 - 293.
- Tüzün, İ. K., ve Çağlar, İ., 2012. Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *Journal of Yasar University*, **3**(9): 1011 - 1027.
- Van Dick, R., 2001. Identification in organizational contexts: Linking theory and research from social and organization psychology. *International Journal of Management Reviews*, **3**(4): 265 - 283.
- Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., ... & Tissington, P. A. 2004. Should I stay or should I go? Explaining turnover intentions with organizational identification and job satisfaction. *British Journal of Management*, **15**(4), 351-360.

- Van Dick, R., ve Wagner, U. 2002. Social identification among school teachers: dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **11**(2): 129 - 149.
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., ve Christ, O., 2005. To be (long) or not to be (long): social identification in organizational contexts. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, **131**(3): 189 - 218.
- Van Knippenberg, D., ve Sleebos, E., 2006. Organizational identification versus organizational commitment: Self-definition, social exchange, and job attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, **27**(5): 571 - 584.
- Van Knippenberg, D., ve Van Schie, E. C. M., 2000. Foci correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **73**: 137 - 147.
- Van Knippenberg, D., Van Dick, R., ve Tavares, S., 2007. Social identity and social exchange: Identification, support, and withdrawal from the job. *Journal of Applied Social Psychology*, **37**(3): 457 - 477.
- Webber, S. S., 2011. Dual organizational identification impacting client satisfaction and word of mouth loyalty. *Journal of Business Research*, **64**(2): 119 - 125.
- Yumuşak, S. 2008. İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 13(3): 241-251.
- Yükçü, S., ve Atağan, G., 2009. Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, **23**(4), 1-13.
- Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W. T., ve Scott, K. L., 2011. Psychological contracts and organizational identification: The mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Labor Research*, **32**(3): 254 - 281.

Diğer Yayınlar

- Akgül, Ö. (2008). Hizmet İçi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi. SBE.
- Bozkurt, N. (1998). Lise öğrencilerinin okul başarısızlıklarının altında yatan, depresyonla ilişkili otomatik düşünme kalıpları. *Doktora tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. SBE.
- Çeri-Booms, S.M. (2009). An Empirical Study on Transactional, Transformational and Authentic Leaders: Exploring the Mediating Role of “Trust in Leader” on Organizational Identification. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi. SBE.
- Çörüş, G. (2001). Son ergenlikte öz-değeri etkileyen ailesel değişkenler: Bilişsel Kuram Açısından Bir Değerlendirme. *Yayımlanmamış doktora tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Gökdağ, C. (2014). Otomatik düşünceler, fonksiyonel olmayan tutumlar ve mizaç ve karakter arasındaki ilişkiler. *Yayımlanmamış yüksek lisans tezi*. İzmir: Ege Üniversitesi.
- Güloğlu, F.C. (2014). *İşyerinde Psikolojik Yıdırma (Mobbing) Olgusunun Verimlilik Üzerine Etkisi*. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Yaşar Üniversitesi. SBE.
- Kahraman, T. (2009). Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Haliç Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Karabey, C., N. (2005) Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi. SBE.
- Kocabaş, M. (2008). Üretim İşletmelerinde İş Gücü Verimliliği Ölçüm Yöntemlerinin İncelenmesi ve Bir İşletme Örneğinde Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi. FBE.
- Kocaçal, C. (2016). İşletme çalışanlarında pozitif ve negatif düşüncenin işgücü verimliliğine etkisi: İstanbul ili örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi SBE.

- Köksal, Y. (2008). Markanın İşgücü Verimliliğine Etkileri: İstikbal Mobilya Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi. SBE.
- Köse, C. (2009) Örgütsel Özdeşleşmenin Çalışanların Sürekli İyileştirme Çabalarına Katkısı: Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. EBE.
- Kurt, L. (2012). İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi: OTDÜ Kütüphanesi'nde Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Atılım Üniversitesi. SBE.
- Mete, E.S. (2018). Örgüt Kültürü, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini İle İnovatif Çalışma Davranışı İlişkisi Ve İnovatif Örgüt Kültürüne Yönelik Meta Kuramsal Bir Model Geliştirme. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi. SBE.
- Özkoç, Ö. (2005). Hastanelerde İşgücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler ve Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. SBE.
- Öztürk, N. Ş. (2010). Hemşirelerin İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarının Belirlenmesi: Burdur Devlet Hastanesi Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi. SBE.
- Tümer, E. (2010). İşletmelerde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Özdeşleşme: Esenboğa Havalimanı'nda Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, SBE.
- Tüzün, İ. K. (2006). Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi. SBE.
- Ulubeyli, S. (2004). İnşaat Sektöründeki İşgücü Verimliliğinin Proje Süresine Etkisi ve Maliyet Analizi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi. FBE.
- Yapar, T. (2005). Motivasyonun İş Verimliliği Üzerine Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. SBE.



EKLER

EK 1 ANKET FORMU



I. BÖLÜM: DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	
1	Cinsiyetiniz: <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın
2	Yaşınız:
3	Medeni durumunuz: <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
4	Öğrenim durumunuz: <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
5	Sektördeki deneyim yılınız:
6	Bu işletmedeki deneyim yılınız:
7	Ünvanınız: <input type="checkbox"/> Yönetici <input type="checkbox"/> Personel
8	Mesaiye kaıyor musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
9	Çalıştığınız kurumdan memnun musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
10	Mesleğinizden memnun musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

II. BÖLÜM: GELİŞTİRİLMİŞ OTOMATİK DÜŞÜNCELER ÖLÇEĞİ						
Aşağıda, kişilerin akıllarına gelen değişik düşünceler listelenmiştir. Lütfen her bir düşünceyi tek tek okuyarak son bir hafta içinde bu düşüncelere ne sıklıkta sahip olduğunuzu işaretleyiniz. Lütfen her maddeyi dikkatlice okuyunuz ve size uygun olan cevabı daire içine alınız.		Hiçbir zaman	Bazen	Oldukça sık	Sık sık	Her zaman
1	Tüm dünya bana karşıymış gibi geliyor.	1	2	3	4	5
2	Ben hiçbir işe yaramam.	1	2	3	4	5
3	Kendimle gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
4	Neden hiç başarılı olamıyorum.	1	2	3	4	5
5	Beni hiç kimse anlamıyor.	1	2	3	4	5
6	Başkalarını düş kırıklığına uğrattığım oldu.	1	2	3	4	5
7	Kendimi iyi hissediyorum	1	2	3	4	5
8	Devam edebileceğimi sanmıyorum.	1	2	3	4	5
9	Keşke daha iyi bir insan olsaydım.	1	2	3	4	5
10	Her ne olursa olsun üstesinden gelebileceğimi biliyorum.	1	2	3	4	5
11	Öyle güçsüzüm ki...	1	2	3	4	5
12	Hayatım istediğim gibi gitmiyor.	1	2	3	4	5
13	Her şeyi başarabilirim.	1	2	3	4	5
14	Kendimi düş kırıldığına uğrattım	1	2	3	4	5
15	Artık hiçbir şeyin tadı kalmadı.	1	2	3	4	5
16	Şu anda iyiyim.	1	2	3	4	5
17	Artık dayanamayacağım	1	2	3	4	5
18	Bir türlü harekete geçmiyorum.	1	2	3	4	5
19	Neyim var benim.	1	2	3	4	5
20	Rahatım yerinde.	1	2	3	4	5
21	Keşke başka bir yerde olsaydım.	1	2	3	4	5
22	Hiçbir şeye yetişemiyorum.	1	2	3	4	5
23	Kendimden nefret ediyorum.	1	2	3	4	5
24	Aklıma koyduğum her şeyi yapabileceğime güveniyorum.	1	2	3	4	5
25	Değersiz bir insanım.	1	2	3	4	5
26	Keşke birden yok olabilseydim.	1	2	3	4	5
27	Ne zorum var benim.	1	2	3	4	5
28	Kendimi çok mutlu hissediyorum.	1	2	3	4	5
29	Hayatta hep kaybetmeye mahkumum.	1	2	3	4	5
30	Hayatım karmakarışık.	1	2	3	4	5
31	Başarısızım.	1	2	3	4	5
32	İşte bu harika...	1	2	3	4	5
33	Hiçbir zaman başaramayacağım...!	1	2	3	4	5
34	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
35	Bir şeylerin değişmesi gerek.	1	2	3	4	5
36	Bende mutlaka bir bozukluk olmalı.	1	2	3	4	5
37	Birçok insandan daha şanslıyım.	1	2	3	4	5
38	Geleceğim kasvetli.	1	2	3	4	5
39	Hiç değmez.	1	2	3	4	5
40	Hiçbir şeyi bitiremiyorum.	1	2	3	4	5

III. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeler, şu anda çalıştığınız örgütle kendinizi özdeşleştirme düzeyinizle ilgilidir. Şu anda çalıştığınız örgütle ilgili olarak, her bir ifadeye katılma veya katılmama derecenizi belirtiniz		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Biri örgütü eleştirdiği zaman, bu bana kişisel bir saldırı gibi gelir	1	2	3	4	5
2	Diğerlerinin örgüt hakkında ne düşündüğüyle çok ilgiliyim	1	2	3	4	5
3	Bu örgütten bahsederken, genellikle "onlar" yerine "biz" derim	1	2	3	4	5
4	Bu örgütün başarıları benim başarılarımdır	1	2	3	4	5
5	Biri bu örgütü övdüğü zaman, bu bana kişisel bir iltifat gibi gelir	1	2	3	4	5
6	Basındaki bir söylem örgütü eleştirecek olsa, bundan utanç duyarım	1	2	3	4	5

IV. BÖLÜM: VERİMLİLİK ÖLÇEĞİ						
Aşağıdaki soruları mevcut durumunuza göre yanıtlayınız.		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
		1	2	3	4	5
1	Gün içerisinde yapmam gereken işleri erteliyorum.	1	2	3	4	5
2	Mesai saati başladığında hemen işime odaklanamıyorum.	1	2	3	4	5
3	İşlerimi yapacak enerji / motivasyon bulamıyorum.	1	2	3	4	5
4	İşim ile doğrudan ilgisi olmayan şeylerle uğraşıyorum.	1	2	3	4	5
5	İşimi yaparken yapabileceğimin altında bir performans sergiliyorum.	1	2	3	4	5
6	Yöneticimin emirlerine uymadım / uymuyorum.	1	2	3	4	5