



T.C.

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASININ, İŞ STRESİ, İŞ
DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ
ETKİLERİ: GAYRİMENKUL SEKTÖRÜNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Fatma KÜPELİ

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Dr. Öğretim Üyesi Emir Kaan CENGİZ

İstanbul, 2022

**İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASININ, İŞ STRESİ, İŞ DOYUMU VE
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: GAYRİMENKUL
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Fatma KÜPELİ

İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

2022

Fatma KÜPELİ tarafından hazırlanmış ve 10/08/2022 tarihinde sunulmuş İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASININ, İŞ STRESİ, İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: GAYRİMENKUL SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA başlıklı tez İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak **oy birliği** ile kabul edilmiştir.

Dr. Öğr. Üyesi Emir Kaan CENGİZ

Danışman

Tez Savunma Sınavı Jüri Üyeleri

Dr. Öğretim Üyesi Emir Kaan
CENGİZ

Uygulamalı Bilimler
Fakültesi, Altınbaş
Üniversite

Dr. Öğretim Üyesi Fulya
ODUNCU

Uygulamalı Bilimler
Fakültesi, Altınbaş
Üniversite

Dr. Öğretim Üyesi Alp PAR

İktisadi, idari ve Sosyal
Bilimler Fakültesi, Topkapı
Üniversite

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak bütün şartları sağladığını beyan ederim.

Tezin Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne teslim tarihi:

Bu tezdeki tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik davranışlara uygun olarak edinildiğini ve sunulduğunu beyan ederim. Ayrıca, bu kuralların ve davranışların gerektirdiği şekilde, bu çalışmada, orijinal olmayan tüm materyalleri ve sonuçları tamamen alıntı yaptığımı ve referans gösterdiğimi de beyan ederim.

Fatma KÜPELİ



ÖN SÖZ

Bu araştırma iş-aile yaşam çatışmasını ve buna bağlı olarak ortaya çıkan iş stresi, iş doyumu sorunsalı ve örgütsel bağlılık başlıklarını konu almaktadır. Bu çalışma mevcut konuları tarihsel perspektifle araştırmanın yanında küreselleşen dünyanın gereklilikleri ve yarattığı yeni sorunlar çerçevesinde incelenmektedir. Bu çalışma varolan problemler ve küreselleşme ile ortaya çıkan sorunlara pragmatik ve bilimselliğe dayalı çözümler sunmaktadır. Bu konuyu seçmemde bana rehberlik eden benden birikimlerini esirgemeyen danışman hocam Sayın Dr. Öğretim Üyesi Emir Kaan CENGİZ' e, ve lisansüstü öğrenimim boyunca bilgi ve akademik birikimleriyle her daim yardımcı olan Sayın Dr. Öğretim Üyesi Fulya ODUNCU' ya, Dr. Öğretim Üyesi Alp PAR' a ve çalışmamda doğru bilgi ve tekniklerle bana mücadele ruhu aşılayan Sayın Dr. Öğretim Üyesi Saadet TULUM' a teşekkürü bir borç bilirim.

Akademik kariyer sürecimde yanımda olan aileme, özellikle engin deneyimleri ve “çalış çalış şimdi değilse bile bir gün mutlaka başaracaksın” düsturu ile hedeflerime ışık tutan Cebbar SAKARYA' ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Altınbaş Holding Yönetim Kurulu Başkanı Vakkas ALTINBAŞ' a verdikleri desteklerine candan teşekkür ederim. İş ve çalışma alanı benden farklı olmasına rağmen bana desteğini sunan, oluşan problemlere proaktif çözümler üreten Yener ÇALIŞKAN' a ayrıca teşekkür ederim.

ÖZET

İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASININ, İŞ STRESİ, İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: GAYRİMENKUL SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

KÜPELİ, Fatma

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı, Altınbaş Üniversitesi

Danışman: Dr. Öğretim Üyesi Emir Kaan CENGİZ

Tarih: 10/08/2022

Sayfa: 238

Çalışmanın amacı, gayrimenkul sektöründe çalışanların aileleri ile olan ilişkileri incelenerek iş-aile yaşam çatışmasının; çalışanların, çalışma hayatlarındaki iş doyumunu, iş stresi ve kurumsal bağlılıklarını nasıl etkilediğini belirlemektir. Araştırmanın örneklemini İstanbul ili özelinde 400 gayrimenkul değerlendirme uzmanı oluşturmaktadır. Sektör çalışanlarının iş aile yaşam çatışması, iş doyumunu, iş stresi ve örgütsel bağlılıklarının aralarında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığı 19 hipotez ile test edilmiştir. Araştırmada, anket tekniği kullanılmış, betimsel yöntemlerden Tarama Modeli Yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmada 4 farklı ölçek kullanılmıştır. Anket 54 sorudan oluşmaktadır. Günümüze kadar yapılmış araştırmalar incelenmiş ve araştırma bulgularından yola çıkılarak İstanbul ili özelinde ve gayrimenkul sektörü çalışanları arasında çözümleme yapılmıştır. Ankette yer alan veriler İstatistiki Sosyal Bilimler Paketi 26.0 (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) programına aktararak yapılmıştır. İş-aile yaşam çatışması olgusu ve bu olgunun alt boyutları halindeki iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık olgularıyla ilişkilerini denemek adına parametrik ve parametrik olmayan testler analizi metodu kullanılmıştır. Araştırma neticesinde bazı hipotezlerdeki değişkenlerin aralarında anlamlı bir ilişki tespit edilirken bazı hipotezlerdeki değişkenlerin aralarında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu sonuçlar gayrimenkul sektöründe faaliyet gösteren örgütler için yaşanan bazı sorunların anlaşılması için kaynak teşkil edebilmesi açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık, Gayrimenkul Değerleme Uzmanı

ABSTRACT

THE EFFECTS OF WORK-FAMILY CONFLICT ON JOB STRESS, JOB SATISFIED AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A RESEARCH IN THE REAL ESTATE SECTOR

KÜPELİ, Fatma

M.A, Department of Business Administration, Altınbas University

Supervisor: Dr. Öğretim Üyesi Emir Kaan CENGİZ

Date: 10/08/2021

Pages: 238

The goal of the shift is to reduce the number of people who work in the non-profit sector by reducing the number of work-related households; It is important to note that job seekers are more likely to be successful in their careers. An example of this research is that the city of Istanbul itself is building a 400-kilometer-long equestrian complex. It has been tested with 19 hypotheses that there is no significant correlation between sector turnover, family life, job satiety, work stress, and motivational dependencies. In the study, the Scheme Model was used in the survey technique, one of which was the defective item. A 4-dimensional scale was used in this exchange. The survey consists of 54 questions. To date, the research has been refined and based on research findings, a solution has been reached between the people of Istanbul itself and those who are working in the non-profit sector. The results of the survey are based on the introduction of pearson correlation analysis and linear regression analysis based on the realization of interpretations and analyzes as a result of its introduction into the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program 26.0. Parametric and Parametric Parameters and Methods for Testing the Relationship between the Family-to-Family Life Model and the Employment-to-Family Ratio in the High Altitudes of the Dead and the Family-to-Family Relationship Work Stress, Work Saturation, and Proportional Dependency Models. As a result of the research, there was a significant correlation between the variables in the basic hypotheses, while there was no significant correlation between the variables in the main hypotheses. These conclusions are useful in opening the source for understanding some of the issues that have arisen in the non-profit sector.

Keywords: Work Stress, Job Satisfaction, Organizational Connectivity, Non-Moral Valuation Specialist

ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	7
İŞ - AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI, İŞ STRESİ, İŞ TATMİNİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	7
1. İŞ AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI	7
1.1 İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI KAVRAMI.....	9
1.1.1 İş - Aile Yaşamı Çatışması	12
1.2 İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASININ NEDENLERİ VE SONUÇLARI	17
1.2.1 İş-Aile Yaşamı Çatışmasının Sebepleri	18
1.2.2 İş-Aile Yaşamı Çatışmasının Sonuçları.....	23
1.2.2.1 Bireye ilişkin sonuçlar	23
1.2.2.2 Örgüte ilişkin sonuçlar.....	25
1.2.2.3 Aileye ilişkin sonuçlar	26
2. İŞ STRESİ	27
2.1 İŞ STRESİ	28
2.1.1 Stres Olgusu	28
2.1.2 Stresin Özellikleri ve Belirtileri	35
2.1.3 İş Stresi Kavramı.....	40
2.1.4 İş Stresi Sonuçları	41
2.1.5 İş Stresi Yönetimi.....	46
2.1.5.1 İş stresi yönetiminde bireysel stratejiler	46
2.1.5.2 İş stresi yönetiminde örgütsel stratejiler	47
2.2 İŞ AİLE ÇATIŞMASIYLA İŞ STRESİNİN ARALARINDAKİ İLİŞKİ	50
3. İŞ DOYUMU	52
3.1 İŞ DOYUMU.....	52
3.1.1 İş Doyumu Kuramları.....	53
3.1.1.1 Kapsam kuramları.....	54
3.1.1.2 Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi	55
3.1.1.3 Herzberg'in çift faktör teorisi	57
3.1.1.4 Alderfer'in ERG teorisi	58
3.1.1.5 David McClelland'ın başarı gereksinimi kuramı	59
3.1.1.6 Süreç kuramları süreç teorileri	59
3.1.1.7 Vroom'un beklenti kuramı	60
3.1.1.8 Lawler-Porter'in beklenti kuramı	61
3.1.1.9 Adams'ın eşitlik teorisi.....	62
3.1.1.10 Edwin Locke'un amaç saptama teorisi	63
3.1.2 İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	65
3.1.2.1 Bireysel faktörler	69
3.2 İŞ – AİLE ÇATIŞMASIYLA İŞ DOYUMUNUN ARALARINDAKİ İLİŞKİ	75
4.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	77
4.1 ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	77

4.1.1 Örgütsel Bağlılığın Boyutları	82
4.1.1.1 Duygusal bağlılık	82
4.1.1.2 Devam bağlılığı	83
4.1.1.3 Normatif bağlılık	84
4.2 ÖRGÜTSEL BAĞLILĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	86
4.2.1 Kişisel Faktörler	86
4.2.2 Yaş	86
4.2.3 Eğitim Düzeyi	87
4.2.4 Çalışma Süresi	88
4.2.5 Cinsiyet	89
4.2.6 Başarı	90
4.2.7 Psikolojik	91
4.3 ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER	91
4.3.1 İletişim	91
4.3.2 Ücret	93
4.3.3 Sosyal İlişkiler	94
4.3.4 Örgüt Kültürü	95
4.3.5 Örgütsel Ödüller	96
4.3.6 Rol Çatışması	98
4.4 İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ	100
İKİNCİ BÖLÜM	102
5. GAYRİMENKUL DEĞERLEME SEKTÖRÜ	102
5.1 GAYRİMENKUL DEĞERLEME İLE İLE İLGİLİ KAVRAMLAR	102
5.1.1 Gayrimenkul Değerleme Şirketi	105
5.1.2 Gayrimenkul Değerleme Uzmanı	105
5.1.3 Gayrimenkul Değerleme Esasları	109
5.1.3.1 Gayrimenkul değerlemenin ilkeleri	109
5.1.3.2 Gayrimenkul değerlemesinde temel ölçütler	110
5.1.4. Gayrimenkul Değerleme Lisansı	112
5.1.5. Gayrimenkul Mevzuatı	113
5.1.5.1 Vergi ve usul kanununa göre değerlendirme	118
5.1.5.2 Emlak vergisi kanununa göre değerlendirme	120
5.1.5.3 Harçlar kanununa göre değerlendirme	122
5.1.5.4 Gelir vergisi kanununa göre değerlendirme	123
5.1.5.5 Kadastro kanununa göre değerlendirme	125
5.1.6. Gayrimenkul Değerleme Süreci	126
5.2 GAYRİMENKUL SEKTÖRÜ VE GAYRİMENKUL DEĞERLEMESİNİN GELİŞİMİ VE ÖNEMİ	128
5.3 GAYRİMENKUL DEĞERLEME YÖNTEMLERİ	131
5.4 EMSAL KARŞILAŞTIRMA YAKLAŞIMI	132
5.4.1 Gayrimenkul Değerlemesinde Gelir (Nakit Akışı) Yaklaşımı	132
5.4.2 Gayrimenkul Değerlemesinde Maliyet Yaklaşımı	133
5.4.3 İpotek Öz Sermaye Teorisi - Ellwood Tekniği	133
5.4.4 Gayrimenkul Değerlemesinde Pazar Değeri Dışı Değer Yaklaşımı	133
5.5 GAYRİMENKUL DEĞERLEMEDE ULUSLARARASI DEĞERLEME STANDARTLARI	136
5.5.1 Uluslararası Değerleme Kuruluşları ve Standartları	138
5.5.2 Dünya’da Gayrimenkul Değerleme Sistemleri	143

5.6 GAYRİMENKUL DEĞERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	150
5.6.1 Gayrimenkul Değerine Etki Eden Mikro Faktörler	153
5.6.2 Gayrimenkul Değerine Etki Eden Makro Faktörler	154
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	156
6. METODOLOJİ	156
6.1 ARAŞTIRMANIN LİTERATÜR TARAMASI	156
6.2 ARAŞTIRMANIN AMACI	160
6.3 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	161
6.4 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	162
6.5 ARAŞTIRMANIN MODELİ	162
6.6 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	163
6.7 ARAŞTIRMANIN EVRENI VE ÖRNEKLEMİ	165
6.8 VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ	165
6.9 ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	165
6.9.1 İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği	165
6.9.2 İş Stresi Ölçeği	166
6.9.3 İş Doyumu Ölçeği	166
6.9.4 Örgütsel Bağlılık Ölçeği	166
6.9.5 Gayrimenkul Değerleme Uzmanlarına Yönelik Hazırlanan Anket	167
6.10 ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI	167
6.11 VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR	168
6.11.1 Demografik Özelliklere İlişkin Bulguların Betimsellik İstatistikleri	168
6.11.2 Güvenilirlik ve Geçerlilik	175
6.11.3. Keşifsel Faktör Analizi	180
6.11.4. Normallik Testinin Betimsel İstatistiki	184
6.11.5 Korelasyon Analizi	192
6.11.6. Regresyon Analizi	194
6.12 ANKET BULGU SONUÇLARI	203
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	206
REFERANSLAR	214
EK A	225

TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1: Aile Yaşam Çatışmasının Nedenleri	18
Tablo 1.2: Aile Yaşam Çatışmasının Sonuçları	23
Tablo 5.1: Emlak Vergisinde Matrah Tespitinde Meydana Galan Problemler ve Öneriler	122
Tablo 5.2: Dışsal Unsurlar ve Açıklamaları	153
Tablo 6.1: Uzmanların Yaşına Göre Dağılımı.....	168
Tablo 6.2: Uzmanların Medeni Durumuna Göre Dağılımı	169
Tablo 6.3: Uzmanların Çocuk Sayısına Göre Dağılımı.....	169
Tablo 6.4: Uzmanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	170
Tablo 6.5: Uzmanların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	170
Tablo 6.6: Uzmanların Sektörde Deneyim Süresine Göre Dağılımı	171
Tablo 6.7: Uzmanların Kurumda Süresine Göre Dağılımı.....	171
Tablo 6.8: Uzmanların Haftalık Çalışma Süresine Göre Dağılımı.....	172
Tablo 6.9: Uzmanların Aylık Kaçançlarına Göre Dağılımı	172
Tablo 6.10: Uzmanların SPK Lisanslarının Aktiflik Durumuna Göre Dağılımı.....	173
Tablo 6.11: Uzmanların Çalışma Durumuna Göre Dağılımı	173
Tablo 6.12: Uzmanların Rapor Yazımına Göre Aktiflik Dağılımı.....	174
Tablo 6.13: Uzmanların Rapor Yazımına Göre Aktiflik Dağılımı.....	174
Tablo 6.14: Güvenilirlik Katsayısı ve Yorumlaması.....	175
Tablo 6.15: Araştırma Ölçeklerinin Güvenirlilik Tablosu	176
Tablo 6.16: Geçerlilik KMO ve Yorumlaması.....	177
Tablo 6.17: İş Aile Yaşam Çatışması (Bağımlı Değişken) KMOve Bartlett's Test	178
Tablo 6.18: İş Stresi (Bağımlı Değişken) KMOve Bartlett's Test.....	178
Tablo 6.19: İş Doyumu (Bağımlı Değişken) KMOve Bartlett's Test.....	179
Tablo 6.20: Örgütsel Bağlılık (Bağımlı Değişken) KMOve Bartlett's Test.....	179
Tablo 6.21: Keşifsel Faktör Yüğü Analizi	180
Tablo 6.22: İş-Aile Yaşamı Çatışması Ölçeğinin Normallik Testi	185
Tablo 6.23: Aile-İş Yaşamı Çatışması Ölçeğinin Normallik Testi	186
Tablo 6.24: İş Stresi Ölçeğinin Normallik Testi.....	187
Tablo 6.25: İş Doyumu Ölçeğinin Normallik Testi.....	188
Tablo 6.26: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Duygusal Bağlılık Boyutunun Normallik Testi	189
Tablo 6.27: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Devam Bağlılık Boyutunun Normallik Testi....	190
Tablo 6.28: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Normatif Bağlılık Boyutunun Normallik Testi	191
Tablo 6.29: Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri Tablosu	193
Tablo 6.30: Regresyon Tablosu (İş-Aile Yaşamı Çatışmasına Göre)	196
Tablo 6.31: Regresyon Tablosu (Cinsiyete Göre)	197
Tablo 6.32: Düzenleyici (Moderatör) İlimlaştırmacı Analiz Tablosu (Cinsiyete Göre).....	198
Tablo 6.33: Regresyon Tablosu (Medeni Durumlarına Göre)	198
Tablo 6.34: Düzenleyici (Moderatör) İlimlaştırmacı Analiz Tablosu (Medeni Durumlarına Göre).....	199

Tablo 6.35: Regresyon Tablosu (Gelir Düzeylerine Göre)	200
Tablo 6.36: Regresyon Tablosu (Sektörde �alışma Süresine Göre).....	201
Tablo 6.37: Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları.....	202



ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.1: İş-Aile Çatışması Sistemi	15
Şekil 2.1: Stres ve Performans Arasındaki İlişki	42
Şekil 3.1: İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi	56
Şekil 5.1: Uluslararası Değerleme Standartları' na Göre Gayrimenkul Değerleme Süreci..	126
Şekil 5.2: Pazar Değeri Dışı Değeri Oluşturan Unsurlar	134
Şekil 6.1: Araştırmanın Modeli	163



KISALTMALAR

Ark.	: Arkadaşları
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
Bkz.	: Bakınız
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemleri
EVS	: Avrupa Değerleme Standartları
GVK	: Gelir Vergisi Kanunu
IVS	: Uluslararası Değerleme Standartları
IVSC	: Uluslararası Değerleme Standartları Konseyi
OECD	: Ekonomik ve Kalkınma İşbirliği �rg�t�
RICS	: Lisanslı �l�meciler Kraliyet Enstitüsü
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
SKAT	: Gümrükler ve Vergi İdaresi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TDUB	: Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği
TEGOVA	: Avrupa Değerleme �rg�tleri Birliği
UDS	: Uluslararası Değerleme Standartları
UDSK	: Uluslararası Değerleme Standartları Kurulu
USD	: Amerika Doları
USPAP	: Profesyonel Değerleme Uygulamaları Tek Düzen Standartları
Vd.	: Ve diğerleri
Vs.	: Ve sair

VUK	: Vergi Usul Kanunu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
TKGM	: Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü
TAKBİS	: Tapunun Güncel Hali



GİRİŞ

İşgören kişilerin bir aile hayatlarında zorlanması işgören bireylerin iş doyumunu, iş stresini ve çalıştıkları kuruma bağlılıklarını etkileyen çok önemli bir etmendir. Günümüzde hem kadınların hem de erkeklerin işgücüne dahil olmasıyla birlikte işgören kişilerin iş-aile yaşamında çatışmaların yaşanması daha da belirgin hale gelmiştir. Günümüz dünyasında bireylerin ailelerine yeterince zaman ayırıp mutlu bir aile hayatı yaşamaları ve yaptıkları işte verimli olmaları oldukça zorlu bir süreçtir. Çünkü bunun temel nedeni hem işteki yaşamın hem de ailedeki yaşamın ortak kaynaklarından biri de dinamik bir yapı sergiliyor olmasıdır. Kişilerin, işin gereği iş birimlerine yön veren örgütlerine, sistem tasarımlarından oluşan çalışan elemanlarının, iş parçalarının tasarımına yönelik yaşanan değişimler, iş görüşlerinin, iş ihtiyaçlarının değişime son derece açık olduğu şeklinde ifade edilebilir. Bu gidişat ile paralel olarak, ailenin biyolojik, psikolojik, ekonomik, sosyal ve hukuksal özellikleri ile dinamik bir yapıya sahip olunması sebebiyle bireylerin aile yaşamı da yeniliklere açık sistem içerisinde yer almasıdır. Bu sebeplerden dolayı iş ve aile hayatı arasındaki ilişki de değişmektedir. Birbirini etkileyen bu iki yapının bireylerin hayatlarında bir boşluk oluşturması kaçınılmazdır. Bireyler çoğu zaman bu iki kurum tarafından kendilerine verilen rolleri yerine getirmek zorunda kalmaktadırlar.

Organizasyonların hedeflerine ulaşması için geçim sıkıntısı çeken işgören kişilerin iş stresinden uzak durmaları önemlidir. Aynı zamanda kişinin işinden mutlu olması ve iyi bir işe sahip olması önemlidir. Tüm bunların olabilmesi için aile hayatı ile iş hayatı arasında ki bağlantısında çatışma olmaması gerekmektedir.

İnsan merkezli yaklaşımların ortaya çıkmasıyla birlikte, kişinin çalışma hayatına dair algısı da değişmeye başlamıştır. Bedenle sınırlı olan bedene duygusal bağlılık dışında, bazılarında makinist rolü verilmiştir. Zamanla, bu yaklaşımın uygulanabilir olmadığı anlaşılmıştır. Daha sonra işgören kişinin duygu ve duygularını dikkate alan benzer yaklaşımlar olmuştur. Bu yaklaşımlar, kişinin iş yaşamının aynı zamanda aile yaşamı olduğunu ve aynı zamanda iş yaşamının aile yaşamını oluşturduğunu kabul ederek aile yaşamının ve duygularının verimliliğini artırmayı amaçlamışlardır. Yapılan pek çok araştırmalar neticesinde iş hayatında stresli olan bir kişinin aile hayatında başarılı olamayacağı kesin bir şekilde anlaşılmaktadır.

Günümüzde etnik gruplar arası rekabetlerin ortaya çıkmasıyla birlikte insan unsuruna verilen değerler önem kazanmaya başlamıştır. Organizasyonların ayakta kalabilmesi için örgütün ihtiyaçlarının yanında işgören kişilerinde ihtiyaçları önem arz etmektedir. Sonuç olarak, organizasyon ve insan faktörü eşit derecede önemli hale gelmiştir. Tek taraflı gelir yaratma anlayışı, bireysel beceriler, bireysel ihtiyaçlar ve organizasyondaki resmi roller arasındaki denge yerine karşılıklılık ilkesine kaydırılmıştır. Bireyi, verilen bir görevi tek yönlü bir komut alarak yerine getiren bir makine olarak görmek, organizasyonun amacına ulaşmasına izin vermediği anlaşılmaktadır. İnsanı her yönüyle içine alan insan ilişkileri akışının güçlenmesi, insanın hem maddi hem de manevi ihtiyaçlarına yer vermesiyle birlikte kuruluşların bu konuya verdikleri önem artırmıştır. Çalışanın kendini örgüte bağlı hissetmesi, çalıştığı ortamda stresten uzak durması ve iş doyumu yaşaması son derece önemlidir.

Bir çatışmanın kaçınılmaz olması durumunda, çatışma iyi bir şekilde yönetilmeli ve kaçınılmaz girişim durumunda, etkileşimi yönlendirmek gerekir. İş-aile yaşamının yaşanan çatışma, kişilerin mutluluk ve geçim kaynaklarının yanı sıra çalıştıkları kurumlar için son derece önemli olan iş stresi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık sevilerinde etkisi bulunmaktadır. Mevcut ara bağlantıların etkin bir şekilde ele alınabilmesi için içsel düzeltmelerin yapılması ve insan odaklı politikalar aktive edilmelidir. Tüm bunları yapabilmek için kurumlarda çalışan kişilerin kurumlarında ve istihdamlarında neler olup bittiğini ve işçi sınıfı ailelerinin çalışma ortamındaki tutum ve davranışlarının nasıl ayarlandığını bilmek gerekir.

İnsan yaşamının karmaşıklığı ve bu faaliyetlerden ortaya çıkan uyarlanabilirliğinin bir sonucu olarak, sosyolojik, ekonomik ve çeşitlilikle ilgili faaliyetlerini küresel ölçekte aktif olarak sürdürmektedirler.

Söz konusu varlıkların başında gayrimenkul gelmektedir. Başlangıçta sadece barınma ihtiyacı ile sınırlı olan mülkiyet dışı nesne, daha sonra beraberinde gelen gelişme ile kiralama, kredi, yatırım gibi temel kavramla gayrimenkul değeri kavramı şeklinde ortaya çıkan bu kavram ile bir bütünleşik olarak ihtiyaç biçimini değiştirmiştir. Uluslararası basında mülkiyet dışı değer kavramının benimsenmesi ve ekonomi, erişim, bilgi, iletişim gibi faaliyetlerin gelişmesi sonucunda mülkiyet dışı değer kavramı mülkiyetten uzaklaşmış ve uluslararası bir boyuta ulaşmıştır. Uluslararası basında mülkiyet dışı değer kavramının

benimsenmesi ve ekonomi, erişim, bilgi, iletişim gibi faaliyetlerin gelişmesi sonucunda mülkiyet dışı değer kavramı mülkiyetten uzaklaşmış ve uluslararası bir boyuta ulaşmıştır.

Ülkemizin Maddi Olmayan Değerleme Sistemi incelendiğinde bu alanda sağlam bir tema ve kurumsal yapının olmadığı, değerlemede ihtiyaç duyulan veri tabanlarının ve değerlendirme modellerinin oluşturulamadığı görülmektedir. Bu nedenle ülkemizde sürdürülebilecek bir gayrimenkul derecelendirme sisteminin uygulanabilmesi için sağlam bir konu altyapı sisteminin kurulmasına ve etkin bir değerlendirme kuruluşunun kurulmasına ihtiyaç vardır. Öncelikle ülkemiz değerlendirme sisteminin etkinliğini geliştirmek için;

- a. Değerleme ihtiyacı tespitleri,
- b. Veri tabanı organizasyonunun,
- c. Bu verilerin hangi kurum/kuruluşlarca ve ne şekilde oluşturulup/ sürdürüleceğinin,
- d. Verinin ne şekilde gerçekleştirileceğinin,

Hangi kurum ve yapıların organizasyon ve yönetiminde sistemin hangi ürün ve değerlendirme çalışmalarının yürütüleceğinin kapsamlı bir şekilde ele alınarak belirlenmesi gerekmektedir (Erdem, 2019).

Değerleme şirketleri tarafından bankalara verilen değerlendirme hizmeti, genel güvenilirliğe sahip teminat değerlemesi kapsamında yürütülmektedir. Parasal olmayan değerlendirme şirketleri tarafından garanti ve bankalara borç verme amacıyla hazırlanan değerlendirme raporlarının oluşturulması sürecinde yaşanan sorunlar ve eksiklikler değerlendirme uzmanlarının iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır. Bu ströörlerin başında bankaların revizyon talepleri, revizyon nedenleri, bilgi düzeltme, teknik düzeltme, vurgu düzeltme, satış kabiliyeti düzeltme, değer itiraz vb. unsurlar yer almaktadır. Banka şube çalışanlarının değerlendirme konusunda tecrübesi bulunmadığından sorunlar meydana gelmektedir. Raporda anlaşılmayan basit bilgiler için bile şube personeli tarafından detaylı açıklamalar istenebilmekte, bu durum da değerlendirme uzmanları ve şirketleri açısından zaman kaybına neden olmaktadır. Banka şubesi çalışanları için değerlendirme raporlarının içeriği, BDDK tarafından uzmanlara yapılan düzenlemeler gibi banka çalışanlarında eğitimlerin verilmesi ve değerlendirme hizmetinin sadece değer için yapılmadığının çalışanlara duyurular niteliğinde metnin hazırlanması ve yasallaştırılarak duyurulması literatürde belirtilmiştir. Uzmanlar ve denetçileri banka baskı neticesinde üretilen rapor sayısı artmakta haliyle hızlı rapor yazma ve kontrol hata payları yaşanan stres neticesinde çoğalmaktadır. Yaşan stres

uzmanların örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemekte olduğu görülmektedir (Tanrıvermiş; Korkmaz, 2019).

Ayrıca bankaların tamamına başvurma ihtiyacı, firmaların sadece anlaşmak zorunda oldukları firmadan ve aynı zamanda diğer firmalardan hizmet almalarına izin verilmemektedir. Yani çözüm ortağı sadece değerlendirme kuruluşları üzerinden o bankaya hizmet verebilir anlamına gelmektedir. Bu durum aynı zamanda sektörde taşeron işçilerinin aranmasını sağlamakta ve şirketler arası rekabet ortamını teşvik etmekte, bu da firmada çalışan kadrolu elemanlarına baskıcı olmasına neden olmaktadır. Kadrolu uzman ve denetçilere uygulanması amaçlanan alt ve üst limit rapor sayı sisteminin olmayışı hususu; sözleşmeli çözüm ortağı uzmanlarına da uygulanması durumunda raporların kalitelerine olumlu bir şekilde fayda sağlayacağı kesin bir durum olduğu düşünülmektedir. Revizyon grubundaki sorunlardan birinin deneyim eksikliğinden kaynaklanması dikkat çekici bir durumdur. Uzmanlık lisansına sahip olmak, uygulamayı yapma konusunda yeterlilik oluşturmamaktadır. Günümüzde lisans almaya hak kazanmayan ancak deneyim şartlarını taşımayan profesyoneller için içerik, SPK tarafından belirlenmektedir SPL ve TDUB 56 saatlik eğitime katılmaları halinde bu deneyim şartını sağladıkları kabul edilmektedir. Ayrıca üç yıl boyunca uzman yardımcısı olarak çalışmaktadırlar. Mesleki anlamda sözleşmeli veya kadro değerlendirme uzmanları ve denetçileri yetiştirebilmek için değerlendirme, gayrimenkul geliştirme ve gayrimenkul yönetimi gibi bölümlerde yükseköğretim veya doktora programları da uygun maliyetli eğitim kapsamına girmektedir. Bilgi düzeltme revizyonu konularından biri de tapuda yada belediyede alınan sözlü bilgilerden neticesinde oluşmaktadır. Ancak bu durum uzman problemi değil kurumlardan uzmanlara yetki verilmemesi nedeniyle oluşan bir durumdan kaynaklanmaktadır. Teknik düzeltme, revizyon grubu problemlerinden bir diğeri de, sözleşme esasları ile ilgili ayrı bir rapor saha ve şantiye seviyesi tespiti hatalarından oluşmaktadır. Bankanın sözleşme ve uygulama esaslarına bağlı kalmasının en önemli nedeni, uzmanların rapor formatlarında bir standardın olmaması gibi her bankanın da kendi rapor şartnamesi uygulamasından kaynaklanmaktadır. Değerlendirme raporlarında takbiste yer alan takyidat güncellemede belirtilen satış kapasitesinin güncellenmesine vurgu yapılması nedeniyle rapor yanlış olduğu anlamını taşımasa da revizyon sürecine yönelik olması nedeniyle değerlendirme firmalarına verilen puantajı negatif olarak etkilemekte olduğundan organizasyonu ve organizasyonda çalışan işgören birey iş stresi yaşamaktadır. Ayrıca hazırlanan raporun güncellenmesi nedeniyle sadece revize

raporun sisteme dahil edilmesi, raporun sistem arşivinde orijinal haliyle olmaması, yeni bir talep girişinin yapılması gerektiği düşünülmektedir. Sektörde yaşanan bir diğer strösör unsurlarından biride; değer itiraz revizyonu, değerlendirilen taşınmaz için verilen değer itirazından oluşmaktadır. Teminat ve kredi amaçlı hazırlanan gayrimenkul ekspertiz raporlarında verilen değerden dolayı konut kredilerinde maksimum %80, ticari kredilerde maksimum %50 kredi kullanılabilir. Konut kredilerinde %20, ticari kredilerde %50 oranında gerekli itirazların bulunamaması veya eksik olması durumunda, değer itirazı nedeniyle raporlar revize işlemi için firmaya geri gönderilir ve işin tamamlanması beklenir. Son olarak kredinin ödenmemesi konusu bankaya gideceğinden, riskli gayrimenkullerin ticari amaçlı değerlemesinde, raporlama sürecine başlamadan önce tarafların rapor üzerinde karşılıklı mutabakata varmaları tavsiye edilmektedir. Değer itirazı nedeniyle revize sürecine gönderilen raporların çoğunun müşteri beyanlarını neticesinde olduğu görülmektedir. Sonuç olarak, müşteriler nihai raporlarda değerlendirilen değerlerden memnun değil, müşteriler değer verilen değerlere ikna olmamakta ve departman müşterinin beyanına güvenilmekte, bu yüzden araştırmanın yenilenmesi gerekmekte ve baskı neticesinde iş stresi yaşanmakta ve bu durum uzmanların iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir. Bu nedenle, mesleğini icraeden uzmanların kararlarına, mesleğin bağımsızlığı ilkesine aykırı olacak şekilde karışma söz konusudur. Bankalar, rapor yönlendirme kararı almakta ve bu kararın içeriğinde yasal dayanak bulunmamakla beraber mecbur bırakılmaktadırlar. Bu kararların yasal dayanak oluşturularak ilgili birimlerin çözümleme getirilmesi önerilmektedir. Netice olarak; sektör açısından çalışma açığı bulunmakta ve şirket perspektifinden bakıldığında bu durumun organizasyon çalışanları üzerinde oluşan baskı istatistikleri çıkartılarak değerlendirme uzmanlarının iş ve aile yaşamı çatışmasında iş doyumunu ve iş stresörlerinin kaynağına inilerek örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyecek derecede sektörün saygınlığına zarar vermektedir (Tanrıvermiş; Korkmaz, 2019).

Tüm iş kollarında olduğu gibi, gayrimenkul sektöründe de artan rekabet ve deneyim-ekonomik, destekleyici ve politik, işverenlerin çalışanlardan yarar sağlaması maksimum seviyeye ulaşarak beklentileri artmış olduğu görülmektedir. Gayrimenkul sektöründeki işgören uzmanların özellikle bankalara rapor yetiştirme baskısından dolayı çalışma saatleri oldukça esnektir. Bu durum çalışanların mesai bitiminden sonra bile evlerine iş götürerek çalışanların hom-ofis şeklinde evden saatlerce çalışmalarına sebebiyet vermektedir. Yapısı gereği dinamik bir sektör olmasının yanında işverenlerin çalışanlardan beklentileri ve

alışanlarının belediye, tapu müdürlükleri gibi kurumlarda karşılaştıkları problemler gayrimenkul sektörü çalışanlarını mesleklerinden soğutmakta ve strese sokmaktadır. Tüm bu olumsuzlara maruz kalan gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışmalarının işgören kişinin iş davranımları ve sahadaki davranışlarına olan etkilerini iş stresi, iş tatmini ve kurumsal bağlılık olguları çerçevesinden incelenmelidir. Gayrimenkul sektöründe çalışanların aileleri ile olan ilişkileri incelenerek iş-aile yaşam çatışmasının; çalışanların, çalışma hayatlarındaki iş doyumunu, iş stresi ve kurumsal bağlılıklarını nasıl etkilemiş olduğunu konu edilmiştir.

Tüm bu bilgiler ışığında araştırmanın problem cümlesi; iş aile hayat çatışmalarının gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş stresi, iş doyumunu ve örgüte bağlılık düzeyleri aralarında bir ilişki var mıdır? şeklinde kurulabilir.

Araştırmalar, alışanların hem sağlıklı bir aile yaşamına hem de sağlıklı bir çalışma yaşamına sahip olmasının zor olduğunu göstermiştir. Bunun sebebi iş ve aile yaşam sahalarının devamlı değişmesidir. Bu durum bazı sektörler için daha da açıktır. Bu alışmamızda Türkiye’ de önemli bir konuma sahip olan gayrimenkul sektöründe çalışanların aile yaşamlarının çalışma hayatlarını nasıl etkilediği konu edilerek tartışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ - AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI, İŞ STRESİ, İŞ TATMİNİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

İş hayatı içinde hemen hemen bütün mesleklerde ve bu meslek gruplarında çalışanları ve motivasyonlarını etkileyen sorunlar bulunmaktadır. Bu sorunların başında neredeyse bütün çalışanları olumsuz etkileyen iş-aile yaşam çatışması gelmektedir. İş ve aile yaşamı çatışması, çalışanların hayat standartlarını düşürmekte ve aynı zamanda birçok sorunu gündeme getirmektedir. Araştırmalarda önem arz eden bir araştırma konusu olan iş-aile yaşamı çatışmasının doğru analiz edilebilmesi ve köklü çözümlerin ortaya konulabilmesi için daha fazla ele alınması ve irdelenmesi bu alana katkı sağlayacaktır. Bu nedenlerden hareketle bu konu ile ilgili bazı başlıklar aşağıda ele alınmıştır.

1. İŞ AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI

Çalışan insanların iş hayatları ile aile yaşantıları arasında uyum sağlamaları, iş alanlarındaki bireysel başarılarına ve özel hayatlarındaki mutluluklarına tesirleri araştırmacıların uzun zamandır ilgisini çeken bir konu olmaktadır (Allen vd., 2000; Frone ve Cooper, 1992; Higgins ve Duxbury, 1992). Bu konuda araştırma yapan araştırmacıların; işgören kişilerin iş ve aile yaşamı alanlarında çeşitli rol ve yükümlülükleri işgören kişilerce ortaya çıkardığı rol karmaşası işgörenlerin, organizasyona göstermiş olduğu tutumlarının ve davranışlarının üzerinde durmuşlardır (Frone vd., 1992; Gutek vd., 1991; Higgins ve Duxbury, 1992). İş-aile yaşamı çatışmasının ortaya çıkardığı sonuçları şu şekilde ifade edilmektedir: Çalışan bir birey iş hayatı dışında baba, anne ve eş gibi rolere sahip olabilmektedir (Dubrin, 1997: 116). Genel olarak bu şekildeki roller arasında çatışma yaşanan iş-aile yaşamı çatışması işte ve ailede hayatından çeşitli rol ve yükümlülüklerinin herhangi bir nedenle birbiriyle uyumsuz olması biçiminde söylenmektedir (Greenhaus vd., 2003: 512). Parasuraman ve Simmers (2001: 556) İş-aile hayatının olmaması, iş ve ailenin gerektirdiği rollerin aynı anda ortaya çıkmasından kaynaklanan bir uyumsuzluk durumu olarak ifade edilmektedir. 1980' lerden sonra yapılan çalışmalar, iş ve aile hayatındaki eksikliği ortaya koyan durumun yönünü tartışmaya başlamıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985; Greenhaus ve Parasuraman; 1986). Frone ve Cooper (1992) ortaya koydukları araştırmalarda son derece detaylı bir iş-aile yaşamı çatışması modelini ileriye taşımıştır ve genel itibariyle bu alanda daha önce yapılan

alışmaları temele almaktadır (Bacharach, Bamberger ve Conley, 1991; Burke, 1988; Greenhaus ve Beutell, 1985; Greenhaus ve Parasuraman, 1986; Kopelman vd.1983). Yapılan alışma önceki modellerden değişik tarafı, iş hayatının aile hayatını etkilemesiyle sorunların ortaya çıkması ve aile hayatının da iş yaşamını etkileyerek sorunlara neden olması gibi türlü türlü bir farklılık meydana gelebileceğini çıkarmasıdır. Frone ve Cooper'a (1992) ise İş ve aile hayatı iki taraflı olduğunu söylemektedir. Bu görüşte insanın aile hayatı iş hayatına etkisi iş hayatı da aile hayatına etkisi tesir etmektedir. Bu ikilik, iş ve aile hayatından yoksun olmanın sonuçları açısından etmektedir. Bu bulgular doğrultusunda iş-aile yaşamındaki rol belirsizlikleri fark edilir niteliği iki yönlü olması olarak dile getirilmektedir (Marchese vd., 2002: 145; Noor, 2004: 390; Kreitner ve Kinicki, 2004: 195; Hill, 2005: 798).

İş-aile yaşamındaki rol belirsizliklerinin ilk basamağı, işgören kişinin işinden kaynaklı yerine getirmesi gereken sorumluluğun yani ailesi ile ilgili sorumluluğunu yerine getirmesini engellemesi neticesinde yaşanan rol belirsizliğini ya da iş nedeni ile ailede sorunların oluşmasına mahal veren çatışmadır (Frone ve Cooper, 1992: 728). İkinci basamak işgören kişinin aileden kaynaklı yerine getirmesi gereken sorumluluğun yani işi ile ilgili sorumluluğunu yerine getirmesini engellemesi neticesinde yaşanan rol belirsizliği hallerini belirtmektedir (Voydanoff, 2005: 708).

Çatışmayla alakalı daha önceki detaylı incelemeler; iş-aile çatışmalarının, daha yaygın olduğunu göstermektedir (Kinnunen vd., 2004; Frone ve Cooper, 1992). Çalışma saatlerinin çok ve belirsiz olması, normal saatlerinin dışında ek mesai, rahat olamama, şirketin yoğunluğu, ücretin tatmin edici olmaması, st yöneticilerin olumsuz tavrı, iş ilişkileri, kıdemleri, aileye bağımlılıklarından ötürü beklenen talepler, sağlanan kazanç, hastalıklar, işten ve kişiden kaynaklanan benzeri özellikler iş ve aile yaşamında çıkan çatışmaların başında yer almaktadır (Parasuraman vd., 2001; Frone vd., 1997; Madsen, 2003; Ahuja vd, 2007; Cinamon vd., 2007). Bireylerin içinde yaşadıkları iş-aile yaşamı atışması, demografik kökler ve bireylerin sahip olduğu değerler açısından da farklılık yaratabilmektedir (Madsen, 2003: 37).

Bireylerin sahip oldukları cinsiyetlerinin iş-aile yaşamında, kadınların etkilenme olasılığının erkeklerden daha fazla olduğunu göstermiştir (Lo, 2003: 377; Gutek vd., 1991). Bunlardan farklı olarak çalışan bireylerin sahip olduğu çocukların fazla olması ve bu çocukların küçük yaşta ve anne ve babalarında çalışıyor olması, eşlerin birbirlerine destek olamamaları,

çocukların bakım ve sorumluluğunun sadece birinin devraldığı, benzer sebeplerin iş ve aile hayatındaki çatışmalardan kaynaklandığı görülmektedir (Madsen, 2003: 37; Voydanoff, 1988: 751).

1.1 İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASI KAVRAMI

Çalışma, insanın yaşamına idame edebilmesi ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için zorunlu olarak üretim faaliyetine katılması olarak tanımlanabilir. İş, bireyler açısından bazı içsel ödüllerin yanında asıl hedef olarak bazı dışsal kazanımları sağlayan bir faaliyet olarak ifade edilmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000: 181). İş belli kazanımı ortaya çıkaran para karşılığı emek olarak tanımlar (Guest, 2002: 262). Bireyin çalışıyor olması kariyerinde ve kendini gerçekleştirmesi açısından önemli bir yere sahip olmaktadır. Günümüz dünyasında insanlar çalışmayı neredeyse geleneksel hale getirmiş ve bireyler iş hayatlarına büyük anlamlar yüklemişlerdir. İnsanlar genellikle kendilerini yaptıkları iş ile tanımlar ve iş yaşamlarındaki kimlikleri günlük hayatla özdeş hale getirebilmektedir (Dikmen, 1995: 115). Mülkiyet kavramı, aile, iş yaşamı ile birlikte değerlendirilebilir bir seviyeye ulaşmıştır (Lordoğlu ve diğ., 1999: 4). Sonuç olarak bu hakkın nasıl elde edildiği önem kazanmaktadır. Başka bir deyişle, bireyin eşit, özgür, adil ve insancıl bir şekilde, saygıya değer bir işte ve temel haklar içinde çalışması önemlidir. Bunların sonucu olarak insana yakışır iş kavramını açıklamak yerinde olacaktır. İnsanın onuruna yakışması iş hayatındaki beklentilerini belirlemektedir. Burada ifade edilmek istenenler; Kaygılarını ifade etme özgürlüğüne sahip olanlar, üretken olanlar ve, adil bir ödül getirenler, toplumla entegre olan ailelerine sosyal statü kazandırmak, işlerini yapmak ve sosyal statü sağlamak kadın/erkeklerin eşit şartlarda, fırsat eşitliğinden yararlanarak yaptığı şeylerdir (ILO, 2018).

Bu konuyu tarihsel süreç içerisinde ele alırsak insanlığın doğuşundan günümüze kadar ihtiyaçlarını karşılamak için her zaman çalışmaya gereksinim duymuşlardır. Sanayi devrimi öncesinde iş kavramı olarak bilinen bu eylem, 18. Yüzyılın sonlarına doğru gerçekleşen Sanayi Devrimi sonucunda iş kavramında yerini almıştır. Tüm bunların sonucunda herhangi bir üretim faaliyetini gerçekleştirmek amacıyla yapılan fiziksel ve zihinsel faaliyetlere iş bu faaliyetlerden maddi karşılık beklentisi de çalışma şeklinde ifadelendirilmektedir (Özgüven, 2003: 6). İki olguyu tanımların bunların arasındaki fark birisinde sonuç olarak maddi bir karşılık beklenmezken diğerinde çalışma sonucu maddi kazanç beklenir. 18. Yy' dan sonra Sanayi devrimi gerçekleşmiştir. Sanayi devrimi sonucu üretim fabrikalarda yapılmaya

başlanmıştır bunun bir sonucu olarak insanlar köyden kentlere göç ederek bu fabrikalarda çalışmaya başlamıştır. Bu tarihe kadar insanlar kendilerine ait tarla ve işyerlerinde kendileri için çalışmaktaydı ancak kente gelen insanlar belli bir sermayesi olan, işverenin kendisinin tespit ettiği çalışma çerçevesinde, eserlerini para teklif ederek çalışan işçi kavramıyla tanıştırıldılar (Aydoğanoglu, 2010: 12).

Sonuç olarak, bireyler için işin sosyal bir boyutu vardır, Sabuncuoğlu ve Tokol'un şu şekilde tanımladığı gibi: Bireyler çalışma hayatlarında insanlarla ilişkiler kurmuş ve onlarla birlikte yaşama girişimi içerisinde olmuşlardır (Sabuncuoğlu ve Tokol, 1991: 4). Günümüz çalışma yaşamında bireyler, başkalarının statüleri işle tanımlamakta, maddi kazanç boyutunu statü kazanmak ve saygınlık kazanmak için kullanmaktadır (Öner, 2012: 5). Çalışanların işe verdikleri önem ve çalışmanın, çalışanlara kazandığı yararlar açısından işin özelliklerini şu şekilde tartışmışlardır (Özen, 2005: 100-101; Keser, 2009: 61-62).

- a. İstihdam edilenlere sosyal statü kazandırır,
- b. Çalışma, özerklik ve mizah anlayışı olan birinin yaratıcılığını bir araya getirir,
- c. İş, çalışanın değişik bireylerle yoğun bir iletişim imkanı sağlayarak sosyalleşmeyi destekler,
- d. Çalışanın kendine ait bir kimlik gelişimini sağlar,
- e. İş, bireylerin yaşamlarını devam ettirmesi için maddi kazanç sağlar.

Sonuç olarak iş temelli çalışma kavramı, bir bireyin veya herhangi bir organizasyonun parçası olarak, bireyin maddi kazancı karşılığında, fiziksel, zihinsel ve ruhsal enerjisini harcaması, bir ürün ve hizmet yaratma hedefidir. Kendisi veya başkaları için değerlidir (Özen, 2005: 84).

Günün 24 saatinden 8'inin harcandığını varsayarsak, günün üçte birinin harcandığı anlamına gelmektedir. Bu önemli zaman dilimini düşünürsek, bireyin mutluluğunu sağlamada önemlidir (Güney ve diğerleri, 1996: 56-58). Çalışmasının temel amacı kendisi ve ailesinin hayatını devam ettirebilmesi için gerekli ihtiyaçları karşılayabilecek maddi kazancı elde etmesidir. Toplumda önemli bir yeri olan ve en küçük toplumsal birimi oluşturan aile bireylerin iş hayatında önemli bir yer teşkil etmektedir. Toplumun temelindeki en küçük yapı birimi olan aile sosyal örgütlenmenin başladığı yerdir. Toplumdaki en büyük örgütlenme olan devletleri, toplumun kültürünü değer yargılarının ve davranışlarının köşeden köşeye

şekillendiği ve dönüştüğü en küçük topluluktur. Aile, toplumun gelecek arayışının temelidir. Bütün bunlara ek olarak; toplumda aile yapısı ne kadar sağlıklı olursa, sosyal yapı o kadar düzenli ve sağlıklı olur, milli kültürün gelecek nesillere aktarılması, nüfusun devamlılığı, çocukların yetiştirilmesi, yaşlıların ve çocukların korunması, sosyal statü gibi kazanımlar sağlıklı bir şekilde elde edilir. Tüm bu unsurlar ailenin görevleri arasındadır (Yıldırım, 2006: 3-10).

Bütün nedenlerden dolayı ailenin yapısı toplumlar için son derece önemlidir. Dünyada ortak bir aile tanımı yapmak zordur. Bunun nedeni aile yapısında farklılıklar olması bulunması ve tarihsel süreç ile değişmesidir (Canatan ve Yıldırım, 2013: 62). Eski toplumda ailenin çok kalabalık olduğu zamanlarda günümüzde çekirdek aile olarak anılır ve anne, baba ve çocuklardan oluşan küçük bir aile yapısından oluşur. Bu etmen sanayileşme ile meydana gelmiştir (Vergin, 1990: 309).

Aile insanların, sadece ekonomik amaçlarla bir araya gelen ortak paydası değildir. Aile ayrıca bireylerin huzur ve mutluluğunu sağlayarak bireyi başarıları için ödüllendirir ve motive eder (Edwards ve Rothbard, 2000: 186). Bütün toplumlarda farklı şekillerde yer alan aile Türkiye’de de anayasal olarak tanımlanan bir yapıdır Anayasamızın "*Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler*" başlıklı üçüncü bölümünün 41. maddesi aileyi "*Aile, Türk toplumunun temelidir ve eşler arasında eşitliğe dayanır*" şeklinde tanımlamaktadır. Tarihsel süreçte meydana gelen sosyal ve ekonomik değişimler ailenin yapısını, tanımını ve işlevini değiştirmiştir. Büyük Sanayi devriminden önce genellikle kırsal alanda yaşayan ekonomik kaynakların bölüştüğü bir yapı olan aile, sanayi devriminden sonra geçirdiği değişim ile kırsaldan kente göçen daha çok bir patronun işyerinde ücret karşılığı çalışan bireylerin oluşturduğu bir yapıya dönüşmüştür. Bu değişim aile ile birlikte ailede kadınlık ve erkekliğin rolünü değiştirmiştir (Canatan ve Yıldırım, 2013: 74).

Sanayileşme ve modernleşme ile birlikte "*yaşanacak yer*" ve "*çalışılacak yer*" değişmiştir. Bireyler çalışma hayatlarının bir sonucu olarak saatlerce evden ve aileden uzak kalmaktadır. Çalışma saatlerinin artmasıyla aile üyelerine ayrılan zaman kısalmıştır (Yazıcı, 2010: 19). Çalışma ortamında ve aile içinde yaşanan çok hızlı değişiklikler işteki ve ailedeki rollerinde yaşanan belirsizlik, kafa karışıklığına ve rol çatışmasına yol açmıştır. Diğer bireyler veya toplum tarafından beklenen, kendi kendine oluşturulan veya dış çevreden etkilenen davranış kalıpları rol olarak adlandırılabilir (Aytaç, 2005: 20). Bireyin öncesinden

kendisi için belirlenmiş davranış ve görevleri uygun bir biçimde yapması rolünü yapması anlamına gelmektedir. Bireyin üstlendiği yeni rol aynı zamanda kendisi için yeni statü de demektir. Örneğin, birey bir ebeveynse veya işte bir yönetici vb. statüler, bireyin toplumdaki konumu olarak tanımlayabiliriz. Rol, kişinin bulunduğu konuma göre kendisinden beklenen davranışların tümüdür (Özkanlı ve Korkmaz, 2000: 13).

Birey toplum içinde gruba dâhildir dolayısıyla, dâhil olduğu grup sayısı kadar rol ve statüye sahiptir. Bireyden sahip olduğu statü kadar da rol beklenilir. Bu nedenle bireydeki birden fazla bulunan role çoklu rol denilir (Özen ve Uzun, 2005). Bireyde bulunan her rolün ayrı ayrı sorumluluğu vardır. Bireyin bunların hepsini yerine getirmesi için koşulları uygun hale getirmesi gerekmektedir. Bu nedenden dolayı bireyde rol baskısı oluşabilir. Aniden rolün sorumluluğunu aynı anda devralmak, rolün baskısına neden olur, roller arasındaki uyum güçleşir ve rol çatışması meydana çıkabilir (Kahn ve diğ., 1964: 19). Yukarıdaki nedenlerden dolayı meydana gelen rol çatışmaları iş-aile çatışması şeklinde adlandırılır.

1.1.1 İş - Aile Yaşamı Çatışması

Birey işte ve aile içerisinde çok farklı görev ve sorumluluk alır, aynı şekilde farklı roller üstlenir. Bireyin bu rollerdeki başarı ya da başarısızlığı ilişkilerinin kalitesini belirlemektedir. Bireyin sahip olduğu rollerin beklentilerini uygun şekilde yerine getirmesi her zaman mümkün değildir. Çünkü bu roller sırasıyla yerine getirmesi gerekirken çoğu zaman aynı anda yerine getirir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). İşteki hayatında ve ailedeki hayatında farklılığı roller arası uyumsuzluk, belirsizliklik, iş-aile yaşamının eksikliği en çokta "*İş-aile çatışması*" terimi ile aktarılmıştır. İş-aile yaşamının eksikliği ile ilgili çalışmalar, rol yapısı konusunda Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal (1964) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya dayanır (Efeoğlu, 2006: 62).

Kahn ve diğerleri (1964) araştırmalarında rol çatışması kavramını incelenmişlerdir. Bu araştırmalarda bireyin birden fazla farklı rol almasının stres ve gerilim oluşturacağı sonucuna ulaşmışlardır. Bu nedenden dolayı birey bir role hazırlamışken bir diğer role geçiş yapmanın zor olduğunu belirtilmiştir. Meydana gelen bu rol uyumsuzluğu çatışma olarak tanımlanmıştır. İş- aile çatışması için yapılan bazı tanımlamalar şu şekilde anlatılmaktadır. İş-aile yaşamı çatışması; iş ve aile haytından meydana gelen rol talep ve beklentilerinin bir takım perspektiften uyumsuzluk meydana getirmesi durumudur (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İşteki ve ailedeki çatışma; beklenen rol talepleri, belirli alanların birbiriyle uyumsuz olduğunda rol belirsizliği olarak tanımlanabilir. Başka bir tanımla rol çatışması; birden fazla role sahip olan kişi, bu rollerin beklentilerini yerine getirmeye çalışırken kendini baskı altında hisseder (Greenhaus ve Beutell, 1985). Üstlenilen rol gereklerini yerine getirmeye çalışması sonucu iki rol arasında kalması rol çatışması olarak tanımlanmaktadır (Arslan, 2012: 12).

Diğer tanımla iş-aile çatışması; bir grubun parçası nedeni ile benimsenen rol ile aile ferdi sonucu benimsenen rol arasındaki çatışma sonucu ortaya çıkan gerilimdir (Efeoğlu ve Özgen, 2007). İş-aile çatışması; çalışanın bir ortamdaki (ev, aile gibi) davranışlarının, başka bir ortamdaki (iş gibi) olumsuz veya olumlu yönlü tepkilerden etkilenmesi süreci şeklinde ele alınabilir (Kaya, 2008)

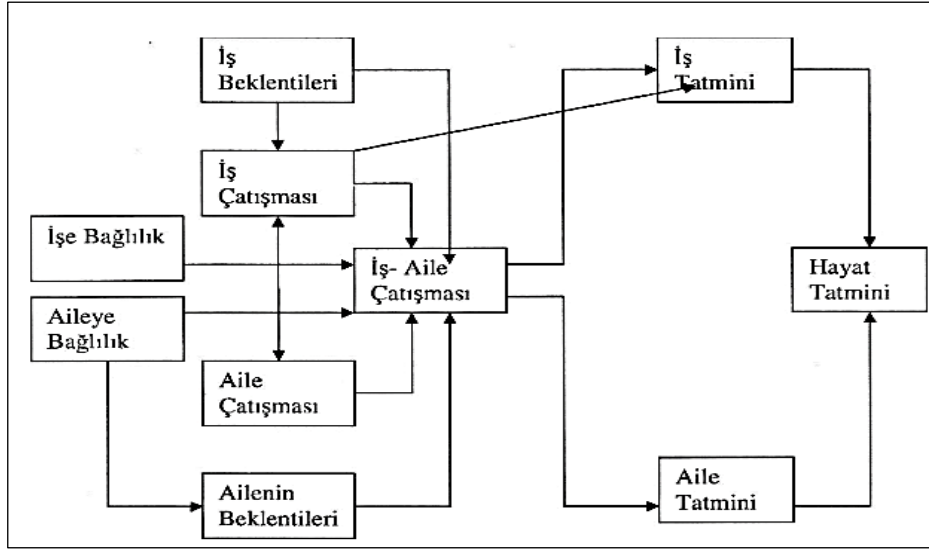
Wayne ve diğerleri (2004) iş-aile yaşamı çatışması, kişinin çalışmadaki rolünün aile rolü üzerindeki negative etkisi biçiminde tanımlamışlardır. Rol çatışması rol başarısızlığına neden olmaktadır (Çetinkaya, 2011). Toplumda, ekonomide, endüstride, eğitimde meydana gelen değişimler birey için hayatın temel iki boyutu olan aile ve iş olgularında değişmelere neden olmuştur. Bu süreçte iş-aile yaşantısının öneminin ve ortaya çıkabilecek çatışmaların farkına varılması bu konuya yağun bir ilginin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu konuya olan ilginin artması ve konu ile ilgili yapılan araştırmaların artmasının sebeplerinden bahsetmekte yarar vardır. Bunlar:

- a. Birden fazla geliri olan ailelerin sayısında artışın devam ediyor olması,
- b. Çalışmakta olan küçük yaşta çocuk sahibi olan kadınların sayısında artış olması,
- c. Kadın ve erkeğin çalışma hayatındaki ortak noktaların olması; kadınların tam zamanlı çalışmaya başlaması, doğum öncesi ve sonrası çalışması, kadınların çalışma yapılarının erkeklerden ayırt edilememesi,
- d. Birden fazla yeni aile çeşidinin ortaya çıkması: yaygın olan çekirdek aile yapısının yanında tek ebeveynli, çift gelirli gibi aile yapılarının ortaya çıkması,
- e. Boşanma oranlarının yükselmesi nedeni ile tek ebeveynli aile sayılarındaki artış oranı,
- f. Çalışmakta olan bireyi aile desteğinden mahrum bırakan işgücündeki artış miktarı,
- g. İş yaşamına artan ilgi ve beklentiler; babanın evde kendisine bağlılığına verilen verilen model ile değeri arttırmak şeklinde sıralanabilir (Kapız, 2002).

İş hayatı ile aile hayatı arasında oluşabilecek uyumsuzlukları tartışırken dikkat edilmesi gereken önemli faktör; aile hayatı ve iş hayatı birbiriyle çift yönlü etkileşim halinde olmasıdır. İş-aile yaşamı çatışması incelerken dikkate alınması gereken bir diğer kavram ise iş-aile yaşamı çatışması tersi yönde hareketv eden aile-iş yaşamı çatışmasıdır. Çatışma kavramına ilişkin yorumlarda, bu ilişkinin iki boyutu olduğunu belirtmiştir. Bireyin aile içindeki rollerini yerine getirememesi durumu olarak tanımlanan aile-iş yaşamı çatışması, iş hayatında aile içindeki rollerin performansını ve etkinliğini olumsuz yönde etkilemekmektir (Arslan, 2012: 36). Evde çocuğu hasta olan bir babanın iş hayatının negatif etkilenmesi durumu örnek verilebilmektedir (Çetinkaya, 2011).

Kişinin ailesi ile yaşadığı olumsuzluklar, yeni bir eve taşınma gibi düzen değişiklikleri, evde bakıma ihtiyaç duyan yaşlı bireylerin olması benzeri unsurlar çatışmanın örneklerindendir. Tüm bu durumlara ilave olarak aile-iş çatışmasını tetikleyen faktörlerden de söz etmek gerek görmektedir. Bu hususta çalışanın medeni durumu, çocuğunun olması, olmaması ve çocukların sayısı, yaşları, bakıma muhtaç yaşlının var oluşu yada olmayışı, aile ve aile isteklerinin yapısı, eşin sağladığı destek, bünyesinde bulunduğu örgüt tarafından destek alıp almaması, vb. unsurlar aile-işyaşamı çatışmasının yaşanıp yaşanmayacağı ihtimalini ve çatışmanın şiddetini ortaya koyan unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatüre genel itibariyle “*iş-aile yaşamı çatışması*” olarak ifade edilen ve önem arz eden kavramın iki boyutlu ve çift yönlü olduğu sonucuna varılmış ve bu ilişkilerin çok önemli etkilere ve sonuçlara sahip olduğu ifade edilmiştir. Ama işletme sahasında aile-iş çatışması konusu iş-aile çatışması hususu ile kıyasla alaka görmemiş ve bu konuya gereğince önem verilmediği saptanmıştır. Yapılan çeşitli çalışmalara göre neden, işgören bireylerin iş-aile çatışmasını, aile-iş çatışmasına kıyasla bu oranın çetrefilli olduğu ifade edilmiştir (Netemeyer vd., 1996).

Aşağıdaki şekilde Duxbury ve Higgins (1991)’in modeli ve bu modelin iş-aile çatışmasının çalışma örüntüsü ve sistemi gösterilmiştir.



Şekil 1.1: İş-Aile Çatışması Sistemi
Kaynak: Duxbury ve Higgins (1991)

Modele göre bağlılık kavramı çok önemli bir faktör olarak yer almaktadır. Kişilerin işteki ve ailede sorumluluklarını üstlendiği safhada çatışmanın ortaya çıkma durumunu güçlendirecektir. Bir kişi eğer işine fazla bağlı ise aile sorumluluğunu, aksi halde aileye fazla bağlı ise iş sorumluluğunu gerekli şekilde icra edemeyecektir (Wiley, 1987). Birey hangi role çok bağlı ise o rolü diğer rollere kıyasla daha çok önemseyip ön plana çıkarır ve diğer rolleri geri planda bırakıp yeterince önem göstermez. Bu durumdan dolayı iş ve aile yaşamı sorumlulukları arasında çatışmaya sebep olur (Duxbury ve Higgins, 1991).

İş hayatına çok fazla bağlı olan bir kişinin iş yükü fazla olacağından aile hayatında problemler, yani iş-aile çatışması olması yüksek bir olasılık iken, aileye çok bağlı olan bir kişinin aile sorumluluklarını daha çok önemsemesi veya daha çok zaman haccaması sonucunda aile-iş çatışması olması yüksek bir ihtimaldir. Kişinin çatışma durumları işteki doyumunu veya ailedeki doyumunu direkt etkilemektedir. Bu faktörleri, direk yaşam doyumunu ile ilişkisinin var olduğu yapılan birçok araştırmanın sonucunda ortaya çıktığı gözlenmiştir.

Kişinin iş sahasında yaşadığı problemler aile içindeki ilişkilerini olumsuz etkilediği gibi aynı şekilde aile ortamında yaşadığı sorunlarda iş performansını olumsuz etkilediği görülmektedir. Bu nedenle aile ile iş arasında karşılıklı etkileşim bulunmakta ve bundan dolayı, işteki ve ailedeki çatışma iki taraflı bir çatışma olarak düşünüldüğü görülmektedir.

(Gürel, 2016). İş-aile ve aile-iş çatışması birçok kişi tarafından aynı manada algılansa da, bu iki çatışmanın şekli oluşum sebebi ile birbirlerinden farklıdır (Çelik ve Turunç, 2009).

İş-aile çatışmaları kişinin işinden dolayı aile ortamında maruz kaldığı sorunları ifade ederken, aile-iş çatışması, aileden dolayı çalışma sahasında maruz kaldığı problemler olarak gösterilmektedir. Genel itibari ile iş-aile çatışması, aile-iş çatışmasına kıyasla çokça karşı karşıya kalınan bir olaydır. Aile ilişkilerinde kişilerin kendi aralarında kurdukları iletişimleri çok samimi ve aile bağları güçlü durumdadır. Bundan dolayı aile ortamında ortaya çıkan bir problemi veya stres durumunu aile bireyleri birlik içinde çözerek, bu stresin etkilerinin iş sahasına taşınmaması için gerekeni yapabilmektedir. Ama iş sahası çok reel ve iş odaklı iken, çalışanlar bireyler arasındaki ilişkiler, aile içindeki kişilerin arasındaki ilişkiye kıyasla daha fazla kırılğan olmaktadır. Bundan dolayı bir kişi, aile içindeki varolan problemleri ailedekilerle iletişim halinde bir yol ile çözebilmekte lakin iş sahasındaki sorunların çözüm bulunması nazaran çok güç olabilmektedir. Çalışan bireyler, iş sahasında çözüm bulunmayan sorunlarla yaşaması bir zorundalık iken, iş sürecinde çözülemeyen problemlerle devam etmek durumundadır. Bundan dolayı iş-aile çatışması ile aile-iş çatışmasına kıyasla çokça yaşandığı gözlenmektedir. İş-aile çatışmasının daha çok ortaya çıkması nedeni ile yapılan araştırmaların pek çoğu iş-aile çatışmalarını odağı merkezinde yer almakta ve sosyal, ekonomik ve kültürel faktöre, bireyin kişisel özelliklerine, aile yapısına vb. hususlara bağlı aile-iş çatışması da kişilerin karşılaştığı bir çatışma olmaktadır. Özellikle çözüm bulunamayan aile-iş çatışmaları, bireyin hem aile ortamında hem de iş sahasında ciddi sorunlara sebebiyet verdiği görülmektedir. Aile ortamında huzur bulamayan ve mutlu bir aile hayatı yaşayamayan bir kişi, bu durumunu iş sahasına yansıtabilir ve bu durumda aile ortamından kaynaklı aile-iş çatışmaları yaşayabilmektedir. Aile-iş çatışması, iş-aile çatışmasından farklı olarak daha çok aile danışmanlığı, psikoloji ve sosyoloji sahalarının inceleme konusudur. Bundan dolayı konunun iki taraflı olarak incelenmesi yerine, çalışmalar daha çok, iş-aile çatışmaları üzerine odaklandığı görülmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2015).

Aile-iş çatışması genellikle kişinin aile ortamında yerine getirmesi gereken sorumlulukların, iş sahasında üstlendiği sorumlulukların önüne geçmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Çocuğunu sabah okula götürmesi gereken bir baba, işe geç kalıp, iş sahasında sıkıntılara sebebiyet vermesi bu duruma örnek teşkil etmektedir. Özellikle günümüzdeki ailelerde her

iki ebeveyninde çalışması, çocukların bakımı konusunda sorunların oluşmasına neden olmaktadır. Çocuğun hastalık gibi durumlarında bakımını yapması için işyerinden izin almak zorunda kalan anne veya baba güç durumunda kalabilmektedir. Bu ve benzeri pek çok durumda, bu tür aile yaşamıyla ilgili yükümlülükler kişilerin iş sahasında problemler yaşamasına neden olmaktadır. Bireyin yerine getirmesi gereken sorumluluklar ailenin yapısına göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin kişinin medeni durumu alacakları sorumlulukları değiştirmektedir. Bakıma muhtaç; çocuk, ebeveyleerin yaşlı olması, eşlerin kuduğu ilişki kalitesi, çocuk sayısı veya çocukların sergilediği davranımlar, ailenin sahip olduğu kültürel yapı, içinde bulundukları ortam, akrabalar ile kurdukları etkileşimler gibi birçok unsur kişinin yerine getirmesi gereken sorumlulukları değiştirmektedir. Değişen yükümlülükler de kişinin aile ortamını o denli etkileyebilmektedir. Aile ortamında, kişiden beklentiler ne oranda çoğalırsa kişinin bu istekleri karşılaması o denli güçleşecek, bu güç durum karşısında bireyin aile doyumu aynı oranda azalış gösterecektir. Bu isteklerin artması halinde iş sahasındaki yükümlülükleri icra etmesinde günden güne güçlükler oraya çıkacak ve çatışmalar oluşmaya başlayacaktır (Şimşek ve Koç, 2020).

1.2 İŞ-AİLE YAŞAMI ÇATIŞMASININ NEDENLERİ VE SONUÇLARI

Taş (2020) çalışmasında, yapılan araştırmaların, aileden aileye etkileşimlere dâhil edilen değişkenler, iş ve işten meydana gelen unsurlar, aile hayatıyla ilgili unsurlar, demografik nitelikleri ve kişilik nitelikleri ile gruplandırılmış olduğunu söylemektedir. Değişimlere ek olarak, işle ilgili faktörlerden biri de işçi sınıfı aile üyelerinden birinin yaşamının aile yaşamını olumlu yönde etkilemesi; ister iş ister aile hayatı ile ilgili olsun, aile hayatı ile ilgili faktörler de çalışma hayatı açısından önemli bir yere sahip olduğu vurgulamaktadır. Özellikle demografik değişkenler ve kişilik özellikleri hem aileden aileye hem de aileden işletmeye etkileşimlerde etkilidir; tüm bu faktörlerin iş-aile etkileşiminin önünü açarak iş ve aile yaşamı çatışmasına temel oluşturmaktadır. Bununla birlikte, çalışma hayatları üzerinde aile hayatlarına kıyasla daha az kontrole sahip olanlar, iş-aile değişiminde daha etkili bir üstünlük durumu ve en önemli öncülleri olarak kabul edilmektedir.

1.2.1 İş-Aile Yaşamı Çatışmasının Sebepleri

İş-aile yaşamı çatışmasına sebep olan unsurlar; bireysel hususlar, yapılan işle alakalı etmenler, aile ile alakalı etmenler olmak üzere 3' e ayrılır. Bu nedenler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1.1: Aile Yaşam Çatışmasının Nedenleri

Kişisel Faktörler	İş ile İlgili Faktörler	Aile ile İlgili Faktörler
-Yaş	-İş ve Çalışma saatleri	-Çocuk sayısı ve yaşı ve bakımı
-Cinsiyet	-İş yükü -İş stresi	- Çift kariyerli aile yapısı
-Medeni durum	-Çalışma arkadaşı ve yöneticilerin tutumları	-Aile içinde bakıma muhtaç birey bulunması
-Kişilik yapısı/tipolojisi	-Ücret	- Aile içi ilişkiler
-Eğitim düzeyi		

Kaynak: (Baykal, 2015: 26)

a. Kişisel Faktörler:

Bireylerin yaşadığı çatışma iş ve aile çatışması olabileceği gibi aile ve bireye dönük sebeplerle de olabilmektedir (Öngel, 2019).

Bilinen bir gerçek ki dünya üzerindeki tüm insanlar birbirinden farklılık göstermektedir. Bundan dolayı bireylerin yaşadığı sorunlar karşısında duyguları, fikirleri ve sergiledikleri tavırları da farklı olmaktadır. Bu farklılığın oluşmasında rol oynayan faktörler; bireyin cinsiyeti, evli yada bekar oluşu, mezuniyet durumu, karakteri ve yaşı olarak sıralanmaktadır. Yunanlı filozof Herakleitos "*Aynı nehirde iki kez yıkanılmaz*" sözü ile geçen süreyle hiç bir şeyin aynı kalmadığını dile getirmektedir. Hiç bir şeyin aynı kalmadığı bu düzlemde, insanlar da geçen zamanla birlikte hem psikolojik hem de biyolojik özelliklerinde farklılık olmaktadır. Bundan kaynaklı iş-aile yaşamı çatışması ile alakalı incelemelerinde yaş faktörü ile çatışma arasındaki etkileşimlere ilişkin farklı tespitler gözlenmektedir. Ekinci ve Ekici (2003) çalışmalarında kişilerin yaşları ilerledikçe algılarında azalış görüldüğü, öğrenmelerinin güçleştiği; işte gençlerin orta ve daha ileri yaştaki çalışanlara kıyasla işleri daha iyi öğrendiği ve hızlı uyum sağladığı dile getirmektedir. Dolayısıyla yaşlılarda ortaya çıkan menopoza ve andropoz nedeniyle stresi artan kişilerin çatışma yaşamaya yatkınlık gösterdiği araştırmacılar tarafından gözlemlenmiştir. Akademisyenlerin dahil edildiği diğer

bir incelemede ise akademisyenlerin yaşları ilerledikçe iş ile alakalı yükümlülükleri aile hayatları üzerinde çok az etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Grandey ve Cropanzano, 1999).

İş-aile yaşamı çatışması ile alakalı yapılan araştırmalar irdelendiğinde cinsiyetin gereğinden fazla önem arz ettiği sonucuna varılmaktadır. İş-aile yaşamı çatışması içinde cinsiyetin etkisi ile alakalı literatür incelemelerinde iki farklı modele rastlanmaktadır. Bunlar rasyonel görüş modeli ve cinsiyet rolü modeli olarak ifade edilmektedir. Rasyonel görüş modeline göre çatışmanın nedeni zamanın kıstlı olmasından kaynaklanmaktadır. İşine fazla vakit ayıran kişi iş-aile yaşamı çatışmasını, ailesine çok vakit harcayan birey ise aile-iş yaşamı çatışmasını yaşadığı görülmektedir. Bu çatışmalarda cinsiyet baz alındığında farklılığın olduğu; bayanların erkeklere kıyasla daha çok iş-aile yaşamı çatışmasını yaşadığı bir çok araştırma ile desteklenmektedir (Özmete ve Eker, 2012; Bragger ve diğ., 2005).

Amerikalı Sosyolog Talcott Parsons' un yapısal-işlevselci yaklaşımını bu durumda araştırma konusu edindiği cinsiyet rolleri doğrultusunda ailenin gereksinimlerini, çocukların ve evin yükümlülüklerini üzerine alıp bir başına yerine getiren bayana ilişkin roller duygusal / dışa vurumsal, ailenin gereksinimlerini bir iş icra ederek kazandığı gelir ile yerine getiren erkeğe ilişkin rolleri araçsal roller olarak adlandırılmıştır (Parsons, 1972: 140).

Sanayi Devrimi ile birlikte kadınlar da emeklerini paraya dönüştürerek iş hayatında zeminini oluşturmaya başlamıştır. Kentleşme ve akabinde küreselleşme ile birlikte toplumsal yapıda değişmiş ve dönüşmüş olduğu görülmektedir. Bu değişimle paralel olarak iş hayatında ve aile hayatında varolan roller de farklılık göstermektedir (Günay ve Bener, 2011: 159). Geleneksel toplum cinsiyetten kaynaklı rollerinin ön planda olduğu ataerkil toplumlarda iş hayatına giren kadınların işte sahip olduğu yükümlülüklerinin yanında evdeki yükümlülüklerden de sorumlu olmasından dolayı iş-aile yaşamı çatışmasının içerisinde olmaları kaçınılmaz bir hal almaktadır (Burke, 1997: 320).

Kişilerin evli olup olmaması da çatışmayı etkileyen bireysel unsurların arasında yer almaktadır. Mutlu evliliklere sahip olanların performansı olumlu etki gösterdiği, evliliğinde problem yaşayan bireylerin iş sahasında artan stres neticesinde performanslarının olumsuz etkilendiği bundan dolayı çok fazla iş-aile yaşamı çatışması yaşadığı gözlemlendiği dile getirmektedir. Tayvanlı girişimci kadınlarla edinilen bir iş-aile yaşamı çatışmasına yönelik

yapılan incelemede, aile sınırları iş sonumlarına göre daha esnektir, elde edilen iş başarısı ve evlilikte varınılan doyum ile iş-aile yaşamının olmayışı olumsuz bir ilişkiye sahiptir ve işten aileye yönelimin olmaması evlilik doyumuna katkıda bulunur; İşe aile odaklı erişimin algılanan iş başarısına katkıda bulunduğu gözlemlenmiştir (Wu ve diğ., 2010: 742).

İş-aile yaşamı çatışmasının karakteri unsurunu inceleyen Freidman ve Roseman adlı araştırmacılar, kişilik tipini A ve B tipi kişilik şeklinde ayırarak yoğunlaşmışlardır. A tip yapısına sahip olanlar stresli, agresif, sabırsız, rekabetçi iş odaklı ve çalışkan, gibi özellikleri gösterirken, B tip kişilik yapısına sahip olanlar ise çalışma hayatında iyi ilişkilere sahip, daha sakin, planlı yaşayan, rekabetten uzak, kişiler şeklinde belirtildiği ifade edilmektedir (Güney, 2016: 80).

B tip kişilik yapısına sahip kişilerin kişilik özelliklerinden dolayı A tip kişilik yapısına sahip bireylere kıyasla daha minimal iş-aile yaşamı çatışması yaşadıkları görülmektedir. Dünya çapında milyarlarca insan yaşarken, kişileri var olan belirli tiplere sığdırılması olanaksız görülmektedir. Keza birey hem A tip kişilik yapısına hem B tip kişilik yapısına sahiptir olabilmektedir. Bu durumda iş-aile yaşamı çatışması yaşama şeklini değiştirebilmektedir (Durna, 2004; Çarıkçı, 2001).

Değer yapısını ölçen Cohen (2009) ve S. H. Schwartz (1992) tarafından yapılan bir incelemede, güç ve hayırseverlik değerlerine odaklanan insanların iş ve aile hayatından yoksunluk yaşama olasılıkları daha yüksektir. Ancak güce değer veren bireylerin, kendi yaşamları üzerinde kontrol sağlama becerilerine sahip oldukları için sorunlarına daha rahat bir çözüme sahip buldukları saptanmıştır. Yardımseverlik değerine değer veren bireylerde iş arkadaşlarının ihtiyaçlarını karşılamaya daha meyilli olmaları nedeniyle iş ve aile hayatında eksiklik olduğu saptanmaktadır. Çalışmada yer alan güven duygusu, uyumlu ve gelenek değerlerinin iş ve aile hayatındaki başarıyı etkilememesi; iş ve aile hayatındaki sıkıntıyı azaltan unsur hedonizm değeri olduğu görülmektedir.

b. İş ile ilgili Faktörler:

Genel olarak insanlar sınırlı bir şekilde olan hayatlarının çoğu kısmını iş sahasında çalışarak geçirdikleri için iş sahası insanlar için son derece önemlidir. İş sahasında sıkılan kişilerin stres düzeylerindeki artışın aynı zamanda aileye de yansıdığı, bunun da iş ve aile yaşamında yetersizliğe yol açtığı belirtilmektedir (Kim ve Ling, 2001). Çalışmalar gösteriyor ki, işe

bağlılık, işin yükü, işin stresi, düzensiz çalışma saatleri, işin türü, işin esneklik durumu, iş arkadaşlarının ve ödenen ücret, yöneticilerin tutumları, örgütün kültürü gibi faktörlerin sonucu olarak; iş-aile yaşamında çatışmaya yol açtığı görülmektedir (Durna, 2010; Vaydanoff, 2004; Duxbury ve Higgins, 2003: 72; Greenhaus ve Beutell, 1985). Akşam vardiyaları, gece vardiyaları, haftanın sonundaki vardiyalar, rotasyon vb. uzun vardiyalar ve rotasyon gibi stabile edilmiş kurs vardiyaları, ikamelerin psikolojik ve fiziksel sağlığını azaltır, hareketsizleştirir ve azaltır ve aileleriyle geçirdikleri zamanı sınırlandırmaktadır. Uzun vardiyalar ve rotasyon gibi standart kurs vardiyaları, çalışma sahası dışında yaşamda rolünün gereği yükümlüğünü yerine getirmelerini zorlaştırır ve rol belirsizliğine neden olabilmektedir. Uzun süreli çalışma sistemi ile işgören bireyler hayatın döngüsüne uyum sağlamak zorunda kaldıklarında gerginlikler ortaya çıkmakta ve çatışma ortaya çıkmaktadır. Bazı incelemelerde ise çalışma sahasında iş arkadaşları veya yöneticiler tarafından sağlanmakta olan sosyal desteğin kişilerin iş ve aile hayatı standartlarında düşüş olduğu belirtilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 2; Voydanoff, 2004: 406).

Emek sonucunda ulaşılan ödülün kişilerin hayatında çok ciddi noktada olduğu belirtilmektedir. Çalışanın kendi ve aile üyelerinin gerekli ihtiyaçlarını yerine getirmemesi durumunda stres, işte ve ailede çatışma yaşaması kanılmaz olmaktadır (Durna, 2010: 194). İşte yöneticiler ve profesyonellerin diğer işin niteliğine iş yükü olduğu ve bu konumdaki çalışanların kariyer sahibi olduğu görülmektedir. Aynı vardiyada iş yükü modlarının (yarı zamanlı vb.) iş yükünü hafıflettiği ve iş-yaşam dengesini kolaylaştırdığı belirtilmektedir (Duxbury ve Higgins, 2003: 20-72).

Çalışanın işiyle ilgili hissettiği aidiyet duygusu, psikolojik açıdan işe olan bağlılığıyla ilgili olduğu söylenmektedir. İş bağlı bireylerin çalışmaları, ayrıca özveri içeren durumlar söz konusu ise, bu enerjiyi ailelerine tahsis ederken fedakarlık yaparak karşılanmaktadır. Ayrıca işiyle ilgili olan bireylerin iş rollerine ilişkin davranışlarını iş dışındaki rollerine de yansıtma eğilimi göstermeleri kaçınılmazdır (Karacaoğlu, 2005: 58-60). İş ortamındaki iş rollerinin veya işin sorumluluklarının yerine getirmesi güç olması durumunda işin yükünün, meydana getirdiği güçlük işte ve ailede çatışma artıran etkenlerdendir. Algılanan aşırı iş yükü, aile hayatını olumsuz etkileyen zaman ve gerilime dayalı çatışmalara neden olmaktadır.

c. Aile ile ilgili Faktörler:

İş ve aile yaşamı çatışması olmasının temel nedenlerinden biri aile özelliğindeki yapıdır. Ailenin üyelerindeki sayı, yaş ve bakıma muhtaç bir kişinin varlığı, çift kariyerli bir aile yapısı ve aile içi ilişkiler, aile içi ilişkilere neden olan aile faktörlerinden bazılarına örnektir. Kişilerin üstlendikleri roller ve rol beklentileri, aile faktörlerinin çeşitliliğine bağlı olarak farklılık gösterir. Aile toplum içerisinde en küçük sosyal guruptur. Lewis ve meslektaşları (1976) aileyi işlevsel ve işlevselliği bulunmayan aile diye ikiye ayırmaktadır. Güçlü, sağlıklı, saygılı, hoşgörü ve bireyler arası iletişimin sağlandığı düşünülen aile yapısı işlevseldir. İşlevsel ailelerin, çalışan aile yaşamını önleyici veya azaltıcı etkiye sahip olduğu görülmektedir (Baykal, 2015: 47).

Carlson (2000), çocukların sayılarındaki artış ile iş ve aile hayatının yaşanan çatışma doğrudan bir ilişki olduğunu bulmuştur. Çocuk sayısı eğitiminin ve rolünün artacağı, zaman ve enerjinin azalacağı, sayıdaki düşüşün ise başarının artacağı belirtilmiştir. Değişen yaşamda kadının rolü her geçen gün artıyor, dolayısıyla çalışan kadın sayılarında da artış yaşanmaktadır. Çocuklara bakmak ve stabil ev sorumlulukları, kadın rolünün öncelikleri arasında yer almaktadır. Ailedeki çocuk sayısının yaşı, birçok araştırmacı tarafından iş ve aile yaşamında çatışma olmamasını etkileyen faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Özellikle altı yaşından küçük çocuğu olan anneler ve babalar, çocuğun gereksinimlerini yerine getirmek için daha çok zaman harcar ve efor sarfederler çünkü çocukların daha fazla bakıma ihtiyacı vardır. Sonuç olarak çalışan anne babaların işe geç kaldıkları, iş performanslarının düşük olduğu ve iş stresine sahip oldukları gözlenmektedir (Giray ve Ergin, 2006; Duxbury ve Higgins, 2005).

Sanayi Devrimi'nden sonra kadın işgücü piyasası giderek çeşitlenmiş ve ailenin temel yapısında farklılaşmalar ortaya çıkmıştır. Kadınlar için kariyer, toplumda rol beklentileri karşılandığından, her şeyden önce kadınlar için genellikle kariyer ikincil durumda yer almaktadır. Çift kariyerli ailelerde eşler arasında kariyerle ilgili sorunların olduğu ve bu tarz ailelerde boşanma vakalarının fazla olduğu tespit edildiği görülmektedir. Aile yapısı üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde, birden fazla gelire sahip ailelerin geleneksel ailelere göre çok fazla çalışan aile yaşantısına sahip olduğu belirtilmektedir (Duxbury ve Higgins, 2005: 15). Ailede; iş ve aile yaşamı çatışması olmamasına neden olan aile faktörlerinden biri de aile içinde kendine bakamayan yaşlı bir kişinin var oluşudur. Türkiye' de bakım ve

huzurevlerinin olmaması kültürel ve duygusal sebeplerde bakılmaya muhtaç ailelerin giderek daha çok ev ortamında bakılmasına neden oluyor. Bu kişilerin ihtiyaçlarının karşılanması, gereğinden fazla zaman ve efor gerektirmesinin yanı sıra hem ekonomik hem de psikolojik olarak bireyleri etkilemekte, iş ve aile hayatından yoksunluğa ve çatışmaya yol açmaktadır (Kurtuluş, 2012: 22). İş ve aile kavramı, insanların zamanlarının çoğunu geçirdikleri en önemli faktördür ve bireyler sorumluluklarını yerine getirirken rol belirsizliğinden ötürü rol çatışmasına maruz kalmaktadırlar. Dolayısı ile rol çatışması yıkıcı ve yıpratıcı olabilmektedir (Öngel, 2019).

1.2.2 İş-Aile Yaşamı Çatışmasının Sonuçları

İş aile hayatında çatışması olmamasının sonuçları; bireyle alakalı sonuçlar, organizasyonla yani örgüt ile ilgili sonuçlar, ve aileyle ilgili sonuçlar şeklinde 3'e ayrılır.

Tablo 1.2: Aile Yaşam Çatışmasının Sonuçları

Bireye İlişkin Sonuçlar	Örgüte İlişkin Sonuçlar	Aileye İlişkin Sonuçlar
-Stres	-İşe devamsızlık	-Aile sorunları ve boşanma
-Tükenmişlik	işten ayrılma niyeti	-Evlilik tatmininde azalma
-Biyolojik ve psikolojik ve davranışsal sorunlar	-Örgütsel bağlılığın azalması	-Çocuklara dair problemler
-Düşük yaşam doyumu	-Düşük iş doyumu	
	-Performansın azalması	

Kaynak: Frone, Russell ve Cooper (1997) ve Baykal (2015)' in doktora tezinden yararlanılarak meydana getirilmiştir.

Tablo incelendiğinde iş ve aile yaşamı çatışması bireylerin, çalışma hayatını ve aileyi etkileyen çeşitli olumsuz sonuçların olduğu görülmektedir. Çalışmalar iş hayatındaki rol taleplerinin karşılanmasının aile hayatının rol taleplerini yerine getirmesini zorlaştırdığını göstermiştir (Cinamon ve Rich, 2005: 368).

1.2.2.1 Bireye ilişkin sonuçlar

Bireylerin işlerinde ve ailelerinde karşılaştıkları sorunlar; biyolojik, stres, psikolojik, tükenmişlik ve davranışsal problemler yaşam doyumunu olumsuz etkilemektedir. Stres, aile ve işle ilgili aile çatışmasının en etkin sonuçlardan biri olarak kabul edilmektedir. İnsanların

iş ve aile yaşamlarında oynamaları gereken çeşitli roller vardır. Çakır (2011: 22), turizm sektöründe çalışanların iş ve aile yaşamlarındaki yaşanan rol belirsizliği araştırmasında, çalışan aile yaşamının olmamasından kaynaklanan stresin sonuçlarını üç alana ayırmaktadır.

- a. Davranış sorunları: Şiddet eğilimi, iş kazalarının çoğalması, yemek alışkanlıklarında değişiklik, zararlı madde kullanımı,
- b. Psikolojik sorunlar: keder, tükenmişlik sendromu, bozulmuş ruh sağlığı,
- c. Fiziksel etkiler: Mide, kalp ve benzeri organlarda ortaya çıkan bir hastalık olarak tanımlanmaktadır.

Macit ve Ardıç'ın (2018) yaptığı çalışma, çalışan aile yaşamı çatışması, iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemekte ve çalışanların iş yükü düzeyleri arttıkça tükenmişlik ve çalışan aile yaşamı eksikliklerinin arttığını göstermektedir. Çalışmakta olan bireyin kısıtlı zamanını ve enerjisinin büyük bir kısmını çalışmak için kullanması nedeniyle aile hayatında bir çatışmanın var olduğunu belirtilmektedir. Çelik ve Tümkaya'nın (2012) akademik bireylerin evliliğe uyumları ve iş güvencesi arasındaki ilişkiyi iş değişkenleri ile ilişkisini inceleyen araştırmasına göre, aşırı stres kaynağı olan akademik kariyer stresinden arınmış olan Profesör ünvanında bulunanların yaşam beklentisinin diğer öğretim elemanlarına göre çok fazla olduğu görüldüğü ifade edilmektedir. Akademik hayatın hiyerarşisi aynı zamanda büyük bir stres kaynağı olduğu görülmektedir. Akademik unvanları yüksek akademisyenler tarafından öğretim elemanı ve araştırma görevlisi olan öğretim elemanlarına daha çok yükümlülük altında olması öfkeli ve sinirlilik hali, gibi olumsuz duygulara neden olmakta ve buda yaşam doyumunu direk etkilemektedir.

Yaşam doyumu düzeyini, eğitimcilerin yükünü bu noktada olumsuz yönde olduğunu ancak yaşam doyumunda cinsiyetlere göre farklılık göstermemektedir. Süre bakımından uzun çalışan eğitimciler ev hayatına zaman ayırmaması nedeniyle iş-aile yöneliminde çatışma olduğu belirtilmektedir. Aynı durum özel sağlık ve kamu organizasyonlarında işlev gösteren hemşirelerin demografik özellikleri hakkında incelen bir çalışmada, hemşirelerin yaptıkları işten işe ve aileden işe yönelik çatışma yaşamış oldukları gözlenmektedir. İlerleyen yaşları sonucunda iş-aile yaşamı çatışmasının giderek çoğaldığı dolayısı ile hayatta yaşama dair tatminde düşüş olduğu ifade edilmektedir (Çelik ve Tümkaya, 2012: 231).

Kültürel statü açısından farklılık gösterdiği tespit edilen çalışmada bekar hemşirelerin evli hemşirelere göre daha yüksek yaşam standardına sahip oldukları bulunmuştur. Çocuk sayısı arttıkça çalışan aile hayatındaki sıkıntı iş-aile yaşamı çatışmasına neden olmaktadır. Araştırmacılar, çatışmanın kültürel duruma göre değiştiğini bulmuşlardır. Bekar olmayan hemşirelerin, ebeveyn olmak gibi daha fazla sorumluluk gerektiren bir dizi rolle sahip olmaları ile ilişkilendirmişlerdir (Yıldırım vd. 2014: 179).

Çatışma uzun vadeli ve yaygın olduğunda, çalışan motivasyonunu azaltabilir ve hatta tükenmişliğe ve sonunda işten çıkarılmaya yol açabilmektedir. Özellikle yoğun tempolu, uzun süreli çalışma durumunda kalan bireyler için iş trafiği ve aileleri arasındaki dengeyi sağlamak konusu başta gelen sorunlardan biri olarak görülmektedir (Öngel, 2019).

1.2.2.2 Örgüte ilişkin sonuçlar

İş-aile yaşamı çatışması kişiler ve organizasyonlar için birden fazla soruna neden olduğu bilinmekte ve bu sorunlar; iş stresine, iş tatmine ve örgütsel bağlılığa da sorun teşkil etmekte olduğu tespit edilmiştir. İş ve aile yaşamının çatışmasına ilişkin alan makalesinde yapılan bilim adamlarının kayde değer kısmının bu konularla ilişkilendirerek incelenmesi dikkat çekicidir. Çünkü bu alanda yaşanan olumsuzluklar olarak tanımlanan unsurlar doğrudan iş tatminini azalttığı belirtilmektedir (Babin ve Griffin, 1998: 128).

Literatürdeki çalışmalarda bilim insanları iş ve aile yaşamı çatışmasıyla iş doyumu ilişkisinde olumsuz ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Çalışanların tutum ve davranışlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen her türlü olay ve durum örgütleri etkiler. İş-aile yaşamı çatışması da dahil olmak üzere her türlü rol oynama, organizasyonel süreç ve davranış konusunda ciddi etkilere neden olmaktadır. Rol yapma belirsizlikleri, çalışanın rollerini etkili bir şekilde yerine getiremediğini düşünmesine neden olur, bu nedenle kişiler endişeli ve psikolojik olarak yıpranmış hissetmektedirler. Rol çatışmasının örgütsel sonuçları üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, tüm rol çatışmaları hemen hemen kaygı, artan korku, stres, azalan özgüven ve iş tatminsizliği, verimlilik ve performans düşüşü meydana getirdiği izlenmektedir (Taşlak, 2007: 67-75; Doruk, 2008: 66).

Keser (2018: 56) beyaz yakalılar, mavi yakalılar ve akademisyenlerin iş hayatının hazına odaklanan çalışmada, bütün gruplarda çalışanların yetersiz ücretler; gereğinden fazla iş yükü, akademisyenlerin bu faktörlerin yanı sıra olumsuz çalışma koşulları nedeniyle kariyer

alanında ilerleme olanaklarının sınırlı olması ile mutsuzluk yaşadığı görülmüştür. Bilim insanları incelendikleri çalışmalar neticesinde iş-aile yaşamı çatışmasının işin stresini arttırdığı işin tatmin ediliciliğini de azalttığını göstermişlerdir.

Kurumsal aidiyet düzeyine göre çalışanlarla ilgili araştırmaların değerlendirildiği bir çalışmada, kişisel özellikler, işe ve çalışma yaşamına biçilen roller, iş deneyimi ve çalışma ortamı arasındaki ilişki etkileşim halindedir (Özdevecioğlu, 2003).

Duxbury ve Higgins (1998), Kanada, Saskatchewan’ da yaşayan işçilerin iş ve hayat dengesi üzerine yapılan bir araştırmaya göre, iş tatmininde, örgütsel bağlılıkta ve işteki performansta bir azalma meydana geldiğini tespit etmişlerdir. Ayrıca devamsızlığın arttığı ve bunun doğal bir sonucu olarak istifa etme niyetinin artması gibi sonuçları olduğunda tespit edilmiştir. Aynı zamanda bireysel alanda ve aile hayatında rol isteklerini yerine getirmeyen bireylerin bu isteklerini yerine getirebilmek için devamsızlık durumlarının devam edebileceği anlamına gelmektedir.

İş, aile ve çatışma ile ilgili olarak, sağlık çalışanları üzerine yapılan bir incelemede ise, iş, aile ve yaşam çatışması mücadelesinde, yeni nesil örgüt yönetimine düşen görev dikkat çekmektedir. İş yerinde yaşanan çatışmanın eve taşması durumunda işten ayrılma niyetlerinin doğal olarak artabileceği, ancak örgütsel bağlılığa yönelik iş, aile çatışmasının iyileştirilmesi durumunda ise, örgütle bütünleşik olarak performans artırımını, sağlayabilmekte oldukları ortaya konulmuştur. Keza memnuniyet verici bu durumun kanıtı olarak örgütsel bağlılığı negatif ve doğrudan yönde etkilemekte ve örgütsel bağlılığın önemli derecede her zaman katkı sağlayacağını kanıtlamaktadır (Öngel, 2019).

1.2.2.3 Aileye ilişkin sonuçlar

İş ile hayat dengesinin aileden aileye sonuçlarını mukayese eden araştırmalara göre, iş ile hayat dengesinin sağlanamaması evliliğin doyumunda azalış göstermeye, aile içi sorunlara neden olduğundan boşanmaya, çocuklara ilişkin problemlerin yaşanması gibi olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır (Efeoğlu, 2006: 20). Kadın eğitimcilerin evlilik doyumunu iş aile yaşamı çatışmasının tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışmasıyla ilişkilendirdikleri bir çalışmada; çocuğu olan katılımcıların evlilik doyumlarının çocuğu olmayanlara kıyasla anlamlı düzeyde düşüş gösterdiği ve yaşam standartlarının düştüğü tespit edilmiştir (Öztürk, 2018: 83).

İşyerindeki sorunlar iş yükü ve zaman baskısı nedeniyle stresli olabilir ve evlilik için rol taleplerinin yerine getirilmesi zor olabilir, bu da eşler arasındaki ilişkilerin bozulmasına ve evlilik doyumunun kaybolmasına neden olabilmektedir (Aycan vd. 2007: 58). Literatürde çalışan aile yaşamının çocuklarla ilişkisini doğrudan inceleyen bir çalışma bulunmamakla birlikte, kültürel statü ve ebeveynlik üzerine yapılan çalışmalardan dolayı bazı sonuçlara ulaşmak mümkündür. Çalışan anne babaların zamanlarının ve enerjilerinin büyük bir kısmını iş gereksinimlerini karşılamak için kullanmaları evlatlarına yeterince süre ayırmadıkları söylemektedirler. Özellikle gelişim çağındaki çocuklara yeterince ilgi gösterilmemesi çocuklarda davranışsal gelişimlerinde ve okul hayatlarında çeşitli sorunlar yaşadıkları belirtilmektedir (Aycan ve diğ., 2007: 59).



2. İŞ STRESİ

Stres kelimesi Latince *"estricia"*dan gelir. Stres 17. yy' da afet, musibet, acı, keder, ölüm vb. kavramların yerinde anlam kazanmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda ise terimin manası değişerek manevî ruhsal yapıdaki kuvvet, baskı neticesinde zorlama anlamında bir referans olarak kullanılmıştır. Bununla bağlantılı olarak stres, cismin ve bu kuvvetlerin etkisi altındaki kişinin şeklinin bozulmasına çarpıtılmasına karşılık bir direnç anlamında kullanılmıştır.

2.1 İŞ STRESİ

İş stresi kavramı, örgütsel psikologlar tarafından 1960' lı yıllarda iş yerindeki stres, araştırmaya konu olmuştur. İş stresinin olumsuz ve zararlı etkilerine bakıldığı zaman geçmişte yaşanan olumsuz ve zararlı somut örneklerle rastlamak mümkündür. Örneğin Türetgen (2020: 1) kitabında belirttiği üzere; Amerika Birleşik Devletleri' nde 2008 yılında başlayan kriz, birçok örgütü etkilediği gibi bireylerinde olumsuz etkilendiğini saptanmıştır. Bu durum örgütsel psikologlar için göz odağında iken stres konusu basının ve insanların dikkatini çekmeye başlamıştır.

2.1.1 Stres Olgusu

Stres kavramı çeşitli şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Bunlar uyaran, tepki ve etkileşim hallerinin olduğu görülmektedir. Uyaran açısından bakıldığında, bireyi negatif olarak ele almaktadır. Bunlara örnek verecek olursak; zaman baskısı, iş yükü, gürültülü çalışma ortamından söz edilebilir. Ancak, bu noktada şuna dikkat etmek gerekir; yaşanan stres kişiler için aynı derecede, psikolojik ve fiziksel özelliklere sahip olmadıkları için herkesin aynı düzeyde performans göstermesini beklemek yanlış olabilmektedir. Dolayısıyla verilen tepki kişiden kişiye değişmekte ve fizyologlar herhangi bir olay karşında kişinin vereceği tepkiyi ifade şekillerine stres kavramı kullanılmıştır. Etkileşim bakış açısıyla bakıldığında ise stresin, kişinin bulunduğu çevreden negatif olarak etkilenmesi söz konusudur. Zira çevre dinamik olduğundan kişiler çevreye hem aktif bir şekilde tepki vererek etkileşim içerisinde olur hem de pasif bir şekilde tepki vererek etkileşim içerisinde olmaktadır. Bu etkileşimsel yaklaşım aynı zamanda stresör ve zorlanma kavramlarını ortaya çıkarmıştır. İş özellikleri, örgütsel roller, örgütsel özellikler, iş ilişkileri, kariyerle ilgili meseleler, aile-iş çatışması stresör kategorisini oluşturmaktadır. İş ortamı koşullarını normal sınırlar dışına çıkmaya

zorlandığı zaman, stresör çalışanların uyum sağlayıcı tepkiler vermesi gerektiren halleridir. Bu bağlamda stresörler hem yapıcı hem de yıkıcı özelliktedirler. Yapıcı stres eğer kişiyi motive ederek başarılı olma duygu ve düşüncesine itiyor ise burada yapıcı stresten bahsedilebilir. Ancak, kurulan baskı neticesinde, kişinin düşük algısı, yada hiç algısının olmaması durumunda motivasyon engelleyici durum yıkıcı stres olarak değerlendirilmektedir (Türetgen, 2020: 4).

Zorlanma stresörlere uyum sağlamak için bireylerin verdikleri tepki şekillerini ele almaktadır (Türetgen, 2020: 7). İstihdamla ilgili faktörlerden birinin de ailenin çalışma hayatının aile hayatı açısından da önemli olmasıdır. İş veya aile hayatı gibi faktörlerin çalışma hayatını önemli ölçüde etkilediğini de belirtmekte fayda vardır. Özellikle demografik değişkenler ve kişilik özellikleri hem aileden aileye hem de aileden işletmeye etkileşimlerde etkilidir (Taş, 2020: 12).

Stres üzerinde yapılan çalışmaların tarihi oldukça eskilere dayanmaktadır. Ancak örgüt açısından bakıldığı zaman bu durum örgütsel psikologlar tarafından sonradan ele alınmıştır. Sonradan ele alınmasının nedenlerine bakıldığında; çalışma hayatında yaşanan değişiklikler hem örgütler hem de çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileridir. Çalışanlar ve örgütlerin yaşadıkları değişimler; örgütsel küçülmeler, taşeronluk, sistemi, globalleşme gibi etkenler çalışanlar üzerinde, iş gücü, iş yükü ve iş güvencesindeki düşüşler meydana gelmiştir. Bu durum hızlı teknolojik değişim, yüksek baskılar, rekabet gibi birçok farklı kavramın ortaya çıkmasına ve müşteri hizmet algılarının artmasına neden olmuştur (Türetgen, 2020: 1).

Stres, hemen hemen her konumdaki bireyin yaşadığı bir durum olmaktadır. Yapılan araştırmalar gösteriyorki her bireyin stres tanımı farklı olmakta ve paralel bir şekilde stresin sebepleri, semtonları ve bireylerde görülen pozitif stres kademeleri de farklılık göstermektedir. Günümüzde öncelikle değişimin hızındaki artış sebebiyle, insanların daimi olarak bir şeylerden kaçma korkusu ve kaygılarıyla hızlı aktive olma ihtiyacı stresi günlük yaşamlarının bir parçası olduğu gözlenmektedir (Tutar, 2000: 201-202).

Stres, çok eski zamanlardan beri insan yaşamının bir parçası olmuştur. Bununla birlikte, stresin net bir tanımı henüz oluşturulmamıştır. Günümüzde farklı kişiler stres kelimesini farklı ortamlarda sıklıkla kullanmaktadırlar ancak bu kelimeyi kullandıklarında farklı anlamlar ifade etmeye çalışmaktadırlar (Yakınlar, 2006: 3). Jeremy Stranks' e (2005)

verilerine göre stres; ender ve birden fazla tanımı olan bir kavramdır. Bazı yaşam olayları bazı insanlar için hoş veya üzücü olabilmektedir. Bazen bu gibi durumlar bir stres kaynağı şeklinde nitelendirilebilir. Örneğin; medeni hal değişimi, işten atılmak, yaşlılık, yeni bir iş başlangıcı, az veya çok çalışmak, hücreye kapatılmak, aşırı gürültü olan bir alanda bulunmak gibi durumlar olmaktadır. Stranks' a göre stres; bir saldırıya toplu tepki, hayatın doğal dengesini ekarte eden bir etki, belirli mekansal koşullara karşı vücut dirençlerinin kullanılması, mekansal değişikliklere tepki, sorunlarla baş etme becerisine yönelik psikolojik bir tepki olarak tanım yapmaktadır (Stranks, 2005: 1-2).

Geçmişten günümüze bireyler çeşitli baskılara, başarısızlıklara ve isteklere maruz kalmışlardır. Temel olarak, bu zamanda bir endişe sürecinde yaşamaktayız. *Umutsuzum, kızgınlım, hayal kırıklığına uğradım, çok şey yapmam gerekiyor* benzeri cümleler duyuyoruz. Bazı zamanlar insanlar köle gibi hayat sürdüklerini bile ifade ederler. Bazı bireylerde sürüklenen davranışlarda bulunmaktadır. Alkol, kafein, sigara kullanımı ve abur cubur yeme alışkanlığı gibi davranışları örnek verebiliriz. Bu tip davranışlar; depresyon, öfke ve kontrol kaybı gibi psikolojik sorunları içermektedir. Stres, yüksek oranlarda hazırlıksızlık, karar verme yetersizliği ve motal düşüklüğü olmaktadır. Aynı zamanda birden fazla hastalıkla ilişkilendirilen bir kavram olduğu ifade edilmektedir. Depresyon, reflü, qu, diyabet, kanser ve koroner kalp hastalığı bunlara örnektir (Barton, 2000: 3-4).

Acar ve Zuhale Baltaş (2002), akademisyenlerde strese neden olan olayları tanımlamak için "stres" terimini kullanmayı tercih etmektedirler. Onlara göre stres, vücudun fiziksel ve zihinsel sınırlarını tehdit ederek zorlanması durumunu ortaya çıkaran bir durumdur. Tehdit ve zorlama karşısında öz savunmaya yönelik tepkiler zincirini aktive etme özelliğine sahip olmaktadır. Bir tehlikeyle karşılaşan canlılar, üstesinden geleceğine inanmadığı bu tehlikeden uzak durmaya çalışmakta, baş edebileceğine inanç getirdiği tehlikeyle mücadele eder ve bu sayede ortama uyum sağladığı ifade edilmektedir (Baltaş, Acar ve Baltaş, Zuhale; 2002: 23).

Stres bir zorlanmanın sonucudur. Bu nedenle olaylar ya da durumlar tek başına strese neden olmamaktadır. Burada önemli olan, olay ve durumların birey üzerinde baskı veya zorlama oluşturması durumudur. Bireyler yaşanan baskı ve zorlamalara karşı bir tepki yaratmaktadır. Psikoloji sözlüğünde stres iki farklı şekilde tanımlanır. Birincisi, gerçek veya algısal uyaranlar, insanın iç veya dış dünyasından gelen ve mevcut dengeyi veya hissel, bilişsel ve

sosyo işleyişi devre dışı bırakma eğiliminde olan ve onu mevcut dengeyi korumaya veya yeniden kurmaya zorlayan veya davranışsal uyaranlar gösteren fiziksel veya algısal uyaranlardır. Stres genel itibariyle kötü deneyim gibi görülse de evlenmek, yeni işe başlamak gibi iyi bir deneyim olarak da görülebilmektedir. İkincisi ise, yukarıda açıklanan türlerin reaksiyonlarına yol açabilen, her şeyi kapsayan, içsel, geçici veya kalıcı fiziksel, biyokimyasal ve ruhsal durumlardır. Aşırı veya uzun süreli stres, bireysel aşırı yüklenmeye neden olabilir ve çeşitli patolojilere yol açabilmektedir (Budak, 2003: 700). Edebiyatta da stres için tanımlarda farklılıklar vardır. Bunun asıl nedeni, çalışma alanları aynı olmayan bilim insanlarının stres kavramına ilişkin birbirinden değişik yorumlara sahip olmalarıdır (Yakınlar, 2006: 14).

Richard Pettinger (2002) açısından stresin yaşamda değişik bir yeri vardır. Bilhassa psikolojik, hissel ve fizyolojik zorlama veya gerginlik yaşandığında ve meydana geldiğinde stresin özel bir önemi veya anlamı vardır. Bu nedenle Pettinger, stresin öznel türden olduğunu anlatmaktadır. Buna göre benzeri olay aks ettiğinde çeşitli tepkiler, kişisel özellik nedenlerinden kaynaklanmaktadır. Yaşamda stres karşılaştığımız veya ortaya çıkan uyaranlara karşı fiziksel ve psikolojik tepkilerin bir birleşimi sonucudur (Pettinger, 2002: 8). Stres, yaşam boyunca bireyden bireye göre farklı tepki yaratan fiziksel, duygusal ve psikolojik tepkiler oluşturan bir kavramdır şeklinde açıklamak yanlış olmayacaktır.

Doğan Cüceloğlu'na (2000) bu kavramı; kişinin fiziksel ve sosyo çevresinden meydana gelen uyumsuzluk gibi etkenler nedeniyle fiziksel ve psikolojik alanların dışında verdiği çabadır. Sürekli olarak bir organizma yaşadığı ortama daima uyum sağlama durumu içindedir. İnsanın ortamındaki fizyolojik faktörler veya içinde yaşadığı sosyal ortamındaki psikolojik etkenler uyumu kolay ya da zorlaştırmaktadır. Fiziki şartlara örnek; havalar soğuk oldukça birey kendini muhafaza etmek ve bir diğer anlamda ortama adapte olmak için giyinmeye veya daha ısınlık bir mekâna gitmeye mecbur hissedebilir. Psikolojik durumlara örnek olarak üniversiteye giriş sınavlarında çalışan birini verilebilmektedir. Sınava hazırlanırken yaşanan kaygı, sınavda başarıyı yakalama ya da başarısız olma durumu kişide gerginlik yaratabilmektedir (Cüceloğlu; 2000: 144).

Bazı araştırmacılara göre stres, vücutta farklı iç ve dış uyaranlara istem dışı verdiği bir tepki olduğu ifade edilmektedir. Dış uyaranlar; yeni bir okul, şehir değişikliği, sevilen birinin ölümü vb. durumlar örnek verilebilir. İç uyaranlara sahip olanlar; fizyolojik ve zihinsel

rahatsızlık yaşayan kişilerdir. Bu uyaranlar tehditkâr olduğunda, vücut kendini muhafaza etmeye ve kendini savunur. Bu mücadele ya da kaçış evrimidir (Örücü, 1999). Kristin Higgins (2005) açısından stres, hissel ve psikolojik iyi oluşu bozan bir psikolojik tepkidir. Vücudun dikkatsiz olay ve durumlara verdiği tepkidir. Temel olarak stres kaynaklarına ve streslere yanıt vermede vücudun bir rolü olduğu kabul edilmelidir. Higgins ayrıca bilgi ve kişilik gibi özelliklerin stres tepkilerinde önemli bir rol oynadığını düşünmektedir (Higgins, 2005: 17).

Türk Dil Kurumu (1992) açısından stres ameliyat şoku, sarsıntı, soğuk algınlığı, adrenalin vb. durumların vücuttaki, iç organlardaki ve metabolizmadaki faktörlerin yol açtığı rahatsızlıkların toplamıdır (Türkçe Sözlük; 1992: 1341).

Gillbert O. Catron (2005) açısından stres; o bir çağrı, bir haykırış veya vücudun bir hareketi şeklinde tanımlamıştır. Temel olarak stres, durumla mücadele etmek veya durumdan kurtulmak için algılandığında vücudun bu tehlikeye karşı tepkisini içeren bir durum şeklinde ifade edilmektedir. Bu aşamada vücutta alarm oluşturur. Bu alarm vücudumuzda içsel değişiklikler meydana gelmektedir. Bunun nedeni oluşan alarm neticesinde kan şekereğimizin yükselmesi, kas aktivitesinin çoğalması ve hipofiz bezinin adrenalin ve glukagon salgılamasını arttırmasıdır (Catron, 2005: 24).

İsmet Barutçugil'e (2004) çalışmalarına göre gerilmek, kaygılanmak, huzursuz olmak, korkmak, heyecanlanmak gibi duyguları ifade edilmesini sağlayan stres, yaşanan süreçte hayatımızın kopmaz bir parçasıdır. Fakat stres, tamamen önlenmesi ve ortadan yok edilmesi gereken bir oluşum olarak görülmemelidir. Stres, belli bir seviyeye kadar insanın mücadeleyi yeteneğini ve kararlılık halini artıran, güçlü yanlarıyla baş etmesini kolay hale getiren ve insana mücadele etme gücü veren fiziksel, hissel ve zihinsel bir tepki olarak ifade edilmektedir (Barutçugil, 2005: 144-145).

Bundan kaynaklı stres kötü bir durum değil, yetersiz ve yanlış kullanılmadığında olumlu bir durum halini almaktadır. Önem arz eden stresten doğru şekilde yarar sağlayabilmektir. Tıpta stres sözcüğü kelimesi bireyi zorlayan, uyumu bozan ve dengeyi ekarte eden fiziksel, çevresel, zihinsel, sosyal ve psiko-sosyal faktörleri ve bu faktörlere karşı vücutta meydana gelen olumsuz değişimleri ve tepkileri ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu zorlu faktörler, temiz hava olmayışı, radyasyon, kalabalıklar vb. etmenler fiziksel ve kimyasal faktörlerdir.

İş veya ev gibi çevre dostu olanlar sosyal iletişim merkezleriyle ilgili psiko-sosyal faktörlerdir (Balcıoğlu, 2001: 49). Öte yandan stresi tanımlarken üç farklı yaklaşımdan söz edilmektedir.

- a. İlk yaklaşım, çevreye odaklanır ve bir stres tetikleyicisi olarak tanımlanır.
- b. İkinci yaklaşım, bireyin stres faktörlerine verdiği tepkilere odaklanır ve stresi bir tepki olarak inceler.
- c. Üçüncü yaklaşım, ortam ile kişi arasında var olan etkileşimin düzeyini dikkate alarak stresi, stresörleri ve gösterilen tepkileri içeren süreç şeklinde tanımlar.

Bu süreç, bir birey ve birbiriyle etkileşime giren çevre aralarındaki daimi etkileşimi ve uyumu içermektedir. Stres, uyaran ile strese verilen tepki arasındaki etkileşim durumu ile dile getirilebilir (Çankıroğlu, 2007: 15).

Yakınlar'a (2006) göre stres, kişi ve ortamı içerisinde gerçekleşen etkileşimin neticesi olarak meydana gelmektedir. Bu perspektifte kişinin vaziyetini tehlikeli olarak düşünmesinin stresin oluşmasındaki önemi küçümsenemez. Stres, bireyin yönlendirebileceği bir durum değildir. Kişinin karşılaştığı durumu idrak etme düzeyi akabinde ortaya çıkan süreç, kişinin beyin kontrol mekanizmasının dışında gerçekleşmektedir (Yakınlar, 2006: 18).

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı üzere stres hayatımızın ayrılmaz bir parçası olarak varoluşunu devam ettirmektedir. Birey stres süreci kendi özgür iradesiyle başlatamaz ve kendi özgür iradesiyle bitirememektedir. Dolayısıyla bu durum tamamen kişinin iradesine aykırı olarak gerçekleşmektedir. Stres, neredeyse insanlık tarihi kadar geçmişe dayanmaktadır. Bu nedenle ilerleyen bölümlerde stresin sahip olduğu önemi ve gelişimi, nasıl tanımlandığı ve özellikleri üzerinde durulacak ve olması gereken incelemeler yapılacaktır. Bilim dünyasına bir göz attığımızda stres kelimesinin ilk defa 17. yy'da fizikçi Robert Hooke tarafından elastik bir cisim ile ona uygulanan dışardan bir kuvvet arasındaki etkileşimi yordalamak için kullanıldığını görmekteyiz. Başka bir fizikçi olan Thomas Young, bunu yaklaşık yüzyıl sonra formül ile ifade etmiştir. Young açısından stres, maddenin içindeki bir kuvvet veya var olan bir direnç olarak dile getirmiştir. Madde, maruz kaldığı dış kuvvete direnciyle orantılı olarak tepki vermektedir. Bu stresin tepkileri nedeniyle elastik kütle bükülür ve maruz kaldığı dış kuvvete adapte olmaya çalışmakta fakat dış kuvvet elastik kütle için öz direncinden fazlaysa böylesi bir denge mümkün olmamakta

ve madde deformasyona uğramaktadır. Stres kelimesinin fizikte bu tarzda kullanılmasından sonra diğer bilgi sahalarında da yaygın olarak kullanıldığını görebilmekteyiz. Bunlardan bazıları biyolojik, fizyolojik, endokrinolojik, tıbbi, antropolojik, sosyolojik ve psikolojiktir (Şahin, 1998: 2).

Stres kelimesi Latin dilindeki *estricia*"dan gelir. Stres XVII. yy' da afet, musibet, acı, keder, ölüm gibi terimlerle edilmiştir. XVIII. ve XIX. Yüzyıllara gelince terimin anlamı değişerek manevî ruhsal yapıdaki kuvvet, baskı neticesinde zorlama anlamında bir referans olarak kullanılmıştır. Bununla bağlantılı olarak stres, cismin ve bu kuvvetlerin etkisi altındaki kişinin şeklinin bozulmasına çarpıtılmasına karşılık bir direnç anlamında kullanılmıştır (Ercan, 2002: 6).

Robert Hooke ve Thomas Young' dun akabinde biyolog Walter Canon, canlı organizmalar açısından stres terimini canlı anlatmıştır. Canon' ın ifadelerine göre stres, bir varlığın öz iç dengesinin dış uyaranlarla ekarte etmesi sonucunda oluştuğunu ifade etmektedir. Cannon bu akışı homeostasis ve "*savaş kaç tepkisi*" kavramı ile ifade etmektedir (Akman, 2004: 41).

Literatür incelendiğinde stresin birçok tanımının kullanıldığı görülmektedir. Stres kavramı ilk kez kullanan kişi olan Hans Selye, stresi vücudun tüm oluşuma gösterilen değişikliğe karşın ortak verdiği tepkiyi ifade etmekte olduğunu anlatmaktadır. Stres kelimesinin Selye' nin önceki çalışmasından takiben tercüme edilmeden önceki süreçlerde neredeyse tüm dillerde kullanılmaya başlandığı görülmektedir (Conlan, 2001: 82).

Selye adlı yazar vücutta oluşan aşınmalar ile yıpranmalar arasındaki orana stres demiştir. Vücudumuza zarar vermek gibi davranışlar insanlar için hoşnut karşılanmayan zihinsel faaliyetleri stres tetiklemektedir. Selye, çalışmalarının nihayetinde stres faktörünün yapısını açıklayan tanım olarak daha başka yorumda yapmıştır. Bireylerin çevresi ile uyum sağlama neticesinde yaşamakta olduğu fizyolojik tepki içeren unsuru stres olarak tanımlamaktadır. Fizyolojik reaksiyonların nedeni, vücudun iç ve dış koşullardaki değişikliklere uyum sağlamak için egzersiz yapmaması veya enerji harcamamasıdır. Stres konusunda son yıllarda artan çalışmaların aksine stresle yaşamak ve stres testi yeni bir olgu veya kavram değildir. Çünkü insanlarda her zaman geriliğe neden olan olaylar olmuştur ve insanlar birçok stresli olayla karşı karşıya kalmış ve karşılaşmaya devam etmektedir. Özellikle toplumların hayatındaki hızlı sosyal değişim, kültürel değişim, teknolojik değişim, politik değişim ve

ekonomik değişimler problemlere neden olmaktadır. Yaşanan bu problemler kişilerde stres oluşturabilmekte ve stres kişilerin sağlıklı olmamasını ve üretken olmamasına etkisi bulunmaktadır. Eski günlerde hayatta kalma stresi ile günümüz stresi arasında hiçbir fark bulunmamaktadır. Strese teşkil eden olay ne olursa olsun strese verilen tepkiler aynıdır (Akman, 2004: 41).

2.1.2 Stresin Özellikleri ve Belirtileri

Stres günümüzde yaşanan bir olay değildir, stres eski zamanlarda da varlığını sürdürmüş tarihsel bir terimdir. Birey, yaşamı boyunca direnmesini gerektiren olaylarla karşı karşıya kalır ve yüzleşmek zorundadır. Bu zorluklarla baş edebilmek için zengin kaynaklara ve donanımına sahip olan bir kişinin bu özellikleri, beklentilerini karşılamaya yetmediğinde stres ortaya çıkmaktadır. Birçok unsurdan stres oluşabilmektedir, aşağıda bu unsurlar açıklanacaktır.

a. Fiziki Çevreden Meydana Gelen Stres:

Strese neden olan en mühim fiziksel koşullar başında gürültü gelir. Ayrıca etraftaki kalabalık, hava şartları, aşırı sıcaklık tam tersi aşırı soğukluk, radyasyona maruz kalmak fiziksel içerikli stres kaynağıdır. Strese neden olan çeşitli faktörler bulunmaktadır, fakat fiziksel çevrenin etkisi çoğu zaman bu faktörlerden biri olarak algılanmamaktadır. Strese bağlı olarak semptomların temelde nedeninin nedeninin ne olduğu olduğu açık değildir. Örneğin, gürültülü ve sağlıksız ofis araç gereçleri, strese mahal veren dıştaki etkilerden sadece ikisidir. Sigara dumanıyla dolmuş bir işyeri baş ağrısı yapabilir; kirli hava koşullarda bir şikâyet konusu olabilmekte örneğin; Sigara dumanından dolayı pasif içici olma durumundan duyulan rahatsızlıkta şikâyetler arasındadır. Yaşanan fiziki stres, sinir bozukluğu neticesinde gerginliğe neden olabilmekle birlikte gösterilen çaba seviyesinde düşüşü ve ruhsal çöküntüyü ciddi anlamda etkilemektedir (Baltaş, 2002: 6).

b. İş ve Meşguliyet Konusundan Kaynaklanan Stres:

Sektörlerde yaşanan hızlı değişiklikler günümüzün meşguliyet konusunda en önemli etkenleri arasında yer almaktadır. Geleneksel işyeri ortamında yapılan düzenler ve geleneksel hale gelen ofis etkinlikleri, modern çalışma ortamı ile uyumsuz durumdadır. Günümüzdeki iş ortamı, çalışan eğitimi, iş kurallarının değiştirilmesi, fiziksel ortamın

iyileştirilmesi, çalışma dışı yapılan etkinlikler, operatör-araç-çevre-müşteri etkileşimi gibi unsurlar meşguliyet kaynaklarını oluşturmaktadır. Yaşanan meşguliyet işgörenlerin işteki algılarını, her sefada sağlık ve güvenlik ihtiyaçları değiştirmektedir. Çalışma hayatında yeterinden fazla yükümlülük üstlenilmesi, ücretle ilgili problemler, çalışma şartları, işyerinin fiziki ortamından kaynaklanan koşul ve şartlar, işgörenler arası anlaşmazlık ve benzeri problemler iş kaynağı stresi türleridir (Baltaş, 2002: 6).

c. Psiko-Sosyal Niteliklerden Meydana Gelen Stres:

Psiko-sosyal özelliklerin neden olduğu stres türleri üç ana unsurda toplanmaktadır. Bunlar; gündelik stresler, gelişim stresleri ve yaşam krizleridir. Günlük stresler; Bunlar gün içinde yaşanan ve bireye acı çektiren streslerdir. Örneğin; dışarı çıkarken evin kapısını kilitlemeyi unutmak, trafik sıkışıklığı, randevularına gereken zamanda gidememek. Gelişimsel stresler; kişinin gelişim etaplarını gerektiği gibi gerçekleştirememesi ile alakalıdır. Örneğin; Fizyolojik veya zihinsel geri alımlık, kişinin hayattan haz alamamasına ve rutin aktivitelerini aksatmasına neden olur. Bu nedenle birey stres altındadır. Hayatın doğasındaki stres krizleri hayatın akış yönünü farklılaştıran streslerdir. Örneğin; çok sevilen birinin kaybı, işsiz kalma gibi hastalıklar hastalıklar durumları.

d. Olumlu ve Olumsuz Stresler:

İnsanların iyi ve ya kötü stres hakkında tartışıklara denk gelinir ve birden fazla durumda bir muhafaza sisteminin ortaya çıkmasının faydaları görüldüğü ifade edilmektedir. İyi stres, vücudun kendini muhafaza etmesi ve güçlü yönlerin üstesinden gelmesi olarak dile getirmektedir. Adapte olma becerisi, üstesinden gelmeyi bilme ve bir de şiddete karşı gereğinden daha fazla dayanıklı olma becerisi kazanma vb. özellikler stresin iyi yönleri arasında sayılmaktadır (Conlan; 2001: 84).

Stresin çeşitli tanımları incelendiğinde, stresin çoğu zaman olumsuz ve zararlı bir şekilde tedavi edildiği görülmektedir. Ancak stres insanı zor durumda bıraksa da, uyumunu tehdit etse de, acı verici ve aşağılayıcı olsa da, stresler aşıldığında da insanı ilerlemeye, mutluluğa ve başarıyı elde etme gibi niteliğe de sahip olduğu görülmektedir. Örneğin; Hamile kalmak bir sürü kadın için güç, endişeli ve bir de sancılı bir vaziyettir. Fakat yavrusunu koynuna alan bir annenin sevinci tartışılmaz. Bu sebeplerle kısmi araştırmacılar stresin hiç de kötü bir durum olmadığını, bundan uzak kalmanın imkansız olduğunu, stresin motivasyon,

büyüme, adaptasyon, değişim ve gelişme için bir koşul teşkil ettiğini vurgulamaktadır (Tuğruldaş, 2000: 13).

Negatif stres, çok az veya fazla strese maruz kaldığımızda meydana çıkmaktadır. Pozitif stres ise motive olmak için yeterince motive olduğumuz anlarda meydana çıkar ve en çok verim alabileceğimiz doğrultuda çalışmamızı sağlamaktadır. Pozitif ve negatif stres sınırlarındaki çizgi, bireysel gelişmenin gerçekleşmiş olduğu odaklardır. Bu en üst dereceli test ve verim sağlayıcı odağıdır. Pozitif stres, az stresli ve aşırı stresli olanlar arasındaki alandır. Yetmişli yıllardan itibaren yıkıcı gerilimler ve yapıcı gerilimler, olumlu zorlanmalar ve olumsuz baskılanmalar değişik terimlerle ifade edilmiştir. Jessie Bernard, stresi keyifli ve keyifsiz olarak iki gruba ayırmış ve bu ayırmayı “Eustress” ve “Dystress” kavramlarıyla dile getirmiştir. Bunların ilki, gerçekleştiği sürece arzu edilmesi gereken, canlılık, zindelik ve kazanç sağlayan bir durumdur. Hans Selye de hayatının son yıllarında konunun bu boyutunda ısrar etmiştir. Cevabı, "Sadece olumsuzluk stresle eş anlamlı mı?" sorusuna açıklık getirmeye çalışmıştır (Baltaş, 2002: 67). Kıdem atlamak, evlilik yapmak vb. insanların elde etmek istedikleri hedeflerle alakalı durumlar olumlu yöndeki stres; Biyolojik yok oluş, işsizlik, işinde geçimini sağlayamama gibi engeller ve kayıplara bağlı vakalar da olumsuz yöndeki stres gurubuna örnek verilebilir. Olumlu yöndeki stresler biri için cesaretlendirici ve motive eden etki sergilerken, bunun dışındakiler hem zihinsel hem de fiziksel olarak zarar verici sonuçlara zemin hazırlayabilmektedir. Stres, insana çevresindeki stresörlere karşı iyi davranım sergileme önceliği vermektedir. Stresin hiç olmayışı ölümle eşdeğerdir. Çünkü bu vaziyette bireyin çevresinden yönlendirilen uyarılara dönüt verecek yeterli enerjiye sahip olmadığı anlamına gelir. Gereğinden fazla stres de ölümcül olabilmektedir. Çünkü bu vaziyette insanlar çok fazla enerji harcıyor dolayısıyla birey tükenmektedir. Gördüğü üzere, stres tamamen olumsuzluk teşkil etmemektedir. Hayatta belirli bir miktarda stres ihtiyaç durumundadır. Lakin miktar arttıkça hayatımızı tehdit altına almaya başlamaktadır. Bu nedenle mümkün olduğu kadar pozitif stres kullanılmalı ve mümkün olduğunca uzun süre negatif stresten kaçınılmalıdır (Ercan, 2002: 91).

e. Kısa ve Uzun Süreli Stres:

Kısa zamanlı stres, kişinin bilinen bir stresöre yönlendirilen bu stres kaynağı ile başa çıkmaya uğraştığı ve daha sonra rahatlayarak gündelik çalışmalarını sürdürebileceği bir stres çeşididir. Stres çıktığı andan itibaren mücadele ile çözmeye çalışılmaktadır (Şahin, 1998:

40-41). Kısa süreli stres, çözümü mümkün olan türden stresli vakalar meydana geldiğinde oluşmaktadır. Fakat önemli olan bu vakaları ne sıklıkla yaşadığımızdır. Bu koşullar birçok durumda karşılaşılsa, kısa süreli stres değişim gösterip uzun süreli stres olabilmektedir. Özellikle yakın zamanlı aralıklarla bunları yaşamak tehlikelidir. Bu nedenle kısa süre içerisinde bireyi fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak etkileyen ve stres sonrası eski haline dönülebilen stres türü kısa süreli bir strestir. Uzun süreli stres yaşayan insanlar, fizyolojik rahatsızlık veya cinnet geçirme sonucunda sakinleşmedikçe bu kronik stres kalıbı rahat bir şekilde kırılmamaktadır. Uzun süreli stresin zarar verici taraflarından korunmak için vücudun strese karşı verdiği fiziksel uyarıların farkında olunmalı ve bu uyarıları tanımak ve anlamak gerekir. Stres kronik stres belirtileri ayrı, çoğul fakat kısa süreli stres belirtilerine evrimdirilmemelidir (Şahin, 1998: 42). Kısa süreli stres sırasında alarm döneminde vücutta oluşum gösteren reaksiyonlar meydana gelir, stres kaynağı mevcudiyetten kaldırıldıktan hemen akabinde parasempatik yapı devreye girer ve alarm aşamasının tam tersi başlar. Uzun süreli streste, tiz ve kesinti olmadan bir stresi var eden odağı vücudun sınırlarını zorlar ve var olan kaynaklarını tüketir. Uzun vadeli stres, insanın sınırlarını zorluyor ve mevcut kaynakları yok etmektedir. Bu nedenle yaşanan vakaların uzun süren stres yaratmaması için stres yönetimi mekanizmalarını iyi bilmesi ve anlaşılması gerekmektedir. Kronik stres yaşam kalitesini düşürür ve stres sonuçlarını artırır. Birey stres altındayken üç kademedен geçer.

Bu kademeler; alarm, direnç ve tükenme olarak sıralanmaktadır.

a. Alarm Aşaması:

Bu süreç şoku kabullenme süreci olarak tanımlanır. Bu sırada vücut savunmalara karşı bir şok vaziyeti olarak meydana çıkmaktadır. Alarm geçişi; periferik sempatik-adrenal medulla sistemini ve hipotalamik hipofiz-adrenerjik sistemi aktive eder bu kademe, Cannon' un yıllar öncesinden duyurduğu "savaş ya da kaç" etkileşimin gerçekleştiği kademedir. Stres oluştuğunda, serebral korteks bunu algı düzlemine alır ve hipotalamusa yönlendirir. Hipotalamik stresi algı çerçevesine aldıktan sonra adreno kortikosteroid hormonunu üretir. Buna binaen adrenal korteksten kortizol hormonunu salgılanır. Bütün bu etkileşimler beynin hipotalamik hipofiz adrenal salgılama durumunu etkilemektedir (Stranks, 2005: 8). Vücut

tehlikeli durumunu hemen algılar ve "ya savaş ya da kaç" pozisyonuna yönelik davranmaktadır. Stresle mücadele edebilmek adına; tansiyon yükselmeye başlar, nabız ve solunum hızlanır, kaslar kasılır, gözbebekleri daha net görmek için küçülme gösterir, var olan glikojen benzeri şeker glikoza dönüşür, adrenalin ve norepinefrin salgıları artış gösterir, saç ve vücut kılları dikilir. Strese neden olan durum kaldırıldığında vücudun gevşeme, uyku, sindirim vb. aktiviteleride yavaşlar. Stres durumu devam ederse direnç kademesine geçmektedir.

b. Direnç Aşaması:

Bu kademe iki reaksiyon içerir. İlk tepkimede vücut strese karşı direnç gösterir. Sonraki reaksiyonda ise vücut stresin etkileşimlerine adapte olmaya başlar. Bu kademe, alarm kademesinin zıt etabı olarak bilinmektedir. Yani alarm yanıtı sırasında organizmanın semptomlarını ortadan kaldırır. Direnç evresi, serbest hormonlar tarafından tetiklenen ve mekansal stres altında homeostatik bakımını yönlendiren lokal doku adaptasyon yanıtlarını barındıran bir evredir (Stanks, 2005: 12). Vücudun direnci normalin üzerindedir. Yüzde yüz olan bu stresli durum, duruma karşı direncini artırmıştır. Diğer stresörler ise bu durumdan kaçınmaları veya buna uyum sağlamaları gerektiği için dirençlidir. Örneğin; Vücudun aldığı bir toksine karşı direnç olması durumunda, soğuk intoleransına karşı direnç azalır. AIDS salgınından ölenlerin sayısı, medyada dolaşan raporlarla son günlerde keskin bir şekilde artmıştır. Yaşam döngüsü bozulursa beden normal durumuna döner, başarısız olursa beden güçten düşmektedir (Baltaş, 2002: 26-27). Direnç sırasında organizmanın geçirdiği ayırt edici nitelikler, sürrenal korteksin boyutunda ve harekette yükselme, timus ve başka lenf düğümleriyle bağlantılı organlarda küçülme ve birinci evre ayırt edici özellikleri olarak ortaya çıkmaktadır (Ceylan, 2002: 2).

c. Tükenme Aşaması:

Vücuda stres uygulanırsa, vücut adaptasyonunu kaybeder ve emilim azalır. Ara sıra da aşırı dozda izlenen semptomlar, aşırı dozdaki reaksiyonlara benzemektedir. Stres şiddetlendiğinde, vücut tamamen batar, hastalık belirtileri görülür, yaşam beklentisi azalır ve hatta vücudun ölümü bile meydana gelebilmektedir. Bu durumda, gerilim kaynakları ve yoğunlaşma derecesi azalmamıştır ve artsalar bile, bu durumdaki birinin aşırı çabası azaltılacak ve davranış sapmalarında keskin bir sapma olacaktır. Bunun için stresli ortamdan

uzaklaşarak tıbbi ve psikolojik tedaviye ihtiyaç duyulacaktır. Tükenme durumunda, parasempatik sinir sistemi akuttur. Birisi bitkin ve stres kaynağında durur ve bu durumda, sürekli devam eden stresörler aynı stres kaynağı ile tedavi edilmez ve diğerlerinin diğer stres kaynaklarına maruz kalma olasılığı daha da yükseltmektedir (Stanks, 2005: 8-9). Yorgunluk belirtileri; geçmek bilmeyen kronik baş ağrıları ve sürekli yaşanan yorgunluk hissi, uykusuzluk ve uyanıklık, aşırı doz, göğüs ağrıları, göğüs ağrıları, kâbus hazımsızlık, alkolün alevlenmesi, mide bulantısı, kusma hassasiyet ve nabız olarak ifade edilir. Kısacası alarm reaksiyonu denilen durum, vücudun dış ağrısını stres olarak algılaması durumudur. Bu durumda yukarıda sıralanan otonom aktiviteler ortaya çıkar. Çare, vücudun iç dengesini tedavi ederek veya ondan kaçınarak yeniden oluşturmaktır. Stresli durumlar ön plana çıkarıldığında stresli bir durum ortaya çıkar. Bu durumda organizma, alarm listesinde listelenen semptomları ortadan kaldırır ve vücudun yönü normalin üzerindedir. Organizma dengeye ulaştığında, enerjisini kaybetmiş olacak, ardından tamamen tükenme olacaktır. Bu geçiş aynı zamanda alarm geçişinin özelliklerini de göstermektedir. Ancak bunlar (ölülerde hücre ölümü gibi) geri dönüşü olmayan izlerdir (Tutar, 2000: 208).

2.1.3 İş Stresi Kavramı

İş stresi, işgören bireylerle çevreleriyle etkileşim neticesinde meydana gelen bir gerilim durumu ifade etmektedir. İş stresi kavramı, örgütsel psikologlar tarafından 1960' lı yıllarda iş yerindeki stres, araştırmaya konu olmuştur. İş stresinin olumsuz ve zararlı etkilerine bakıldığı zaman geçmişte yaşanan olumsuz ve zararlı somut örneklerle rastlamak mümkündür. Örneğin Türetgen (2020: 1) kitabında belirttiği üzere; Amerika Birleşik Devletleri' nde 2008 yılında başlayan kriz, birçok örgütü etkilediği gibi bireylerinde olumsuz etkilendiğini saptanmıştır. Bu durum örgütsel psikologlar için göz odağında iken stres konusu basının ve insanların da dikkatini çeken önem arz eden bir alan olmuştur.

İş stresi hususunda yapılan incelemelerin bazılarında iş stresi kavramsallaştırılırken iş stresinin işgören ve çevresinin etkileşimin bir sonucu olarak ortaya çıktığı varsayılmıştır. Bu varsayım, çalışma sahasında değişen ortam üzerinde yarattığı çalışma baskısı ile çalışma kapasitesi arasındaki uyum olmaması, çalışma stresine neden olmaktadır. Lazarus (1991), iş stresinin kaynağını işgörenin ve çevresiyle yaşadığı uyumsuzluk olarak açıklamaktadır. Ayrıca işgören-çevre ilişkisinin durağan olarak değil değişken durumda olduğunu vurgulamaktadır. Ancak yapılan başka incelmelerde de, işgören tarafından algılanan iş stresi

kaynakları; mı yoksa iş yerinde algılanan sonuçlarının mı sadece çalışma ortamıyla ilgili mi olduğunu sorgulamaktadır. İş stresinde başka bir yaklaşım da sistem temelli yaklaşımdır. Sistem temelli yaklaşımda, işgörenden beklenen talep; yetenek, beceri, yetki, zaman vb. iş stresi, mevcut olgunluğu düşünülmekte ve beklentiler yerine getirilemediğinde ortaya çıkmaktadır. Beklentilerin yerine getirilmemesi, işgörence öncelikli görülen kişisel ve mesleki hedeflerine ulaşmasını engellediği için stres kaçınılmaz olmaktadır (Lazarus, 1984).

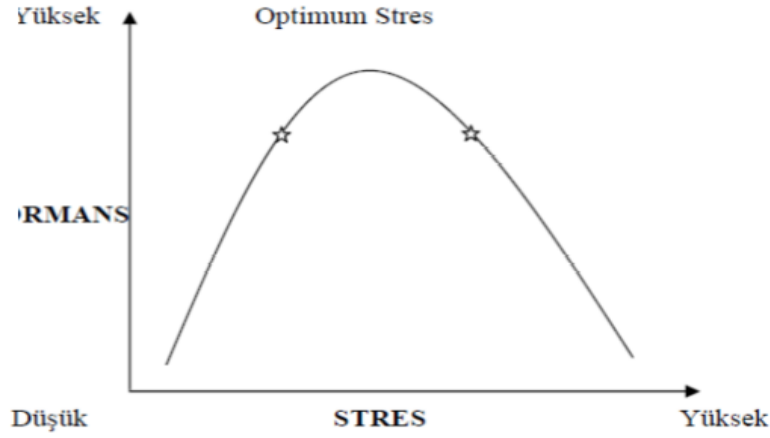
2.1.4 İş Stresi Sonuçları

Stresin bireyler üzerinde çok olumsuz etkisi vardır ancak stresin etkileri bireylerle sınırlı değildir. Bireyin organizasyonda yaşadığı stresten etkilenmesi kaçınılmaz olmaktadır. Organizasyon bireyin yaşadığı stres neticesinde; bireyin düşük performansı, bireyin işte hata yapması, bireyin akılsızca kararlar vermesi, çalışma döngüsüne ilişkin çalışma devir hızının artması, bireyin devamsızlığı ve bireyin işe geç kalması, bireyin işe yabancılaşması durumlarından organizasyon ciddi anlamda etkilenmektedir. Hal böyle iken işgörenin işten çıkarılması kaçınılmaz olmaktadır. Bu önemli unsurlar aşağıda tek tek ele alınacaktır.

a. Performans Düşüşü / Verimsizlik:

Stres ve performans düşüşü arasındaki ilk araştırma 1900' lü yıllara kadar uzanmaktadır. Yerkes ve Dadson, ilk olarak 1908' de stres ve performans arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Belirli bir yere kadar aktivite, stres ile performans aralarında paralel bir etkileşim var olduğunu ifade etmektedirler. Bu durumda stres performansı belli bir noktaya kadar arttırırken aşırı stres performansı düşürür ve olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Işıkhani, 2004: 63). Stresin etkileri; işgören kişilerde olumlu etkiler yarattığı gibi olumsuz etkilerde yaratmaktadır. Yerkes ve Dadson' ın araştırmasına göre, belirli yere kadar stresin, performansta yarattığı olumlu sonuç etkisi bulunmaktadır. Belli bir zaman sonra stres performansı düşürür dolayısı ile alınan verim azalmaktadır. Stresin performans üzerindeki azımsanmayacak kadar etkileri bulunmaktadır. Bu etkiler yıkıcı etkiler olabilmektedir. Örneğin, diğer iş arkadaşlarıyla veya müşterilerle yaşanan iletişim sorunları yada işe adaptasyon olma problemi, zaman etkin kullanma problemi ve organizasyonda eksikler meydana sonuçları, karar aşamasında karar verememe, motivasyon eksikliği, sorun ve problemleri çözme becerileri eksikliği ve yetersizlik en çok görülen yıkıcı etkilerdir.

Verilmiş olan grafikte stres ve performansın aralarındaki ilişki görülmektedir:



Şekil 2.1: Stres ve Performans Arasındaki İlişki

Kaynak: B. Büyükfırat, Performans Değerleme Uygulamalarının Çalışanların İş Stresi Düzeyleri Üzerine Etkileri: İmalat Sektöründe Bir Alan Araştırması, SAÜ, SBE, YYTL, Sakarya, 2009, s.70

Şekil 2’ de gözüktüğü üzere stres düzenli bir seyir izliyorsa bireysel performansta düşüş meydana gelmektedir. Yoğun stres, bireyin kaygı düzeyini yükseltir, dikkat süresini kısaltır ve ekip hatalarını beraberinde getirmektedir. Aynı şekilde stresin normal seyrinden oldukça aşağı düşmesi ya da kişinin sıfır stres yaşaması da düşük performans ve verimsizlik yaşamasına yol açmaktadır. Bunun nedeni kişinin, performansının artmasına neden olacak efor eksikliğidir. (Gümüştekin-B. Öztemiz, 2014: 273).

- b. İşte Hata Yapma/İş Kazaları: İşyerindeki stres, kişinin üretkenliğini azaltır ve odaklanmasına engel olmaktadır. Bu durum bireysel iş kazası olasılığını artırmaktadır. İş vakaları, geniş ölçüde işin fiziksel etkilerinden türetilen faktörler, işgörenlerin değişkenlerinden türetilen faktörler, algoritmadan türetilen faktörler ve iş akışından türetilen faktörler ile ilgilidir. Yakın zamanda yapılan üç vaka çalışmasına göre; iş kazalarının nedenlerini üç grupta anlanda incelenmektedir. Bunlar teknik, çevresel ve insani nedenlerdir. İş kazalarının büyük bir oranı kişisel ve manevi sebeplerden oluşmaktadır. İster teknik ister çevresel olsun iş kazaları; hem bireyler hem de iş yeri için olumsuz sonuçlar doğurabilir. İşyerinde artan stres durumlarında iş kazalarının artma olasılığı beş nedenden dolayı artmaktadır. Stresin önemli etkilerinden biri de bireylerde dikkat dağınıklığı ve konsantrasyon güçlüğüdür (Gökgez, 2013: 37). Bireyin stres nedeniyle işine konsantre olamaması iş yerinde hatalara yol açabilmektedir. Tüm iş

kazaları stresten kaynaklanmasa da bu etki birçok durumda görülmektedir. Uzun süreli maruz kalınan stres işgörenlerin daha fazla kaza yaptığı düşüncesi giderek artmaktadır. Çünkü kazaların sonuçları genellikle açıktır. Bir kişinin yaralanmasından kaynaklanan maddi ve manevi zararlar da dahil olmak üzere, maddi bir yaralanma veya mülk, ekipman veya stokta başka zamanlarda hasar olması durumunda tazminat ödenmelidir. Strese bağlı iş kazaları kişi ve kuruluşlarda maddi ve manevi ciddi büyük zararlara yol açmaktadır.

- c. İsabetsiz Kararlar Verme: Olumlu bir sonuç alınamayacak karar verilmesi stres ve stres benzeri sonuçlar üretmesi muhtemeldir. Bireyin bir sorunu doğru çözebilmesi ve mantıklı kararlar verebilmesi için sağlıklı düşünebilmesi gerekmektedir. Stresli zamanlarda sağlıklı çözümler üretebilir. Stres altındaki bireyler çoğu zaman sorunu tam olarak algılamak için ihtiyaç duydukları dikkat ve yoğunluğu görememekte ve en uygun olanı seçerek uygun seçenekleri bulabilmektedir (Eğin, 2015: 40).
- d. Çalışan Devir Hızı: Stresin organizasyonel sonuçlarından biri de devir hızının çok yüksek olmasıdır. İşyerinde bazı nedenlerden dolayı kişiler baskı zorlanmalara maruz kalır, işgörenin hoşgörüsü belli bir yerden sonra bitmekte ve yeni bir iş bulunca işini bırakmaya yönelik davranışlar sergiler. Bu da örgütün yarım kalan işlerini tamamlamak adına yerini tamamlayacak kişiyi bulana kadar maddi ve manevi zarara uğraması demektir. Bir örgütte düzenli olarak strese maruz kalarak çalışmak, çalışanların örgütle tümleşmesini ve iş tatminine engel teşkil etmektedir. Organizasyonda otokratik liderlik kavramı baskınsa; işte tatmin azalmakta, örgütler kendi içlerinde bir stres unsuru haline gelmekte ve bireyler yeni bir iş veya istihdam için iş bulmanın bir takım yeni yollarını arayacaktır. Bu, çalışma döngüsü hızında bir artışa yol açmaktadır. Çalışan döngüsü, bir işverenin kadrosunda yer alan çalışanların işe alındıktan sonra herhangi bir nedenle işten ayrılması veya işten çıkarılması durumudur. İş döngüsü hızının yüksek olması sadece örgütsel stresle ilgili değildir aynı zamanda işte yaşanmakta olan stres ve tükenmişliğin işletmenin yansımalarından biri olmaktadır (Eğin, 2015: 40).
- e. Devamsızlık ve İşe Geç Gelme: Bir kişinin işyeri stresinden uzak durmak adına geliştirdiği takdiklerden biri de işe gitmeme yollarına başvurusudur. Stresle baş edebilmek için bulunduğu ortamdan uzak durmaya çalışmaktadır. Örgütsel stresin bir sonucu olarak işe geç kalma olasılığını inceleyen araştırmalar yeeteri kadar fazla değildir. İşe geç kalma, bireysel stresin davranışsal etkilerinden biri olsa da, kişinin

doğrudan örgüte yansıtmaktadır. Bu bağlamda geç kalmak yapılan işten işe, çalışandan çalışana bir göre değişmektedir (Eğin, 2015: 41). Bireysel devamsızlığın ve geç kalma isteğinin azaltılmasında kuruluşlara önemli görevler düşmektedir. Örgüt ikliminin verimli olduğu kurumlarda kişinin işe olan ilgisi artabilmektedir. Dalgın çalışanlar hangi hastalıklara sahip olduklarına bakıldığında %40' ının stres kaynaklı hastalıklar olduğu tespit edilmiştir. Devamsızlığı azaltmak, işyerinde bu hastalıklara neden olan stres kaynaklarını bulmak ve iyileştirmekle mümkündür; aksi takdirde çalışan devamsızlığı nedeniyle işverenler ciddi kayıplara uğrayabilir (Eğin, 2015: 41). Sürekli strese maruz kalarak işgörmek, çalışanların iş tatminini haliyle azaltmaktadır. Bu olumsuz sonuçla neticelenen durum, kişilerin örgütsel bağlılığını düşürür ve bazı durumlarda işe geç kalma yada işte sürekliliği azaltan durumları gözlemlenmektedir. Başka bir deyişle, devamsızlık, örgütsel ortamda stresten kaçınmak için yapılan davranışların sonucudur.

- f. Yabancılaşma: Kişi işyerinde yaşamının stresıyla baş edemezse bir süre sonra işe yabancılaşabilir. Yabancılaşma karmaşası, birinin eğitimi ve değişimi için bir basamak taşı olarak tanımlanabilir. Çalışmaya yabancı olan biri işletme ikliminden ve iş ortaklarından yada iş arkadaşlarından habersizdir. Ayrıca organizasyonel ve etrafı ile ilgili konulara karşı duyarsızdır. Yabancılaşmanın belirtileri: yetersizlik ve gelecekte ısrar etmeme, başkalarıyla iletişimin yetersizliği, etrafı fark edememe ve görememe durumları, hayattan haz alamama, hareketsizlik ve bir şey yapmama isteğidir. Aynı zamanda yabancıların işe yabancılaşması, hedef doğrultusunda istenilen amaca ulaşmak için bir süre sonra işi dengelemeye çalışma girişimleridir (Eğin, 2015: 42).
- g. Örgütten Ayrılma: Organizasyonun işgörenleri, beklentileri karşılanmazsa firmadan ayrılmak isteyebilirler. İşletmenin bir parçası olan işgörenler, bir işletme üyesi olarak topluma katkıda bulunarak fayda sağladıkları sürece, örgütten karşılıklılık görmek isteler, bu karşılıklı örnek, maaş, ücret, tazminat, emeklilik hakları, iyi çalışma koşulları, iş güvenliği, hesap verebilirlik, hesap verebilirlik gibi karşılık görmek isterler, aksi takdirde firmadan ayrılma eğiliminde olacak ve yeni firma bulma girişiminde olacaklardır. Beklenti ve taleplerinin gerçekleşmeyeceğine dair inaç oluşmaz ise strese kaynak teşkil eder. Bu durum firmanın performan değerlemelerinde son derece önemli rol oynamaktadır. (Eğin, 2015: 41).

Örgütteki çalışanların büyük çoğunluğu stres altındaysa bu durumda stresin etkileri örgütsel boyutlara ulaşmıştır. Genel olarak, bir grubun işgücünün %40' ı stresle ilgili sorunlar

yaşıyorsa, kuruluş bakıma muhtaç durumda demektir. Yaşanan %40 oranındaki stres sebebiyle çeşitli sorunlar yaşıyorsa o organizasyonun tamamı için sağlıklı bir durum söz konusu olmaktadır. Stresin bir organizasyon içindeki en yaygın etkileri, yüksek çalışan devri, devamsızlık, devamsızlık ve azalan verimlilik ve efor düşüklüğü gibi etkilerdir (Işık, 2007: 27). Çalışma hayatında kurumsal stresin bir takım sonucu vardır. Çeşitli stresörlerin etkisi altında çalışanın performansının düşmesi iş devir hızının çoğalması, işte devamsızlık, şirketten çıkarılma ve yabancılaşma kaçınılmazdır. Stres ve performansla baş etmenin ölümsüz yolları olduğu gibi, ölümcül yollar da vardır. Yaşanılan stres olumlu etki sağlar ise şanslar ve güzellikler meydana getirmektedir. Aşırı stres durumlarında hem psikolojik hem de fizyolojik hastalıklar meydana gelir ve performans düşmektedir. Stres analiz edildiğinde, sonuna kadar kesin belirtiler varsa etkinin arttığı, belirli bir noktadan sonra müdahale yapılırsa etkinin azaldığı iddia edilmektedir. Bir firmada devamlı strese maruz kalmak kişilerin kurumla bütünleşmesini ve işte tatmin olma durumunu engellemektedir. Okula yönelik eğitim anlayışını benimsenmezse; yani otokratik yönetim tarzı benimsenerek; insanların yeteneklerini kullanma becerisine sahip olmayan otokratik yönetime sahip firmada çalışmak başlı başına bir stres faktörü olabilmektedir. Çalışanlar stresle baş edebilmek için işe gitmeden bulundukları ortamdan uzaklaşarak kaçma eğilimindedirler. Hatta uzak durmak için hafif baş dönmesinin bile işi reddetmeye yeterli olduğunu kabul ederler. İşe sürekli olarak gelmemek, genellikle firma işgörenlerinin bazı hastalıkları nedeniyle çalışamamalarının bir sonucu olarak görülmektedir. Devamsızlığı ortadan kaldırmak veya azaltmak için işe gelmemesine mahal teşkil eden rahatsızlıkların organizasyonel olarak ele alınması ve çözümlenmesi gerekmektedir. İşgören kişilerin problemlerini anlatmak için ifade edilen etmenlerden biri de yabancılaşmadır. Genel olarak yabancılaşma kavramı sadece iş tatmini, sosyal uyumsuzluk ve ahlaksızlık olmayıp, çalışanın kuruma verdiği duygusal tepkiyi de ifade etmektedir (TİSK, 2001: 24).

İşle ilgili olumsuzluklar devam ederse; işine yabancılaşır ve duygusal olarak tükenmişlik meydana gelmektedir. Bu durumda yaşayan insanlar sorunlarını anlatamamamaktadır. Kişinin ulaşamayacağı hedefler varsa tükenmişlik yaşaması daha kolaydır. Tükenmişlik belirtileri olarak; kişinin işe ve çevreye karşı düşmanca bir tutum içinde olduğu ve kişinin kendini soyutlamaya başladığı gösterilebilir. Tükenme; insanların ulaşamayacakları hedefler koyması, iş yükünün fazla olması, motivasyonu düşük kişilerle çalışması, yapılan işin kişinin karakteriyle uyuşmaması, sosyal desteğin olmaması gibi etkenler olabilir (Işık, 2007: 27).

Duygusal yorgunluk, negatif düşünceler, alınganlık, sinirlilik, kendini kötü hissetme, yeteneklerin kullanılamaması ve performans düşümü gibi olgular kişide tükenmişlik belirtileri olarak görülmektedir. Tükenmişliğe neden olan stres faktörleri ise, rol çatışması, iş üzerindeki kontrolün azlığı, sosyal desteğin az olması şeklinde sıralanabilir. Tükenmişliğe maruz kalan kişilerde hastalıklar ve işten uzun süreliğine ayrı kalma, günden güne hayattan uzaklaşma gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Depresyona neden olan birçok etken olmasına rağmen, tükenmişlik bunun aksine tamamen işyerindeki stres yapıcı faktörlere bağlıdır.

2.1.5 İş Stresi Yönetimi

İş stresi yönetimi, bireysel ve örgütsel stres yönetimi teknik ve tekniklerini kapsamaktadır. Bireysel ve örgütsel stres yönetimi, *probleme dayalı teknikler* ve *duygu odaklı teknikler* olmak üzere ikiye ayrılır.

2.1.5.1 İş stresi yönetiminde bireysel stratejiler

Stresi önlemek için iki tür stres giderme tekniği vardır: problem çözme teknikleri ve duygu odaklı tekniklerdir. Problem önleme yöntemleri arasında zaman yönetimi, yardım alma gibi teknikleri içermekmekte iken hissel duyguyla stresten korunmak için, eğlence gibi insanlarla eğlenmek için egzersiz teknikleri gibi rahatlatıcacak teknikler içermektedir.

a. Zaman Yönetimi:

Zaman kontrolünün olmaması ciddi endişelere, şüphelere ve paniğe yol açabilir. Çalışmaları zamana göre planlamak ve organize etmek bu endişeyi ve paniği önleyebilir. Genel olarak, işin ne zaman tamamlanması gerektiğine karar vermek, yapılacak işlerin listesini yapmak, bu işlere öncelik vermek, her bir görevin ne kadar süreceğini belirlemek ve en önemlisi işe başlamak için zaman yönetimi stratejileri kullanılması fayda sağlayacaktır (Işık, 2007: 31).

b. Profesyonel Yardım Alma:

Bir rehberden yardım istemek, bir yönetici veya amirden tavsiye almak ya da insan kaynakları departmanından eğitim almak, stresörlerin bilgi ve becerilerle üstesinden gelinmesini sağlayabilir. Sadece bu stres faktörünün ortadan kaldırılmasında hangi desteğin faydalı olacağını bilmek gerekir (Işık, 2007: 31).

c. İş Değişimi:

Diğer tüm teknikler uygulanmış ve örgütsel stres kabul edilebilir bir düzeye indirilmemişse, işten ayrılmak ve yeni iş arayışlarına girmek en uygun çözüm olabilir. Genel olarak organizasyonda bulunan rol yeniden karşılanarak, meydana gelen birden fazla rol görevleri gibi aşırı yüklenmeler kaldırılabilir ve stres kısmi orana indirilebilir (Işık, 2007: 31).

d. Duygu Odaklı Stres Önleme:

Problem odaklı yaklaşımlarla stres faktörlerine müdahale edilip kaldırılamıyorsa veya stresle yaşamaya mecbur kılınılıyorsa, bu stresli ortamda stresi azaltmanın ve daha sağlıklı ve daha sağlıklı bir yaşam sürmenin tek yolu duygu odaklı yaklaşımlardır. Gevşeme, egzersiz ve eğlence, duygusal odaklı teknikler arasında yer almaktadır (Işık, 2007: 33)

e. Rahatlama:

Bazı insanlar rahatlamak için meditasyon, hipnoz ve biyolojik geri bildirim kullanılarak eğitilmektedirler. Gevşeme, stres mağduru bireyin stres tepkisi üzerinde etkilidir. Stres sonucunda kaslar kasılır, kan basıncı ve solunum artar (Işık, 2007: 34). Zihinsel olarakta insana faydası bulunmakta ve özellikle gevşeme tekniğinin performansta etkili olduğu bilinen bir gerçektir (Işık, 2007: 35).

f. Egzersiz:

Fiziksel aktivite ile egzersiz stresinin etkilerinden kurtulmak rahatlatıcı, sakinleştirici bir etki sağlamak için kullanılan yöntemlerden biridir. Çalışanlarının sağlığını düşünen ve iyi bir stres yönetiminin verimliliklerini artıracığını bilen birçok işveren, egzersizin değerini anlamış ve spor salonları açmışlardır. Fiziksel ve fiziksel stresimizi kolaylaştıran bir altyapı hazırlayarak vücudumuzun bu tür tehlikelere karşı direncini arttırır. Kolaylık sağlamak için yürümek, koşmak, bisiklete binmek ve yüzme gibi aktivitelerin yapılması en kolay sporlar arasındadır (Işık, 2007: 35).

2.1.5.2 İş stresi yönetiminde örgütsel stratejiler

Örgütsel stres yönetimi stratejileri; işe yönelik stresi planlamak için eylemde bulunmak ve stres kaynaklarını kontrol ederek müdahalede bulunmak veya azaltmak için idari düzenlemeler yapılması şeklinde tanımlanabilir.

a. Problem Odaklı Stres Önleme:

Örgütsel stres yönetimi stratejileri; işe yönelik stresi planlamak için eylemde bulunmaktır (Işık, 2007: 34). Yapılacak iş analizi uygulaması ile olası birden fazla görev, rol çatışması, olağandan fazla iş yükü veya yeterinden az iş yükü gibi örgütsel stres kaynakları belirlenerek işgörenlere uygulama yapılabilir. Sürekli monoton ve beyin yoran zihinsel efor gerektirmeyen işler bir süre sonra işverenler açısından dayanılmaz hal almaya başlayacaktır. Özellikle işlerinde boyut ve derinlik arayan yetkin ve yaratıcı kişiliğe sahip bulunan bireyler için yönetimin yapacağı düzenlemelerle işi çeşitlendirilmelidir. İş tercihinde çeşitlendirme ile kişiye daha fazla tercih etme imkanı sunulurken, başarı şansı çalışkanlığına göre terfi ettirilebilir. Bir işte ortaya birden fazla görevler, temel bireysel stres faktörlerinden biridir. İyi olarak hitap edilen firma, çalışanların zamanında bilgi talebini iyileştirmenin yolları vardır ve bunlar aynı zamanda belirsizliği ve kişilerarası eşitsizliği azaltmada da rol oynar ayrıca kişiler arası iletişimsizliği önemli ölçüde azaltır (Işık, 2007: 35).

b. Eğitim:

Eğitim programları, stresi azaltmak ve performansı artırmak için tasarlanmıştır, ve işgörenler için ayrı ayrı düzenlenmektedir. Sahip olunan yükümlülük, zamanın baskısı, yöneticilerin üzerindeki baskı, yöneticilerin bir noktadan sonra sağlığına dikkat etme ihtiyacı doğurmaktadır. Bir rehberce alınan eğitim ile işgörenler stresin unsurlarıyla baş edebilme hakkında bilgi sahibi olurlar (Işık, 2007: 35).

c. Takım Çalışması:

Ekip çalışması gerektiren çalışmalarda ekipte yer alacak kişilerin seçimi oldukça dikkat gerektirir. Kurulan ekipte ekip ruhu benimsenir ve destekleyici bir iklim oluşturulursa gelecekte karşılaşılabilecek birçok stres kaynağı bu şekilde ortadan kaldırılmış olacaktır (Işık, 2007: 36).

d. Duygu Odaklı Stres Önleme:

Organizasyon, örgütteki stres nedenini tamamen kaldıramadıklarında, belirli bir düzeyde stresle çalışmaları için çalışanlarına belirli destek ve danışmanlık programlarını uygulayabilecek durumdadırlar. Bu programlar; firma içi açık iletişim programları, destek

amaçlı programlar, rehabilitasyon programları ve danışmanlık programlarıdır (Işık, 2007: 36).

e. Açık İletişim:

İletişiminin temelde amacı çalışanlar arasında bir ortaklık oluşturmaktır. Bu ortaklık, bilgi satın alınarak gerçekleştirilebilir. Kaynağa teşkil eden kurumsal bazda strese neden olan unsurun kaldırılmasında güçlü ve etkin bir iletişime ihtiyaç vardır. İletişim aşamasında sözlerin güzel ve etkili olmasının yanı sıra sevgi, saygı, gelenek, görenek ve göreneklere de uyulmalıdır. Seçilen bir bağlantının çalışabilmesi için ilgili hem dikey hem de yatay olarak ilgili tüm birimlere zamanında ve kesintisiz olarak çarpılmadan iletilmesi gerekmektedir (Işık, 2007: 36).

f. Çalışan Destek Programı:

Mesleki stresi azaltmaya yönelik yaklaşımlar arasında, çok fazla zorlanmaya maruz bırakılan çalışanlar için psikoterapi ve kişisel olarak rehberlik hizmetlerini içeren çalışana destek programlarıdır. Çalışan yardım programları, stres yönetimi amacıyla uygulanmakta ve işverenler arasındaki sorunları çıkarırken onlara yardımcı olmaktadır. EAP, organizasyonların çalışanlarında alkol ve uyuşturucu kullanımı ile ilgili sorunların, tükenme gibi hissel yapıların ortadan kaldırılmasını amaçlayan kapsamlı bir yaklaşımdır. Amaç, çalışanın psikolojik sorunlarının fiziksel rahatsızlığa dönüşmesini önlemek için işverene destek olmaktır (Işık, 2007: 36).

g. İyileştirme Programları:

Dünyada ve ülkemizde oluşturmuş oldukları spor alanları ile işgören kişilerin beden ve ruh sağlıklarının iyi olmasına olanak sağlar, aynı şekilde kuruluşların kar seviyesini artıracak sonuçlara ulaşılmaktadırlar. Kurulan bu merkezler işletmeler için maliyet içermekle birlikte, kaza ve işsizliği azaltmakta, verimliliği artırmakta, iş zevkini artırmakta, motivasyonu artırmakta, sağlık harcamalarını azaltmakta, iş piyasasında çalışan sayısını azaltmakta, işgücü dönüşüm oranında azaltmakta, sağlıklı bir istihdam ile karlı konuma geçebilme olanağı sağlanmaktadır (Işık, 2007: 36).

2.2 İŞ AİLE ÇATIŞMASIYLA İŞ STRESİNİN ARALARINDAKİ İLİŞKİ

İş-aile çatışmasındaki diğer dikkat çeken konularından biride stres kavramıdır. Stresör kategorilerinden biri olan iş aile yaşamı çatışması özellikle çift kariyerli ailelerin ev ve işten gelen talepleri birbiriyle çatıştığı gerçeği altında stres yatmaktadır. Yaşanan stres iş aile çatışmasında, kişiler sorumluluklarını yerine getirirken zorlanmaktadırlar. Dolayısıyla kişi rol çatışması yaşamakta ve bir rolü yerine getirirken diğer rol için zaman kalmamakta ve zamansal olarak ve kişi uyum sağlama konusunda zorlanma yaşamaktadır (Türetgen, 2020: 6).

Türetgen (2020: 6) kitabında; stres çalışanların iş aile dengelerini bozmakta olduğunu, performans düşüklüğü yaşandığını, üretkenlik ve yaşam kalitesinde düşüş yaşandığına dikkat çekmektedir. Ayrıca, mesai saatleri dışında, mobil teknolojinin kullanımı, iş aile çatışmasına neden olduğundan örgütsel bağlılığı azaltarak işten ayrılma eğilimlerinin olduğundan bahsetmiştir. Bununla birlikte, çalışma hayatları üzerinde aile hayatlarına kıyasla daha az kontrole sahip olanlar, iş-aile değişiminde kontrolün etkili bir üstünlük olarak görülme olasılığı daha yüksektir (Taş, 2020).

Taş (2020: 13) kitabında; Michel ve diğerlerinin (2011) stres kaynakları olarak işin meta-analizinde iş yükü, işte harcanan zaman, rol karmaşası ve rol belirsizliği çalışmasında; kişinin rol oynamasının olumlu yönde etkileyen unsurun işyerinde aldığı sosyal destek (destekleyici destek, doğrudan destek, iş arkadaşlarından destek), olduğunu belirtmiştir. Sosyal destek alamayan çalışanların iş ve aile ile olumsuz bir ilişkiye girme olasılıklarının daha yüksek olduğunu ve belirli bir göreve (özsaygı, özsaygı, aile dostu olma gibi) katılma olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermişlerdir. Kendi işini yapan kişilerin algıları, işyerine psikolojik olarak dâhil olmaları ve çalışmaya daha fazla zaman ayırma istekleri nedeniyle, erkeklerin kadınlara göre daha fazla çalışması muhtemeldir. Kadınların stres altında yaşama olasılığı erkeklere göre daha fazladır (Taş, 2020: 14).

Benzer bir çalışma ile ülkemizde yapılan bir araştırmaya göre (Aycan ve Eskin, 2005), erkeklerin hanımlarından ve rehberlerinden almış oldukları destek nedeniyle daha az stres yaşadıkları ve kadınlara göre daha az iş gördükleri tespit edilmiştir. Ülkemizde yapılan diğer araştırmalar, kadın akademisyenlerin rol konusunda; yönetici, anne, eş benzeri çeşitli bir çok rolü aynı anda temsil edildiğini göstermiştir (Çelebi, 2007; 1993). Özellikle kariyerleri ve

aileleri arasında ilişki yaşayan kadın akademisyenler, artan aile talepleri karşısında kariyer performanslarının düşmesiyle birlikte zor durumda kalmışlardır. Hatta bu durumda kadın akademisyenler kariyerlerinden vaz geçme noknasına gelerek yönetici görevini üstlenmek gibi rollerden de kaçınmakta olduklarını ifade etmişlerdir (Taş, 2020: 15).



3. İŞ DOYUMU

Aşağıdaki başlıklarda incelenecek olan işin doyumu, kişinin yaptığı işi ne kadar sevdiğine ve yaptığı işten duyulan tatmin durumuna bağlıdır. İşin özellikleri ile çalışanın istekleri arasındaki uyumdur ve çalışanın beklentileri karşıladığı takdirde yaptığı işten tatmin olur. Araştırma kapsamında aşağıda iş tatmini, çalışanın işine karşı hissettikleri ve bu duygulardan kaynaklanan davranışlar arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışmaktadır.

3.1 İŞ DOYUMU

İş doyumu; çalışanların, mesleklerine karşı ve mesleklerinin çeşitli yönlerinin nasıl hissettikleriyle alakalı ve işlerinden memnun olma ya da memnun olmama durumunu ifade etmektedir (Öngel, 2019: 38). İş doyumunun en çok kullanılan tanıma ilave olarak Öngel (2019: 39), kitabında bahsettiği üzere Spector' e göre: kişinin sevdiği ve keyif aldığı bir işin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan ya da iş değerlerine ulaşmasını kolaylaştıran veya haz veren duygusal bir durumdur. Sağlık sektöründeki küçük nüansların yanı sıra iş tatmini ve iş tatmini kavramları da aynı literatürden beslenmektedir. Klasik örgüt grubundaki, bütünüyle ya da bütünü olmaksızın sistemde kullanılan model ve araçlardan oluşan basit sistemle çalışmaktadır.

Ürün üretmek kadar çalışanlarında iş tatminini sağlama örgüt hedefleri arasında yer almaktadır. Günümüzde şirketlerin kendi ayakları üzerinde durabilmesi için insan faktörlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışanın işini iyi yapabilmesi için işten zevk alması gerekmektedir. Mevcut yönetim anlayışımız, konullandırılacak, dinlenecek ve çalışanların tutumlarına uyarlanacak olan çalışanları seçecek bir eğitim politikanın oluşumunu öngörülmektedir. Örgütsel yönetimin sonuçlarından biri, modern yönetim anlayışının entegrasyonunu ve işin yaratıcılarına en yüksek maddi ve manevi memnuniyetin sağlanmasını gösterecek motivasyondur (Türk, 2007: 67).

İş tatmini literatürde çok araştırma yapılan konulardan birisi haline gelmiştir. Özellikle de; endüstriyel/örgütsel psikoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış kavramlarında ilgi duyulmaktadır. Çalışanların işlerine ne ölçüde yeterli olabildikleri ya da olmadıkları yönünden bakıldığında; iyi ya da kötü, olumsuz ya da olumsuz değerlendirilmeye tabi tutulmaktadır. Yapılan değerlendirme iş doyumunun temelini oluşturmaktadır. İş tatmini

kişinin yaptığı işe karşı gösterdiği olumlu ya da olumsuz tepkilerin bütünüdür (Özpehlivan, 2018: 9).

Literatürde, 1958 yılından beri iş doyumuyla ilgili birçok araştırma çalışmaları yapılmış olmasına rağmen kesin bir tanımlamaya rastlanmamıştır. İş doyumunu en genel anlamıyla, İşgörenin yaptığı işe karşı beslediği duygu ve tepkiler bütünü diyebiliriz. Özpehlivan (2018: 10) kitabında; iş tatminini tanımı olarak; kişinin iş özelliklerinin ölçmesi sonucu ortaya çıkan olumlu duygu olduğunu, işgörenlerin işe yönelik tepkisi olduğunu, yine işgörenin işteki umduğu fayda ile hak ettiği fayda arasındaki tepki olduğunu ifade etmektedir.

Türk (2007: 68-69) ise kitabında; literatürdeki iş tatmini tanımlarını aşağıdaki gibi tanımlamıştır:

- a. Çalışanın işine karşı gösterdiği genel tutum ve davranışlar bütünüdür.
- b. Bireylerin işini veya çalıştığı şirketi kendi kişisel amaçlarına ulaşması konusunda katkıda bulunulabilecek şekilde değerlendirmeye tabi tutmasıdır.
- c. İşçilerin işlerine karşı tutumu, işlerine yönelik psikolojik bağlantılarına yönelik uygulamalarda işletmede kendilerini nasıl hissettikleri gibi çok yönlü ve duyguyu içeren durumdur.
- d. Çalışan bireyin iş ve iş deneyimini değerlendirmesinden sonra ortaya çıkan renkli veya olumlu hislerdir.
- e. Birlikte çalışan insanların algılarına, hislerine ve, tutum ve davranışlarının ölçüsüne dair sergilenen çok değişik boyutlu ölçüsüdür.
- f. Kişilerin işlerinden duydukları hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluktur.
- g. İşgörenlerin iş davranışları ve örgütsel ortamda yarattığı olumlu ya da olumsuz duygulardan kaynaklanan duygulardır.
- h. İnsanın iş değerlendirmesinden duyduğu tatmin edici ya da pozitif duygular durumudur.

3.1.1 İş Doyumu Kuramları

Örgüt çözümlemeleri için gelişmiş ülkelere bakıldığında; iş tatminine yol açan ve yol açmayan öğeleri bulmak ve bu sayede, örgüt yönetimi üzerinde etkilerinin artırımını ortaya koyacak çalışmalar yapılmaktadır. İş tatminine yol açan ve yol açmayan öğeleri bulmak amacıyla ülkemizde de yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Yapılan çalışma bulguları gösteriyor ki; gelişmiş ülke çalışanları tatminsizliğe yol açan sonuçların, birbiri ile farklı

olduğu saptanmaktadır. Buna örnek olarak ücret politikasının gelişmiş ülkelere kıyasla bakıldığında iş tatminsizliğine yol açmaktadır (Türk, 2007: 82).

Örgütsel yönetimin artan önemi ile birlikte iş tatmini konusunda yapılmış pek çok çalışmaya rastlamak mümkündür. Bunun ilk örneği; Moyo' nun 1930' ların başındaki çalışmaları, Hawtorne fabrikasında Western Electric Company tarafından yapılmıştır. Kavrama yönelik yapılan çalışma içerik (kapsam) ve teorik olarak ele alınmıştır. Ancak *İçerik (kapsam)* ve *süreç* olarak da ele alınan çalışmalara rastlamak mümkündür (Özpehlivan, 2018: 54).

3.1.1.1 Kapsam kuramları

Kapsam kuramları içerik kuramları olarak da anılmaktadır. Kapsam kuramları kişileri çalışmaya iten değişkenleri ortaya çıkarma gayesi bulunmaktadır. İnsanlar amaçları doğrultusunda hareketle, istek ve ihtiyaçlarını gidermek maksadıyla tatmin olmak istemektedirler. Kapsam kuramı bu hareketle insan gücü ve ihtiyaçlarını sıralamasının altındaki neden budur (Türk, 2007: 83).

Kapsam teorileri bireyin içinde bulunduğu duruma yönelik bir takım davranışlara iten nedenlerin oluşumunun saptanmasına yönelik davranışları incelemektedir. İşin inceliğine ilişkin detaylar ve iş tatminin ne kadar doğru olacağı konusunda tahminde bulunmak üzere düşünüldüğünde örgüt yöneticileri bu davranışlara sevk eden faktörleri saptarsa eğer çalışanları daha iyi yönetebilirler. Kapsam teorisi insan ihtiyaçlarının sonucu olarak ortaya çıkmakta iken süreç teorisi; hedefler ve algılar tarafından motive edilen psikolojik motiflere odaklanmaktadır. Süreç teorisinde, çalışanların işlerinden tatmin olma durumları kolayca anlaşılmamaktadır. Kapsam teorisi kişisel olarak ne tür faktörler ortaya çıkıyor ve hangi kişisel faktörlerin çıkması sonucu iş tatmininin etkilenmesine yol açtığına bakmaktadır. Bu bağlamdan bakıldığı zaman kapsam teorisi, kişilerin temel ihtiyaç ve gereksinimlerinin, hangi güdülerden oluştuğunun cevabı aranmaktadır. Kısaca kapsam teorisi kişinin bizzat kendisi ile alakalı ve kişinin iş doyumuna etkisi olan süreci ele alan kişisel faktörlerdir (Özpehlivan, 2018: 56).

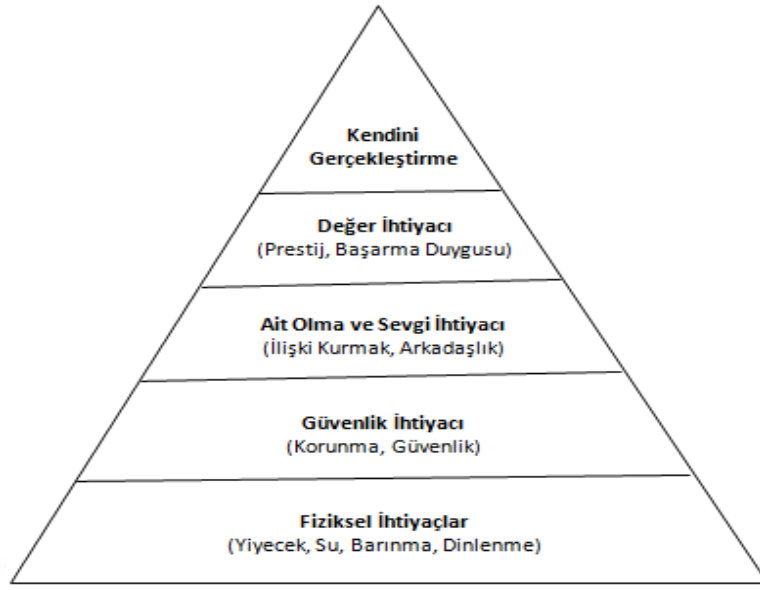
Kapsam (İçerik) teorileri başlığı altında; Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Alderfer' in ERG Teorisi ve David McClelland' ın *Başarı Yapısı* tartışılacaktır.

3.1.1.2 Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi

Maslow'un genel insan motivasyonu için ihtiyaçlar hiyerarşisi geliştirmiş ve iş ortamında uygulanabilir şekilde iş tatminini ortaya koymak maksadıyla kullanmıştır. Bir organizasyonda yeme, içme dinlenme faaliyetler çalışanların fizyolojik açıdan fayda sağlayan yararlarıdır. Ayrıca çalışanların çalışma ortamlarında güvenlik koruma gibi politikalar var ise kişiler tatmin olur ve kendilerini aitmiş gibi hissetmeye başlar, sevgi ihtiyacını giderir, ilişki kurar ve arkadaşlık ihtiyacını da giderir, memnun çalışan organizasyonda kendini değerli hisseder, başarı duygusu oluşur. Tüm bunlar gerçekleşmiş ise kişi kendini gerçekleştirdiğinde hep bir adım daha ileriye gitmek ister. Bu tatmin verici durum organizasyona da fayda sağlamaktadır (Öngel, 2019: 41).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde motivasyonun ve tatminin sağlanması için ihtiyaçların sıralı bir şekilde sağlanması temelini oluşturmaktadır. Burada önce kişilerin fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları gibi temel ihtiyaçların karşılanması, akabinde ise bir üst derecede olan saygı görme ve kendini gerçekleştirme ihtiyacını karşılayacaktır. Çünkü kişilerin fizyolojik, güvenlik gibi alt kademe ihtiyaçları karşılanması sonucunda kişiler ancak bir üst düzey ihtiyacını karşılayabilmekte olduğundan talep edilebilecektir. İhtiyaçlar hiyerarşisi, ihtiyacı tatmin amacıyla kişileri bir başka davranışa itmektedir (Özpehlivan, 2018: 57).

Maslow ihtiyaçları ile insan motivasyonu birbiri ile bütünleşik olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim Maslow ihtiyacı ile kişilerin motivasyonu temel ihtiyaçlar olarak bilinmektedir. Bu ihtiyaçlar, gerekli olan ihtiyaçlar içinde kalma sürecinden bir eğitim açısından yeterli olan temellerden gerekli ihtiyaçlara kadar bir dizi insan arzusunu kapsayabilir. Abraham Maslow, bireysel psikolojik sorunlardan çok, çok çeşitli insan psikolojik ihtiyaçlarından doğan etkileri ile ilgilenen bir sosyal psikolog ve ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisiyle bilinmektedir. Abraham Maslow'un "*İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi*" aşağıdaki gibidir.



Şekil 3.1: İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi
Kaynak: Öngel (2019)

Abraham Maslow' un "*İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi*" görselden de anlaşılacağı üzere; 5 başlıktan oluşturulmuştur.

a. Fizyolojik İhtiyaçlar:

Açlık, susuzluk, tükenme ve neslin devamı gibi bu kategorinin ihtiyaçları, insanın biyolojik olarak yaşayabilmesi için gereklidir.

b. Güvenlik ihtiyaçları:

İnsanın sosyal ihtiyaçlarını karşılayan sosyal çevre, sosyal güvenlik yapıları ve devlet bu kategoride değerlendirilmelidir.

c. Ait Olma ve Sevgi İhtiyacı:

Birey fizyolojik ve duygusal ihtiyaçları karşılandığında, bir gruba ait olma gereksinimi hisseder. Bu ihtiyacı karşılayabilecek ve içinde yaşayabilecek bir grup insanlar bir arada yaşamaktadırlar. İş ortamında yapılan çay molaları, yemek yeme alışkanlıkları ve topluluğa ait olma hissi, sevgi bu çerçevede değerlendirilmelidir.

d. Değer İhtiyacı:

Bir önceki kategorinin ihtiyaçlarını karşılayan bir kişi, bir önceki grupta değerlendirilmek ve değer görmek isteyecektir. Yetenekleri ve hizmetleri nedeniyle başkaları tarafından takdir edilen bir kişi grupta sayılır ve statü sahibi olur.

e. Kendini Gerçekleştirme:

Kişi benliğini tamamlamak kendini gerçekleştirmek için, yukarıdaki kategorilerin ihtiyaçlarını tam olarak karşılamadığını fark ederse, yukarıdaki ihtiyaçları karşılayamayacak, ancak içinde bir boşluk hissetmeye ve bundan kaçınmaya çalışacaktır. Bir kişinin işinin zirvesine ulaşmasıyla bilgelik kazanacaktır. Kişi ancak bu şekilde kişisel yaşamını zenginleştirecektir. Abraham Maslow' un İhtiyaçlar hiyerarşisi incelendiğinde, duygusal ve sosyal ihtiyaçların olduğu görülmektedir. Ancak üst katmanlara doğru çıktıkça bilişsel öğrenme, özerklik, başarıma, başarısızlığı açıklama, gereksinimleri ve kişisel değeri koruma gereksinimleri *motivasyon, genel ihtiyaçlar* kategorilerini üst katmanlarla ilişkilendirmiştir (Öngel, 2019: 42).

3.1.1.3 Herzberg'in çift faktör teorisi

Frederick Herzberg iş tatminin açıklayan, motivasyon-hijyen teorisini açıklayan bilim adamı olarak tanınmaktadır. Motivasyon faktörleri; tanınma, başarı, duygusu, büyüme ve terfi fırsatları, sorumluluk, işin anlamlılığından oluşmaktadır. Bunlardan başarı, ilerleme kendini gerçekleştirme motive edici faktörlerin olduğunun altını çizmektedir. Hijyen faktörleri ise; ücret, şirket politikaları ve idari politikalar, yan haklar, fiziksel çalışma koşulları, statü, kişilerarası ilişkiler, iş güvenliği gibi faktörlerden oluşmaktadır. Bu grupta yer alan faktörler bireyin iş doyumunu oluşturmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Özpehlivan, 2018: 73).

Yöneticiler, sadece hijyen faktörleri ile motivasyon sağlamakla kalmaz, aynı zamanda yetersiz hijyen takviyelerinin yanı sıra ikamelerin değiştirilmesini gerçekleştirerek iş tatminini sağlaması gerekmektedir. Motivasyon faktörleri ise yukarıda belirtilen faktörleri tamamladıktan sonra kişinin iş yükünü artırır. Hijyen faktörleri, ele alınması gereken kilit faktörlerdir. Yukarıda belirtilen unsurların yokluğunda, değişimi motive etmek mümkün olmamaktadır. Hijyen faktörlerin varlığı motivasyon eksikliğini giderir. Bu durumda motivasyon, motive edici faktörler tarafından seçilirse gerçekleştirilebilir. Motivasyona

zemin hazırlamadan, faktörü seçmek veya bu altyapı unsuru seçmeden sadece motive edici faktörleri seçmek, çalışanları olumlu yönde motive etmek için yeterli olmayacaktır (Öngel, 2019: 43).

Öngel (2019: 43) kitabında; 2003'teki bir değişimde, Bigley ve Steers, Herzberg' in literatürdeki en etkili kitaplarından birini araştırmıştır, çalışmalarında motivasyon kavramını denemiş ve yeni bir kavram ile düşünce tarzı oluşturmuştur. Makalede belirtilen sistematik dil ve üslup tarzı uygulama içerisinde olan yöneticiler tarafından kolayca anlaşılmakta olduğunu belirtmiştir.

3.1.1.4 Alderfer'in ERG teorisi

Clayton Alderfer (1972), Maslow'un sadeleştirilmiş hale getirilmiş halidir. Burada da Maslow'un ihtiyaçlar teorisi gibi alt üst katmanlar olarak sıralanmıştır. Fakat Clayton Alderfer ERG teorisinde ihtiyaçlar; sırasıyla *var olma*, *aidiyet ilişki kurma*, *gelişme* ihtiyaçlarından oluşmaktadır (Özpehlivan, 2018: 61).

a. Varlık İhtiyacı:

Herkesin bir şeyler atıştırmak, bir şeyler içmek ve bir şeyler yemek gibi ihtiyaçları bulunmaktadır. Clayton Alderfer, bu varlıkların ihtiyaçlarının açık olduğunu ve insan evriminin temelini oluşturduklarını anlatmaktadır.

b. Aidiyet İlişki Kurma İhtiyacı:

İlişki ihtiyaçları, ilişkisel ihtiyaçlara odaklanır. İnsanlar sosyal hayvanlardır ve aileleri, arkadaşları, meslektaşları ve iş adamları gibi hayatlarına gerçekten dahil olanların takdirine ihtiyaç duymaktadırlar. İlişki İhtiyaçları, Abraham Maslow'un sosyal görünüm ve dış benlik saygısı ile ilgilidir. Kişilerarası, bir kişilerarası etkileşimi için önemlidir.

c. Gelişme İhtiyacı:

Büyüme Gereksinimleri ile Clayton Alderfer, kişilerarası ilişkilere ve gelişmeye değinilmektedir. İçsel benlik saygısı için, insanlar bir kişi olarak önemli olmaktadır, buda Maslow'un ihtiyaçlar teorisinin beşinci kademesine denk gelmektedir. Bu planların planlarının planlanması ile ifade ERG' de, aynen Maslow' daki gibi yorumlanmaktadır. Clayton Alderfer ERG Maslow'un ihtiyaçlar teorini; *var olma*, *aidiyet ilişki kurma*, *gelişme*,

ihtiyaçlarına göre genişletmiştir. Kapsamlı teorilere sevk etmeye önem vermektedir. Pek çok yazar, özelsal ön koşullanmaları, motivasyon konusunun sadece küçük ayrıntılar ile anlaşılabilceğı kanısındadır. Yazarlara göre insandaki dış çevre ve özellikler de motivasyonda rol oynayan faktörlerden bazılarıdır. Bilgi sahibi olmak, kontrol sağlamak, bağımsız olmak, yetkin hissetmek, kendi kendini gerçekleştirerek, amaç ve kişinin kendisini geliştirilmesi bunlara örnektir. Tüm bunlara ilave olarak kişi eğer kendini gerçekleştirirse bir başkasının gelişimine katkı sağlaması da mümkün olmaktadır (Öngel, 2019: 45).

3.1.1.5 David McClelland'ın başarı gereksinimi kuramı

Her insanın motivasyonunda; "*Güç*", "*Başarı*" ve "*Bağlılık*" istemleri vardır. Kişiler bu üç temel arzıyla motive olur. Bu sistemden bir sisteme sahiptir, bir işleve sahip diğer iki istemden daha baskındır. McClelland'ın çalışması, kişilik testlerinin geliştirilmesine katkısı ve kullanışlılığı açısından faydalı olması açısından önemlidir. Özellikle bir grup bireyin ihtiyaçlarının karşılanması ve ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına bir araç olarak hizmet ederek uyum sağlayarak ihtiyaçlarına hizmet etmek için aksiyonlar alınabilir. Öreğın; bir hedef motivasyonu olan kişiyle birlikte gidiş önemli verebilir, bir motivasyonuna sahip ekip arkadaşımız bir planlama ve güdü motivasyonu için bir kişi için net bir yola gidebilir (Öngel, 2019: 44). Özpehlivan (2018: 66) kitabında; başarma, ilişki kurma ve güç kazanma ihtiyacı güdülerinden bahsetmiş ve kısaca aşağıdaki gibi anlatmıştır.

- a. Başarma İhtiyacı: Başarılı olma, başarılı olmak için çok çalışma dürtüsü, başarmak için çaba sarf etmek gibi.
- b. İlişki Kurma İhtiyacı: Bir topluluğa katılmak sureti ile sosyal ağ içerisine dahil olmak gibi.
- c. Güç Kazanma İhtiyacı: İnsanları etkileyerek kendi gücünü etkilemek ve sürdürmek gibi.

Bu üç temel ihtiyacın, kişilerde ayrı ayrı olmazsa olmazlardandır. Fakat bazı durumlarda ise her biri bütünleşik olarak birlikte yer almaktadır (Özpehlivan, 2018: 67).

3.1.1.6 Süreç kuramları süreç teorileri

Kişiler üzerinde kolayca anlaşılmayan iş tatmininde neden ve sonuç ilişkilerine yönelik yapılan çalışmalardır. Dolayısıyla motivasyonu keşfetmek yerine, bu teorilerin kullanım amacının kullanıcı tanımlarından herkesin içinde bulunduğu durum karşısında çevresinde

nasıl etki yarattığını bulunması gereken faktörlerle ilgilenir. Bu açıdan bakıldığında, örgütlerin iş tatminine etki eden genelleştirilen teoriye süreç teorisi denilmektedir (Özpehlivan, 2018: 75). Süreç teorileri; insanların nasıl motivasyon kazandıklarına yöneliktir. Şöyle ki, "*İnsanları ne motive eder?*" sorusu motivasyonu açıklamada yeterli olmadığından, "*insanlar nasıl motive olur?*" sorusu ön planda olmuştur. İş tatmini açıklamak için, kişilerde oluşan temel ihtiyaçlarla motivasyon kilit noktadır (Özpehlivan, 2018: 76). Süreç Teorileri başlığında; "*Vroom'un Beklenti Teorisi*", "*Lawler-Porter'in Beklenti Teorisi*", "*Adams'ın Eşitlik Teorisi*" ve "*Edwin Locke'un Amaç Saptama Teorisi*" tartışılacaktır.

3.1.1.7 Vroom'un beklenti kuramı

Vroom "*Valence*" (amaç değer) genel olarak belirlenen bir konu hakkında sonuç ile ilgili olarak tasvir edilmiştir. Duygusal yönelimlerle alakalıdır. Bu duruma göre, x ve y gibi bir kişinin iki seçeneği bulunmaktadır. Birey bu noktada birini diğerine tercih edecektir. Birey sonuca yönelik olarak isteminin kuvvetli olduğu yöne dönecektir. Bir kişinin yönü bir yönün sonuna ulaşma arzusu biterse, ulaşamama arzusu değeri (+) pozitif, ulaşamama hedefine üstün geliyorsa değeri (-) negatiftir. Bireyin elde etme arzusu bulunmuyor ise bu durumda da (o) sıfır değerindedir. Vroom, iş tatmininin nasıl geliştiğini ve iş tatmini ile üretkenlik arasında pozitif, ancak yalnızca negatif bir ilişki saptamıştır. Çalışanlar örgütte çok başarılı olacaklarını bilirlerse başarı için çok çalışacaklar ve bunun sonucunda alacakları işten memnun kalacaklardır (Öngel, 2019: 45).

Wroom'un beklenti teorisine göre, bireyde istek uyandıran (güdü) temel kavram ödüdür. Alacağı ödül düşünen ya da almasını arzu ettiği ödül için yüksek derecede performans sağlayacaktır. Wroom'un beklenti teorisi, yüksek oranda motive edilmiş birey, yüksek performans ile işgören arzularına yönelik bir teoridir. İş üzerinde motive olmuş işgören iş tatmininde pozitif yönde bir artış sağlayacaktır. Bu da hedef doğrultusunda beklenti ile hedefine verdiği değer çarpımına eşittir. Ödül işgörende, çalışma arzu derecesini ayrıca ödüle verdiği değer derecesi bireyde motivasyon ve tatmin zeminini sağlamaktadır. Dolayısıyla, beklenti teorisi; temelde *başarı*, *ödül*, *ümit* kavramlarından oluşmaktadır. Bireyler, *başarı*, *ödül*, *ümit* davranışlarının sonucuna göre ödül veya ceza alacağının bilincinde olması, başarıya ulaşma konusunda beklentisinin giderilip giderilmediği ile ilgili olmasıdır (Özpehlivan, 2018: 78).

Motivasyonun temelindeki unsur ödüldür. Ödül üzerinde kurulu olan motivasyon başlangıçtan bitişe kadar tatmin olma düzeyinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Birey bir amaç için bir performansla sonuçlanacağına inanıyorsa sonuç ödül ile karşılanacağı bilincinde ise birkaç amaç için bir sonraki ödül için performans gösteriyorsa birey motife olacağı anlamına gelmektedir. Birey hedef uğruna emek harcamaktadır. Motife olması için amacının olması gerekmektedir (Özpehlivan, 2018: 79).

3.1.1.8 Lawler-Porter'in beklenti kuramı

Lawler-Porter beklenti teorisi, örgütsel nitelikler dikkate alınmak suretiyle Lawler ve Porter adlı düşünürler tarafından geliştirilmiştir. Wroom'un beklenti teorisine benzerlik gösteren yönleri bulunmaktadır. Lawler-Porter'ın beklenti teorisinin Wroom'un beklenti teorisine benzerlik yönü valens ve bekleyişten etkilenmesidir. Lawler-Porter bunlara ek olarak iyi sergilenmiş performansın ödüllerle sonuçlanacağından doyuma sebep olacağına vurgu yapmışlardır (Özpehlivan, 2018: 79).

Bireylerde yüksek tatmini sağlayan temel unsur iyi sergilenen yüksek performans sonucu elde ettikleri ödüllerdir. Bu bağlamda Wroom'un beklenti teorisine benzerlik göstermektedir. Bu teoride tatmin neden unsuru olarak değil de performans göstergesinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Ödüllerin sonuç performans ile ilişkilendirilmiş olduğu görülmektedir. Green (1972: 31) yaptığı araştırma sonucunda, performans sonucunda verilen ödüller doyumu gerçekleştirdiği konusunda korelasyonlar bulmuştur. Nitekim Lawler-Porter isimli düşünürlerde ödülle sonuçlanan ve kazanılan ödüllerin tatminin oluşturduğuna dair görüşleriyle bunu destelemiş olduğu anlaşılmaktadır. Tatmin olmadan önce bireylerde ki düşünce, doyum derecesine ulaşabileceğine inanması hedeflediği performans derecesini amaç edinmektedir. Bu durum işgörenin tatmin olma yolunu açacaktır. Birey güdülenmede harcadığı emek ve çaba ile performansına ulaşacağı ve bu durumunda iş doyumuna ulaşacağına inanırsa istek uyanacaktır. Fakat Porter bu konuda çabalaması, performansı doğrudan etkilemeyeceği görüşündedir. Bireyin çaba ile arasındaki ilişki değişken, bireyin yetenekleri, kişilik ve karakterleri, rol algısı, edinim (performansı) değişkenleridir. Birey ne kadar sarf ederse etsin, bireyin yetenekleri, kişilik ve karakterleri, rol algısı, edinim (performansı) gibi özellikleri taşımıyorsa performansı yükselmeyecektir. (Sinangil, 1996: 39).

Lawler-Porter'ın beklenti teorisi, sadece ödül ve performansla ele alındığında teorinin geçerliliğini eksik kılmaktadır. Nitekim bireyler özellikleri ve beklentileri bakımından farklılık göstermektedirler. Ödül sistemlerinin de işgörenler açısından bakıldığında eksik ya da fazla olabilmektedir. Burada önemli olan özel performansın sebeplerinin bulunması ve ödülün herkese uygun olmamasıdır (Greene, 1972: 33).

3.1.1.9 Adams'ın eşitlik teorisi

Adams'ın eşitlik teorisinde, bireyler adil bir ödül sistemi için çalışanların karşılaştırmaya dayalı ödül almaktadırlar. Bu kavram çalışanlar arasında eşitliği sağlama konusunda önem arz etmektedir. Çalışanların iş doyumunu yakalayabilmeleri açısından dikkat edilmesi gereken hususlardandır. Eğer çalışan hak ettiğinden fazlasını ve ya daha azını aldığı düşüncesinde ise iş doyumunu yakalayamayacak ve motive olmayacaktır. Çalışanların ortamında, eşit adil yönetim sistemi benimsenirse ve buna göre ödüllendirilse performansı artacak ve iş doyumuna ulaşacaktır (Öngel, 2019: 46).

Nitekim eşitlik teorisinde, Adams (1996: 422) yaptığı çalışmalar çalışanlar tarafından görülen, örgüt içerisindeki adil olmayan ücret ve ayrıca dışsal faktörlerin neler olduğu konusuna dikkat çekmiştir. Temelde örgütsel adalet yer almaktadır. Örgütsel adalette çalışanların örgüte sağladığı katkı boyutları ile örgüte sağlanan bu katkıların adil dağılımı, örgüt yöneticileri tarafından çalışanlar arasında eşitlik sağlanması gibi politikaların sağlanması gerekmektedir. Adams'ın eşitlik teorisinde, çalışanların yüksek motivasyon, bağlılık, çaba, uyum, gönüllülüklerini ve yeteneklerini göstermek için kilit nokta iş verenlerin yani örgüt yöneticilerinin, çalışanlara destek vermeleri, güven duymalarını, itibarlarının korunmasını ve takdir edilmelerinin sağlanması gerekmektedir (Özpehlivan, 2018: 63).

Çalışan birey işinden tatmin olsa bile diğer çalışanlarla kendisini kıyaslar ve bu kıyaslama sonucu eğer diğer çalışanlarla bir eşitsizlik durumu olduğu kanısına ulaşır ise bu durumda tatminsizlik duyacaktır. Birey bu durumda eşitsizliği ve adaletsizliği önlemek adına bir takım yollara başvuracaktır (Özpehlivan, 2018: 64). Bu durumda birey, eşitsizliği ve adaletsizliği önlemek için aşağıdaki gibi bir dizi yola başvuracaktır.

- a. Kişiler girdilerini sonucu çabasını azaltma eğiliminde olabilir.
- b. Kişiler kendi çıktılarını değiştirmeye çalışabilir mutlu olabilmek için ücret artışı isteyebilir.
- c. Kişiler diğer kişinin çıktı veya ödülleri değiştirme çıkışları ve maaş bordrosunu karşılaştırmaya çalışabilirler.
- d. Kişiler iş yerinde gördüğü benzetme yaparak; kendisini iş arkadaşıyla karşılaştırabilir yada karşılaştırdığı kişiyi değiştirebilir.
- e. Kişiler savunma mekanizmaları geliştirerek efor sarf ederek eşitsizliğin geçici olduğunu düşünebilir.
- f. Kişiler eşitsizlik durumundan kaçmak isteyebilir bunun sonucu olarakta bırakabilir veya devamsızlık yapabilir.

Sonuç itibari ile çalışanlar, çalışma ortamında örgüt yöneticileri tarafından takdim edilen ödüllerin, benzer nitelikte enerji sarf eden çalışan ile benzer nitelikte enerji sarf etmeyen çalışanların arasında ödül dağılımı yapmaktadırlar. Çalışanlar ise bu hususlara bakarak iş doyumunu sağlamakta ya da sağlayamamaktadırlar. Birey harcadığı çaba karşısında başarı elde etmekte ve örgütsel anlamda eşitlik veya eşitsizlik durumuna göre tatmin olmaktadır (Adams, 1963: 408). Sonuç olarak Adams' ın eşitlik teorisinde, bireyin başarısı ve tatmin olma durumu örgüt ortamında algılanan adalet politikasına bağlı değişkendir. Örgüt yönetiminin bu konuda sergileyeceği eşit olma ya da eşit olmama durumu önem arz etmektedir (Özpehlivan, 2018: 65).

3.1.1.10 Edwin Locke'un amaç saptama teorisi

Edwin Locke'un amaç saptama kuramı; tutarsızlık kuramı terimi ile de bilinmektedir. Edwin Locke'un teorisini iş doyumunun fonksiyonu olarak; iş tatminin gerçek ve kapalı performans düzeltmeleri arasındaki tutarsızlığın büyüklüğü işlevini kapsamaktadır. Tatmin duygusu amaçlanan hedefe ulaşıldığı zaman oluşmaktadır. Arzu edilen amaca erişim sağlanmaması tatmin duygusuna erişmeyecektir. İşgörenler elde ettikleri çıktıların, arzu ettikleri çıktılarla karşılaştırması sonucunda eşitlik sağlanabiliyorsa iş doyumunu sağlanmaktadır (Öngel, 2019: 46).

Amaç saptama teorisi, çalışanların arzuladığı amaçlara ulaşması, çalışan için örgütte yer almasının temel nedenleri arasında yer almaktadır. Hedeflenen amaçlar bireyler arasında ve

sosyoekonomik ve kültürel etmenler nedeni ile değişiklik gösterse de Edwin Locke'un amaç saptama kuramı bütünsel olarak ele alınmaktadır. Yani birey gösterdiği performans sayesinde arzuladığı hedefine ulaşıyorsa tatmin olacağına ancak, arzuladığı hedefine çabasına rağmen ulaşmıyor ise tatmin olmayacağı durumu geçekleşmektedir (Özpehlivan, 2018: 69).

Genel anlamda düşünüldüğünde, bireyin hedeflediği amaç ne kadar büyükse birey amacına ulaşmak için yüksek performans ile çalışma sergileyecektir. Ancak bireyin hedeflediği amaç düşük düzeyde seyrederse haliyle performansı da düşük olacaktır. Bu açıdan ele alacak olursak amaç teorisi bireylerin bilinçli olarak davranışlarda bulunduğu gerçeği amaç teorisinin en önemli kilit noktalarındandır. Amaç teorisi bireyin buradaki performansının bilinçli bir davranış olarak sergilediğini öngörmektedir. Dolayısı ile ulaşılması zor amaçlar için bireyler çok daha fazla performans sergileyecek aksi durumda performansları haliyle düşük olacaktır (Günbayı, 2000: 42).

Bireyler yaşam standartlarını yükseltmek, istedikleri mevkilere ulaşmak erişmek, sosyal hayatlarında üst düzey statü elde etmek, rahat yaşamak gibi güdülerini, harekete geçirmek adına amaçları uğruna daha fazla performans sağlayacaklardır. Örgüt için düşünüldüğünde ise, insan benliğinde bulunan yükselme, hep ilerleme gibi amaçları doğrultusunda örgüt yönetimi değerlendirilebilir. Ancak buradaki önemli olan bireyin amaçları ile örgütün amaçları arasındaki uyum olması gerekmektedir. Yönetim açısından astların faydasının olması durumu gerekmektedir (Koçel, 2007: 655).

Hayvanlar üzerinde yapılan bir çalışmada Pavlov ve Skinner bir takım tespitlerde bulunmuşlardır. Araştırmaya göre yapılan çalışmada, hayvanın belirli bir davranışı neticesinde haz aldı ise bu davranışı tekrar sergileyecek eğer haz almaz ise bu davranışı sergilemeyecektir. Bir başka ifade ile durumu açıklamak gerekirse, ödüle ve cezaya dayalı olarak sergilenen davranıştır. Davranışı pekiştirmek adına memnuniyet duyduğu davranışı sürekliliğini sağlayarak sergileyecektir (Eren, 2004: 540).

Pavlov ve Skinner çalışmasında da belirtildiği gibi birey bilinçli olarak hareket etmekte, çalışanın içinde bulunduğu çevre koşullarının etkili olduğu öne sürülmektedir. Dürtü, gereksinim, duygu tutum gibi içsel unsurlar gözlemlenememekte olduğundan, bu eylemlerin nedeni olarak nitelendirilmiş varsayımdan öteye gitmemektedir. Çalışanların, çalıştığı ortam

gözlemlenmekte ve bu çevre şartları incelendiğinde davranışlara yön veren faktörler net bir şekilde ifade edilebilmektedir (Türk, 2003: 95). Pozitif yönde davranışların iyice öğrenmek ve sürekliliğini sağlamak için yönetim psikolojisinde; pozitif iyileştirme, negatif iyileştirme, sonlandırma ve ceza kavramlarını tartışmıştır (Özpehlivan, 2018: 71).

3.1.2 İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Günümüze kadar meydana gelen pek çok inceleme gösteriyorki iş tatmini çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Özpehlivan (2018: 209) kitabından bu faktörleri aşağıdaki gibi açıklamıştır:

- a. Bireysel Faktörler: Karakter, mevcut eğitim durumu, zeka, yaş, medeni hali, işe uygunluk durumudur.
- b. Sosyal Faktörler: İş arkadaşlarıyla etkileşim ve resmi olmayan gruplar için fırsatlardan etkilenmesi durumudur.
- c. Kültürel Faktörler: İçsel tutum, inanç ve değerlerin bir halidir.
- d. Örgütsel Faktörler: Organizasyonun büyük oluşu, resmi yapılar, teknoloji ve iş örgütü; yönetim türleri ve lider yönetim sistemleri ve iş şartları durumudur.
- e. Çevresel Unsurlar: iktisadi, teknik, yönetsel, sosyal ve kanuni etmenlerden etkileşim durumudur.

Yapılan çalışmaların çoğunda iş tatmini düzeylerini etkileyen unsurları bireysel ve örgütsel faktörler başlıkları altında incelendiği görülmektedir. Örgütlerin iç ve dış çevreyle iletişim halinde olduğu ve gelişimini sürdürdüğü görülmektedir. Örgütler içsel ve dışsal faktörlerden etkilenmektedirler. Bireyler çalışma hayatlarında performansa dayalı olarak yönetici ve işgören bireylerle uyum halindedirler. Bireylerin uyum durumu tatmin düzeyleri kişisel özellikleri ile işletme ile ilgili olan örgütsel stratejilerden etkilenmektedir. Psikolog ve yönetim bilimi ile uğraşanlar, işte doyumu ile ilgili çeşitli kuramlar bulmuşlardır. Bireylerin işi tatminini etkileyen faktörler öncelik sırasına göre nitelendirme yapılmıştır. Temelde yapılan sıralama mevcudiyeti söz konusudur ve içsel ve dışsal faktörler olarak nitelendirilmektedir. İçsel faktörler, çalışanların tutum ve davranışları kişisel özellikleri ile alakalı iken, dışsal faktörler çalışanların iş ortamında bulunan hava ve durumsal faktörleri ile ilgilidir. Dışsal faktörler literatürde genellikle ekonomistler tarafından tanımlanmakta olduğu görülmektedir. Özel terminolojiye dayalı varsayımlar diyebiliriz. İçsel faktörler sosyal bilim dallarıyla ilgilenmektedir (Özpehlivan, 2018: 21).

İş doyumu, bir çalışanın bireysel olarak ve çalışma ortamına bağlı olarak etkilenmesi sonucu iş doyumunun derecesi olarak tanımlanmaktadır. İş doyunluğu etmenleri incelendiğinde; işgören kişinin beklentilerine, kişiliğine, iş tecrübesine, sosyal kimliğine, hizmet süresine, eğitim düzeyine bakıldığı görülmektedir. İş doyumunu yaratan çalışma ortamı ile ilgili faktörler incelendiğinde bunlar şunlardır: işin niteliğine genel başkış, zorlama, ücret ve istihdamın sosyal artıları, istihdam şartları, kariyer fırsatları, ödüllendirme yöntemleri ve işgören kişilere özerklik verilme dereceleri durumlarının olduğu görülmektedir. İş tatmini ile ilgili ayrıntılar düşünüldüğünde, belirli bir ayrıntı kapsamında olduğu görülmektedir. Kavramsal iş tatmini incelendiğinde farklılıklar gözden geçirildiğinde değişik sonuçlar elde edilmektedir (Özpehlivan, 2018: 22).

İşgörenlerin işle alakalı istek ve beklentileri bireyin kişiliği ile alakalı olmaktadır. İşgörenlerin değerlendirmesi sonucu meydana gelmektedir. İşgörenlerin kişilik özellikleri, yargısı, inançları ve davranışları bulunmaktadır. Tüm bunlara ilave olarak işletmenin sağlayacağı ekonomik, psikolojik, sosyal tatmin neticesinde iş tatmini sağlamasını etkilemektedir. Türk (2007: 76-80) kitabından iş tatmini sağlayan faktörlerin; işin özellikleri, terfi imkanları, ödenen ücret, övülmek (takdir edilmek), çalışma şartları, çalışma arkadaşları, üstlerin denetimi, yönetim şekli, çalışanın kişiliği, sosyal imkanların oluşunu, motivasyon olarak faktörleri açıklamıştır.

a. İşin Niteliği:

İş tatminin en önemli beş temel özelliği barındırmaktadır. Bunlar; karar verme özgürlüğünü ifade eden otonomi, çalışanın kimliği, görevinin önemi, beceri çeşitliliği ve görev geri bildirimidir.

b. Ödeme:

İşgörenler yaşamlarını idame etmek konusunda para unsuru ön plana çıkmaktadır. Örgüt tarafından işgörenin emeği karşılığında ödeme yapılmakta bu unsur iş tatmininde para kavramı oldukça önemlidir. Keza para kavramı iktisadi insan kavramıyla ilişkilidir. Bu kavram Adam Smith tarafından tanımlanmış ve iki fikri öne sürdüğü görülmektedir; birincisi, "insan tamamıyla akılcıdır" fikri, ikincisi ise, "para durumunu en yüksek hadde çıkarma arzusunu güder" fikridir.

c. Yükselme Olanığı:

Bireylerin duygu düşüncelerine göre farklılık göstermekte ve herkeste farklı anlam yüklenmektedir. Kimine göre yükselme psikolojik olarak gelişme anlamı taşıırken, kimine göre çok para kazanmayı, yüksek mevkii anlamını taşımaktadır. Çalışanların bakış açıları farklı olduğu durumda sağlanan doyuma değişkenlik gösterecektir. Yükselme olanağı söz konusu olunca tatmin düzeyinde artış olacaktır. Bu bağlamda örgütün adil sistem uygulama iş tatmine pozitif yönde faydası olacaktır.

d. Övülmek (Takdir Edilmek):

Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisinde de belirttiği gibi insanların takdir edilme ihtiyacı vardır. Maslow bu durumu nefse saygı ister tabiriyle açıklamıştır. Takdir edilmenin temelinde yatan unsurlar; yönetim biçimi, ortak yargılar, yetenekler, çalışanlar kavramlarının bütünüyle birlikte kullanımı rekabet üstünlüğü elde etme amacı yer almaktadır.

e. Çalışma Koşulları:

Çalışanların içinde bulunduğu fiziksel ortam ve koşulları iş tatminine etkisi bulunmaktadır. Çalışma koşulları ne kadar iyi oluşturulur ise moral ve motivasyonuna katkı sağlanır ve örgütle bütünlük sağlanmış olacaktır, böylece iş tatmini pozitif yönde etkilenecektir.

f. Denetim:

Bu hususta işgörenler genel anlamda denetlenmekten hoşlanmamaktadırlar. Çünkü denetim; yapıcı ve düzeltici olmaktan ziyade kusur arayıcı, üstünlük sağlama, rencide edilme durumları ortaya çıktığında iş doyumlarını engel teşkil etmektedir. Çalışanlar demokratik denetimle birlikte öz denetimin olduğu işletmelerde çalışmayı tercih etmektedirler.

g. Çalışma Arkadaşları:

Çalışanlar sosyal yalnızlığa yöneldikleri için işlerinden hoşlanmamaktadırlar. İşgörenlerin çalışma arkadaşları iş tatmini için önemli bir unsurdur. Çalışanların birbiri ile kuracakları iletişim kurmaları iş tatmini olumlu yönde etkileyecektir. İletişim halinde olmamaları durumunda ise tatminsizliğe yol açmaktadır. Eğer çalışanlar, çalışma arkadaşlarıyla aynı değer ve tutumlara sahip olursa pozitif yönde iş tatmini sağlayacaklardır.

h. Yönetim:

Örgüt yöneticilerinin, işgörenlerini desteklemesi iş tatmini yükseltecektir. Ayrıca çalışanlara yönetim tarafından özerklik sağlanasıda iş tatminini yükseltmektedir.

i. İşgörenin Kişiliği:

Kişilik kavramı insanların bireysel özelliklerin başında gelmektedir. Kişilik bireye has bir özelliktir. Kişiliğin birçok çeşitli yönleri bulunmaktadır. Kişilikler çocukluktan yetişkinliğe kadar bireyde oturan bir özelliktir. Bu açıdan bakıldığında çalışan, örgütte de aynı kişilikte çalışmaya başlar. Kişilik aynı zamanda marifettir, çalışan kişiliğini belirli bir durumda ortaya koyacaktır. Çalışma ortamında uyguladığı rol kişiliğinden bağımsız değildir. Bir diğer özellik ise kişilik motive edici özelliğinde olmasıdır. Kişisel özellikler incelendiğinde, bireyin bilerek ya da bilmeyerek yaptığı davranışları hakkında yorum yapılmasına olanak sağlar. İş tatmin düzeyi çalışandan çalışana farklılık göstermektedir. Örgütte çalışan birey öz benlik duygusunu gerçekleştirmiş ise, geliştirmemiş çalışandan daha yüksek oranda iş tatmini sağlayacaktır.

j. Sosyal Kolaylıklar:

Örgüt yöneticileri, işveren işletmeler çalışanların sosyal ihtiyaçlarını gidermek için sosyal bir ortam sağlamalıdır. Tiyatro, özel günlerin kutlanması, spor ve hobilerin desteklenmesi, hem takım ruhunu arttıracak hem de uyum ve tatmini arttıracaktır.

k. Motivasyon:

Motivasyon sürecine bakıldığında; arzu, ihtiyaç, amaç, ihtiyaç, sözcükleriyle kaşımıza çıkmaktadır. Motivasyon güdülenmek tabiriyle de bilinmektedir. Motivasyon insanlar için en önemli temel süreçlerden birisidir. Motivasyon bireylerin; yetenek ve gelişimine olanak tanıyan, bireylerin aynı zamanda kişisel, toplumsal ve ekonomik tercihlerini doyuma ulaştırma konusunda sevk eder. Motivasyon içsel ve dışsal ödüller olarak iki tür olarak karşımıza çıkmaktadır. İçsel ödül; kendini gerçekleştirme başarı duygusu gibi unsurlarla ilişkili iken dışsal ödüller; promosyon, ücret artırımları gibi unsurlar ile ilişkilidir. Genellikle örgüt yöneticileri tarafından verilmektedir. Ödüller insanları motive etme özelliğinde olduğundan çalışanlar yüksek motivasyonla iş tatminine ulaşmaktadırlar.

3.1.2.1 Bireysel faktörler

Hoppock, literatürde ilk iş tatmini çalışan bilim insanıdır. Hoppock, işin niteliği kadar insanların bireysel ve ruhsal durumlarının önemli olduğunu vurgulamaktadır. Yazarın anlatımlarına göre, fiziksel etmenler; çalışma şartlarından, bireysel ve ruhsal durumlar; psikolojik ve sosyal etmenlerden etkilenmektedir. Bu durum aynı operasyonda çalışan bazı kişilerin iş tatmin düzeylerinin farklı olmasıyla açıklanabilir (Hoppock, 1935: 5). İş doyumuna etki eden etmenler iş tecrübesi, prestij, yaş, karakter, cinsiyet, kültürel durum, lisans durumu ve iş tecrübesi olarak ifade edilebilir (Özpehlivan, 2018: 23). Yapılan çoğu çalışmada, kişilik ve ruhsal durumunun iş tatminin etkisi olduğu saptanmıştır. Çalışanların değişik kişisel özellikleri ile iş tatmini arasında ilişki görülmektedir. Özpehlivan (2018: 25-34) kitabında da birçok bireysel faktörden bahsetmektedir. Bu faktörler; yaş, cinsiyet, medeni hal, lisans düzeyi, iş tecrübesi, statü, kişilik faktörü, hiyerarşik seviye ve unvan, işine karşı olan tutumu, sosyokültürel çevre, zekâ ve yetenek, değerler olmak üzere iş tatminini etkileyen toplamda onüç faktörü ele alarak açıklamıştır. Bu faktörleri şöyle özetleye biliriz.

a. Cinsiyet Faktörü:

İş tatmininde önemli bir yere sahiptir. Bireylerin durumsal anlamda cinsiyet faktörü bireyin işten tatmin olma evresinde etkilidir. Mosadeghrad ve Yarmohammadian (2006) işten alınan haz ile sahip olunan cinsiyet arasında olan ilişkide ciddi derecede farklılıklardan bahsetmişlerdir. Cinsiyet faktörü performans açısından en etkili faktörlerdendir. Kesin olarak kanıtlanmamasına rağmen, statükodaki cinsiyet faktörü, kişinin iş tatminine ulaşmasında etkilidir. Chiu'nun (1998) araştırmasında iş tatmini konusu işin konumu ile ilgilidir ve daha yüksek pozisyonlarda bulunanların yük taşıma pozisyonlarının zayıflaması, kadınların erkeklere göre daha az iş tatmini yaşamalarına bağlanmıştır. Yazıcıoğlu'nun (2010) çalışan performans ve performans arasındaki ilişki üzerine yaptığı çalışma, Türkiye ve Kazakistan'ın karşılaştırmalı bir çalışmada cinsiyet faktörünün bir cinsiyet faktörünün bireyin performansına katkıda bulunduğunu göstermiştir. Araştırmalara göre işin tatmini cinsiyet değişikliğinden kaynaklanan farklardır.

b. Yaş Faktörü:

İşyerinde gençlerin işlerini ön planda tutmayı ve seçimler yapmayı tercih ettikleri görülmektedir. Andres ve Grayson'ın (2002) ikameleri, işlerinde ileri yaştakilere ve daha

genç olanlara göre daha olumlu bir tatmin elde ettiklerini göstermektedir. Birincisi, insanlar gençken hayatlarından tatmin olmadıklarında başka bölümlerde yaşadıkları tatmine yönelerek tatmin artışı sağlamaktadırlar. İkinci durumda, yaşlıların işyerinde olduğundan daha fazla işlerini ön planda tutma olasılıkları olduğu düşünülmektedir. Sonunda, değersiz olmaktan daha kötüdür, zaman ve kaynak tüketir, ancak tatmin olmadıkça memnun olmayacaklarından işten çekilirler.

c. Medeni Durum Faktörü:

İş kayıplarına neden olan faktörlerden biridir. Sevimli ve İşcan (2005) yaptığı çalışmada bulgular sonucunda, kültürel statülerini evlilik olarak tanımlayan doktorların, bekar doktorlara göre iş tatminlerinin farklılaştığını ve evliliklerinden daha fazla keyif aldıklarını, doyuma ulaştıklarını bulmuştur. Soyer ve arkadaşlarının (2009) Türkiye'nin belirli bölgelerinde beden eğitimi öğretmenleri üzerinde yaptıkları bir çalışmada, kişinin kültürel medeni durum statüsünün iş doyumu açısından farklılık göstermediğini bulmuştur. Toker (2007) konaklama hizmetlerinde çalışanların iş tatminini ölçmek için yaptığı bir çalışmada yaş, sahip olunan cinsiyet; kültür durumu ve öğrenim vb. unsurların iş güvenliğini hangi ölçüde etkilediğini demografik değişkenlerle incelemiştir. Araştırmanın neticelerine bakıldığında İzmir ilinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde işgören 385 kişinin iş, sahip olunan cinsiyet ve kültürel faktörler üzerinde doğrudan etkisi bulunmamakta, hizmet verenlerin yaş ve öğrenim seviyelerine göre iş doyumlarında anlamlı değişiklikler bulunmaktadır.

d. Eğitim Düzeyi Faktörü:

Eğitim düzeyi, çalışma hayatında bireysel beklentilerin oluşmasında en önemli faktörlerden biridir. Genel itibari ile öğrenim seviyesi yüksek olan kişilerin, öğrenim seviyesi düşük olanlara kıyasla icra ettikleri işten daha az memnun oldukları saptanmıştır. İşten edinilen tatmin ile alakalı çalışmalarda, işten alınan tatmin ile işverenin sosyo-ekonomik durumu, yaşı, cinsiyeti, öğrenim durumu, maaşı, çalışma süreleri, sendika ve kıdemi aralarında anlamlı etkileşimler saptanmıştır (Theodossiou ve Vasileiou, 2007; Feldman ve Arnold, 1985). Burris (1983) açısından insanın işindeki doyumunda öğrenim durumu maksimumsa iş güvencesizliği ortaya çıkmakta ve bu iki değişken arasındaki farkın ortalaması alınmaktadır. Bu noktadan hareketle araştırmacının eylem ve eğitim düzeyi ile işe doyunluk

arasındaki ilişkiye eğitimin gerek kıldığı bilgi ve beceriler bağlamından yöneldiği görülmektedir. Eren (2008) yaptığı çalışmada lisansüstü düzeydeki hemşirelik yapanların işe doygunluk paylarının lisanslı ve lisans altı düzeyli hemşirelere göre daha yüksek olduğunu bulmuştur.

e. İş Tecrübesi Faktörü:

İş doyumu açısından en önemli faktörlerden biri de yapılan işin hizmetin suresidir. Pearson ve meslektaşları (2005), Amerika Birleşik Devletleri' ndeki öğretmenlere üzerinde yaptığı araştırmada iş doyumu ile çalışma süresi arasında açık bir bağlantı bulmuşlardır. Volkwein ve Zhou (2003), yaptıkları çalışmada iş tatmininde anahtar faktör olduğu düşünülen iş performansı ile iş doyumunun aralarında direct bir bağlantı olduğunu bulmuşlardır. Cano ve Miller'a (1992) göre iş deneyimi, kişinin iş doyumu üzerinde ciddi etkiye sahiptir. İş tecrübesi olan kişiler, tecrübesiz kişilere kıyasla iş beklentilerini ve işin onlardan ne istendiğini çok iyi bilirler ve daha makul, sağlıklı, akıllı bir şekilde algılama yetisine sahiptirler. Bu sayede işveren ve çalışanın aralarında ortaklaşa bir algı sistemi kurulmakta ve istenilen karşılıklı etki daha yüksek boyutlarda görülmektedir. Yaptığı işten memnun kalma hali ancak belli bir dönemin neticesinde meydana çıkar. Bu zaman içerisinde işin bilinmeyen yönlerini benimseyen ve içsel hale getiren çalışan, mesleki manada deneyerek kişisel becerilerini geliştirir. Çalışan kişinin işine yönelik duyguları iyimser yada karamsar olabileceğinden, bireyin kazandığı iş tecrübesi neticesinde elde ettiği ılıman ruh hali ve perspektifi, olumsuz ruh hali ve çalışanın olumsuz bakış açısı, çalışanın yaptığı işten duyulan tatmin duygusu oluşmaktadır (Feldman ve Arnold, 1985; Spector, 1996; Koch ve Steers, 1978; Hackman ve Oldham, 1974).

f. Statü Faktörü:

Statü, bir kişinin sosyal sistemdeki hak ve sorumluluklarını ifade eder. Statü hem resmi (biçimsel) hem de gayri resmi (biçimsel olmayan) olarak görülebilir. Biçimsel statü, bir kuruluş tarafından belirlenen sıraya göre oluşturulur. Enformel konum ise, insanın toplum tarafınca bahşedilen saygı, sevgi ve sempati boyutuna göre farklılaştığı ve toplumun iç dinamiklerinin bir neticesi olarak meydana çıkan bir konumu temsil etmektedir. Statü, resmi veya gayri resmi olsun, iş tatmini sürecinde her zaman en önemli faktörlerden biri olmuştur (Güney, 2008). Hemşireler ve meslektaşları (2005), hemşirelerin iş doyumu düzeylerinin

meta-analizinde; yönetici düzeyinde çalışan hemşirelerin iş doyum oranlarının diğer alt düzeylere göre daha yüksek olduğunu bulmuşlardır.

g. Kişilik Faktörü:

Kişilerin bireysel yeteneklerinin sınırlı olması, topluma uyum sağlayamayan kişilerde iş tatminin daha düşük olduğu izlenmiştir. Kendine güvenen, gelişim göstermiş, kuvvetli ve bitirebilmek için yeterince yüksek düzeyde iş doyumunu konusunda daha fazla takdir edilecektir (Çalışkan, 2005). Bazı insanlar çevrelerindeki stres unsurlarını kişilik özelliklerinden daha eksiksiz algılama eğilimindedir. Bu onların daha fazla strese maruz kalmalarını ve daha üretken olmalarını sağlar (Gemmill ve Heisler, 1972).

h. Hiyerarşik Seviye ve Unvan Faktörü:

Oshagbemi' nin (1997), İngiliz akademisyenler üzerinde yapılan bir incelemede, kişinin unvanının işten aldığı haz ile pozitif bir etkileşim içinde olduğunu bulmuştur. Araştırmanın neticesine göre kişinin aldığı unvanlarla birlikte yaptığı işten aldığı doyum da artmaktadır. Başka bir çalışmada, Robie ve meslektaşları (1998) rütbe yükseldikçe iş tatmininin arttığını bulmuşlardır. Johnsrud ve arkadaşlarının (2000) araştırmalarının neticelerine göre hiyerarşik bir artışla iş tatmin boyutu artmaktadır.

i. İşine Karşı Olan Tutumu Faktörü:

Oshagbemi (1997) yaptığı çalışmalardan birinde bu faktörün etkisini İngiliz akademisyenler tarafından yapılan bir çalışmada, bireyin unvanının iş tatmini ile pozitif bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre bireyin aldığı unvanlarla birlikte yaptığı işten elde ettiği işten duyduğu memnuniyet de artmaktadır. Başka bir çalışmada, Robie ve meslektaşları (1998), sahip olunan unvan ile işten alınan tatmin aralarında anlamlı bir etkileşimin görüldüğü ve rütbe yükseldikçe iş tatmininin arttığını bulmuşlardır.

j. Sosyokültürel Çevre Faktörü:

Çalışan bireyler, yaptıkları iş için aldıkları ödül ve ödüllerin yanı sıra yaptıkları işten gururla bahsetmek isterler. Çalışma çabası neticesinde meydana gelen bir olgudan ziyade, sosyal etkileşimlerden meydana gelen bir olgu olduğu görülmektedir. Budan kaynaklı kişi çalışma ortamından yeterince alaka ve destek görmediğinde, çabalarının çalışma hayatını

düzenlemek için eksik olduğunu görecek ve büyük bir hayal kırıklığını yaşayacaktır. Böyle bir zeminde çalışanın işten aldığı hazdan bahsetmek namümkündür (Soyer ve Can, 2007). İnsanların çalışma hayatındaki artış, özel hayatlarını da etkilemektedir. Yaşam kalitesini artırmanın yollarından birinin de iş ve yaşam kalitesini artırmaktır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007; Lawler ve Porter, 1967). Çalışmış olduğu organizasyonu temin eden kişinin sosyal yaşamı da olumlu yönde değişim gösterecek ve kişinin yaşamında olumlu bir dönüşümler olacaktır.

k. Zekâ ve Yetenek Faktörü:

Barutçugil'e (2002) göre örgüt değerlerine ulaşması, çalışanların olduğu kadar çalışanların da bireysel özelliklerine, zihinsel yeteneklerine, inançlarına ve değerlerine bağlıdır. Uygulamaları çalıştırma yeteneği, zanaatta ustalaşmış kişilerin bilgi, beceri, zeka ve becerileri ile yakından ilişkilidir. Bu, departmanların en verimli ve verimli seçiminde kullanılabilecek en önemli unsurlardan biridir. İşgören bilgilerini, becerilerini işine yansıtarak başarılı olacaktır. Doğru görevde kullanılan çalışan operasyon, doğru görevde kullanılmayan çalışan operasyona göre daha tatmin yüksek olacaktır (Berry, 2002).

l. Değerler Faktörü:

Değerleri bütünleştiren ve gruplandıranların, çalışma arkadaşlarından ve daha tam olarak, aralarındaki ilişkilerin samimiyet ve anlayış temelinde bir arada bulunmasından daha tatmin olmaları daha olasıdır. Farklılaşmış beklentiler ile çalışmış olanlar, bu kilitleri gerçekçi ve işe uygun hale getirebildikleri ölçüde yaptıkları işten tatmin kalacak ve bu sayede çalışan performans ve performanslarını artıracaktır. Bireysel performans, kişilik, değerler, tutumlar ve kişinin tutumları tarafından nihayetinde azaltılabilir veya bilimsel olarak belirlenebilir (Marchant, 1999; Gemmil ve Heisler, 1972). Suyunch'a (1998) göre, Türkiye'de daha önce yapılan bir çalışmada, ilk okul, orta okul beden eğitimi öğretmenlerinin performansını artırmak için beden eğitimi dersi almış olanların iş deneyimlerini dikkate almamışlardır. Locke'a (1976) göre, çalışma zevkinin üç yönlü bir bileşimi vardır; değer, değerlerin ürünü ve algı bileşimleridir. Locke, değerleri "kişinin bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde yapmayı tercih etmeyeceği şeyler" olarak tanımlamaktadır. Ancak ihtiyaçları onlardan çok farklıdır. Locke'a göre; insanların ihtiyaçları, altının içindeki su ve oksijen ile aynı olduğundan, amaç kişinin yaşamını sürdürebilmesidir. Öte yandan, zihinde mevcut olan bireyin özgün

ihtiyaçları söz konusudur. Bunlar somut olmalarının yanı sıra bireyin tek taraflı yansımalar olmaları anlamında da karşımıza çıkmaktadır. Çalışan personel işine karşı olumlu pozitif duygular içerisinde olması sonucu iş tatmini konusunda memnuniyet duygusu artacaktır. Memnuniyet duygusunun olmadığı durumlarda bireylerde bir takım olumsuz duygular meydana gelmektedir. İş tatminin birey üzerindeki olumlu etkisi oldukça fazladır. Ancak iş tatminsizliğinin olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Yukarıda iş tatminin etkilerine bahsedilmiştir. Peki, iş doygunluğunun bireyler üzerindeki etkilerini Türk kitabında (2007: 97-98); Bu etkilerin; beden sağlığına, ruh sağlığına, işe gitmeme, devamsızlık, işte hata yapma, işten ayrılma gibi durumlara etkisi olduğunu söylemiştir. Bu etkileri şu şekilde özetleyebiliriz.

m. Beden Sağlığına Etkisi:

Psikolojik kökenli fiziksel rahatsızlıklar, bitmeyen yorgunluk belirtileri, yaşanan nefes darlıkları, bitmeyen baş ağrısı, vucudta terleme problemi yaşaması, iştahsızlık, hazımsızlık, midede yaşanan bulantı gibi beden sağlığına ciddi tesiri bulunan belirtiler tespit edilmiştir.

n. Ruh Sağlığına Etkisi:

Kaliteli hayatta kalanların ruh sağlığı yerindedir. Ruh sağlığı hedefleri ve sınırlamaları hakkında gerçekçi bir görüşe sahip olabilme, kendine saygı duyabilme, bir arkadaş ve aile ile bazı sosyal aktivitelere katılabilme ve kaçınılmaz iniş çıkışlarla baş edebilme olarak tanımlanmaktadır.

o. İşe Gitmede İsteksizlik:

İnsanlar doyumsuzluğa sebep olan birey, grup, durum ya da ortamda biraraya gelmenin endişesini taşır. Bu durum bireyin işine karşı olumsuz davranışlara sevk etmektedir. Bunun sonucunda işe gitmede zorunlğundan dolayı, gerilim kaygı yaşaması işe gitmede isteksiz olmaktadır.

p. Devamsızlık:

Saptanan diğer gerçekte işteki tatminsiz devamsızlığı meydana getirmektedir. Çalışanların beklentilerine uygun ortam sağlanmadığı durumda; bireylerde bir takım bahanelerle geç gelmesi ya da hiç gelmemesi durumu ortaya çıkmaktadır.

q. İşte Hata Yapma:

Bu durum iş tatminsizliği olduğu zaman, çalışanlarda dikkat ve konsantrasyon eksikliğinin meydana gelmesidir. Hatalar, çalışanın hem kendine olan güvenini hem de kuruma ayırdığı zamanı zedeleyerek para israfına neden olur.

r. İşten Ayrılma:

Çalışanlar örgütte kaldıkları sürece hem örgüte katkıda bulunurlar hemde katkı karşılığı beklentilerini elde etmek isterler. Araştırma sonucunda kişinin işinden memnuniyetinin düşük, işten ayrılma eğiliminin fazla olduğu bulunmuştur.

3.2 İŞ – AİLE ÇATIŞMASIYLA İŞ DOYUMUNUN ARALARINDAKİ İLİŞKİ

Akın Ve Karakulak (2019) İş tatmini arttıkça iş-yaşam dengesinin bozulduğuna dair sonuçlar elde etmişlerdir. Qu ve Zhao (2012) iş-aile etkileşiminin çiftlerde iş tatmini ve yaşam beklentisi üzerindeki etkisini araştırmıştır. Bu değişime paralel olan sonuç iş ve aile arasında daha az bağlantı olması ve günlük hayattan iş gününe geçmenin daha fazla yolu olmasını göstermektedir. Bu sonuçlara göre, işlerinden mutlu ve tatmin olmayanların aile hayatından memnun olmadıkları, aile hayatındaki rolleri oynanmaması, rollerinin azaltılıp kısıtlanması gerektiğinde hoşnutsuzluklar ve hayal kırıklıklarının üstesinden gelinebilir. İş ve aile, insanların hayatlarını şekillendiren en üretken alanları arasında yer almaktadır. İnsanlar iş ve aile yaşamlarında zamansızlık olduğunda, davranışsal bozukluklar ve sinirsel bozukluklar yaşamaktadırlar. Bu gerilim halinin önüne geçilmesi, kişinin hem bireysel hem de örgütsel yaşamda daha doyumlu bir yaşam sürmesini sağlar (Gökmen, 2019: 19).

Çalışanların iş tatmini arttıkça aile ve iş arasındaki çatışma azalmaktadır. Aile-iş çatışması, çalışanların aileleriyle olan sorunlarından kişilerin ailevi sorumluluklarını yerine getirmemelerinin ve işle ilgili performanslarını yerine getirmemelerinin nedenlerinden biri de bu durumdur. Çalışanın evli yada bekar olması, çocuk sayısı, eşinin çalışıp çalışmaması aile çatışması nedenleri *olabilmektedir (Atabay, 2012). Akın Ve Karakulak (2019) çalışmasının bir diğer bulgusu da işin tatmini ile yaşam tatmini arasındaki pozitif ve anlamlı ilişkili olmasıdır. İşin tatmini ile hayatın tatmini arasındaki ilişkinin gücünü, içsel ve dış tatmini olarak ikiye ayırdığımızda daha da mantıklı bir şekilde tespit etmek mümkündür. Bu değişimde çalışma, tatminin üç etaba ayrılmaktadır: içsel doyum kendini geliştirme, dışsal*

doyum ve içsel doyum işin niteliğidir. Birinci ve üçüncü etap içsel, ikinci etap dışsaldır ve doyumunu ifade eder. İşçinin ve ailesinin yaşamı ile yaşamının doygunluğu arasında olumsuz bir çağrışım bulunmuştur. Fakat aile-iş çatışmasıyla yaşam tatmininin aralarında olumlu yönlü ve gayet zayıf olan ilişki vardır. Siegel vd. (2005), kuvvetli bir iş-aile ile aile-iş yaşamı çatışması olduğunda ve genel olarak istihdamın kalitesinin ve istihdamın olumlu veya olumsuz etkisine katkıda bulunduğunu belirtmektedir. Ayretten, kişiler iş ve aile uyumunu sağlamak için gerekli becerilere sahip olmadıklarında aile hayatını düzenlemeye daha yatkın olma eğilimindedirler (Frone ve diğerleri, 1992).

Özdevecioğlu ve Doruk (2009) ortaya koydukları çalışmada çalışan kişilerin iş-aile ve aile-iş çatışmasının işlerini negatif yönde etki göstermiş ve aralarındaki etkileşimin olumsuz olduğunu ortaya koymuşlar. Fakat, aileden işletmeye iş tatmini etkileşimlerinin anlamlı olmadığı sonucuna varmışlardır. Araştırmada, aile memnuniyeti arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı, işyerinde aile memnuniyeti arttıkça iş doyumunun artması sonucu aile memnuniyetinin artması ve yaşam doyumunun arttığı görülmüştür. Aileleri ile birlikte mutluluğu ve huzuru yakalayan insanlar bu aurayı yansıtmaktadırlar (Kiecolt, 2003).

4.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Günümüzde örgüt kültürü son süreçte üstünde sık sık incelenen konulardan biri olmuştur. Hızlı tempolu, sürekli değişime uğrayan bir çağda, belirli hedefleri gerçekleştirmek için inşa edilmiş ve hareket edilmiş ortak değerlere ve ortak inançlara, değerlere ve işbirliğine ihtiyaç bulunmaktadır. Örgüt kültürü bu bağlamda önem arz etmektedir. Çünkü organizasyonların başarıya ulaşmasında işgörenlerin bir bütün olarak çalışmaları konusunda özveri sağlayabilmeleri için motivasyon sağlanması gerekmektedir. Örgüt kültürü, örgütü diğer örgütlerden ayıran yani diğer organizasyonlardan farklı kılan organizasyonda çalışan işgörenler ile paylaşılan kavramlar sistemini ifade etmektedir. Örgüt kültürü, örgüt halkı tarafından benzersiz bir şekilde benimsenmiştir ve benzersiz bir dizi davranış, davranış, değer ve norma sahiptir ve bu da örgüt kültürünün, başarısını düzenli bağımlılığını geliştirir. Rekabeti güçlendirme ve iyileştirmede sahip olunan en önemli değer, çalışanlardır. Organizasyon çalışanları, diğerlerinden farklı olarak bir grup oluşumuna girenlerdir; ama organizasyon içinde ortak inançlar ve değerler sistemi süreç içindedir. Organizasyondaki davranışsal tutumlar, örgüt kültüründeki evrim sonucudur. Kültür, işgören kişilerin istihdama bağlılıklarının korunması ve geliştirilmesi açısından oldukça önemli bir kavramdır. Başarı sağlamış firmaların önemli bir özelliği, örgütün üst düzey çalışanlara sahip olması ve çalışanlarının işletmeye yüksek düzeyde bağımlı bir yapıya sahip olmalarıdır. Çalışanların bağımlılıklarını artırmak için örgütler, örgütsel kültür ve örgüte bağlılık önem arz etmektedir. Kuvvetli kültürü şirketler, organizasyonun kimliği ile tamamlanmış işgörenlerden oluşmaktadır (Doğan, 2013).

4.1 ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Kültür, çalışanların organizasyona bağlılıklarının korunması ve geliştirilmesi açısından oldukça verimli bir etmendir. Başarı sağlamış işletmelerin önem arz eden etmeni, örgütün yüksek oranda bağlı işgörelere sahip olmasıdır. İşverenler, bağlanma psikolojisini anlayarak, çalışan bağlılığını artıracak bir sistemin nasıl tasarlanacağı sorusunun cevabına önem vermektedirler. Bundan hareketle örgüt kültürü ile örgütsel bütünlük arasındaki ilişki ön plana çıkmaktadır. Neticede güçlü kültürlere sahip şirketler, organizasyonun kimliği ile bütünleşmiş çalışanlara sahiptir (Doğan, 2013).

Antropolojideki teknik anlamı ile kültür kavramı, ilk olarak 1865 yılında antropolog Edward B. Tylor tarafından İngilizce olarak tasarlanan ve sistematiksel şekilde ele alınan temel etmen olarak tanımlanmıştır. Tylor'a göre kültür; gelenek, bilgi, sanat ve benzeri yetenekler gibi değişkenleri içeren, toplumun bir parçası olarak öğrendiklerimizin bir karışımıdır; insanların öğrendiği, yaptığı ve devam ettirdiği bir şeydir. Tylor'ın tanımı, kültürün öğrenilen bir değer, üst sınıflardan miras olduğuna dikkat çekmektedir. Bu tanım, kültür teorisinin temel tezini ifade etmektedir. Kültür, öğrenilen, depolanan ve öğretilen ve eğitimle sonraki nesillere aktarılan bir süreç olgu bütünüdür. Kültür, insanların değişim yaratarak ön plana çıkardığı her türlü fiziksel ve zihinsel etkenin birleşimidir. Bu sayede her zaman insanın deneyimlerini içine aldığı her türlü somut ve soyut deneyim kültürel bir bağlamda değerlendirilmektedir. Bu anlamda kültür, bir kişinin belirli bir kümede öğrendiği ve davrandığı bir dizi süreç olarak düşünülebilir. Kültür tarihi üzerine en popüler düşünce; Konuşulan dil, hissedilen duygu, inançlardır. Kültürü oluşturan kaynak insandır. Kültürün oluşundaki her etmen, insan eliyle yaratılır. Kültür tarihçileri, insan ırkının yaşam içinde kalması ve varlığını idame ettirmesi, kültürel bir varlığın oluşmasını ve yaşadıklarını aktararak bunu nesillere aktarabilme yeteneklerinde görmektedirler. İnsanoğlu biyolojik güçle dünyaya egemen olmamıştır, kültürüyle egemen olmuş ve yaşamını sürdürmüştür (Doğan, 2013: 2-3).

Kültürler arası fark iş veren yöneticiler işlevlerini çeşitli kültürel çevrede yerine getirdikleri için, yöneticilerin davranışlarını da herhangi bir belirsizlik olmaksızın etkilemektedir. Mowday ve arkadaşları (1982) literatür taramasında, örgütsel bağın ne ifade ettiği konusunda kesin bir tanım saptanmamıştır. Başarısızlığının temelindeki neden olarak örgütsel davranış, örgütsel psikoloji, sosyal psikoloji vb. değişik dalların çoğalması sonucunda örgütsel bağlılık alanına kendi bakış açısını geliştirmiştir. Bu bakımdan kesin bir tanım ortaya konulmadığı görülmektedir (Balkan, 2018). Balkan (2018) kitabında; literatürde Örgütsel bağlılık ile ilgili aşağıdaki tanımlardan bahsetmiştir.

Örgütsel bağlılık; bireyin belinen bir organizasyonla sahiplendiği kimliğin ve bağlı oluşun, birleştirici gücü olmuştur. İşgörenin örgütle girdiği kimlik örgütün aktif bir üyesi kalmaya devam etme isteğinin ne düzeyde söylendiğinin düzeyi, kişinin gelecekte örgütte devam arzusunun bir ölçüsüdür. Örgüt ile çalışanın özdeşleşmesi halinde oluşan kimlik birleşmesidir. İşgörenin örgüt ve kendisi tarafından kurulan güçlü kimlik birliğinin bir

parçası olarak algılanma derecesidir. Bütünleşme ve gönüllü olma durumudur. Zorunlu olmaksızın gönüllü ve bireysel bir eylemdir. Bireyin ve çalıştığı kuruluşun doğal hedeflerine yön verdiği bütünleşme duygusu ve kararlara katılma ve yönetsel değerleri işletmenin başarısı için çok çalışmaya yerleştirme özsaygı durumudur. Çalıştığı organizasyonun faydalarını gösteren çok farklı duygu türleri, tüm değerler ve mükemmel fikirlerin uygulanmasıdır. Bireyin çalıştığı organizasyonun olumlu değerlendirilmesi ve hedeflerine ulaşmak için çalışmaya istekli olmasıdır. Bir kişi yaptığı işten tam olarak memnun değilse, tam olarak memnun olmasa bile işine devam etmek isteyecek ve kendini işine psikolojik olarak bağlı hissedecek durumda olmasıdır.

Başka bir deyişle, kişinin emeğini ve bağlılığını örgütsel hedeflere bağlamayı sağlama durumu; beklenti ve gereksinimlerini doyum sağlayacak sosyal etkileşimleri gönüllü olarak dahil olma arzudur. Bir kişinin diğer bir kuruluştan aldığı daha yüksek karşılık, konum, profesyonel esneklik ya da daha iyi iş arkadaşı bağlamı, dehasına bakılmaksızın çalıştığı kuruluştan ayrılmaya isteksiz olması ve bireyin örgütte katma değeri ile başarıları arasındaki orana dikkat etmek ve aynı zamanda örgüte yapılan yatırımları ve yan yatırımları göz önünde bulundurarak bağlanmasıdır. Çalışanın, daha yüksek düzeyde saygı, statü, profesyonel mükemmellik, terfi statü, ücret veya daha iyi bir ortak gibi başka birinden gelen teklifleri kabul etme konusunda isteksiz davranmasıdır. Organizasyonun hedefleri ile ilgili olarak bireyin yarattığı katma değer ile organizasyonun başarıları arasındaki oranı dikkate almak ve aynı zamanda organizasyona yapılan yatırımları ve yan yatırımları düşünmek bağlılık geliştirmesidir. Bireyin kişilik özellikleri, kıdem, yeterlilik ihtiyacı, olgunluk ve aidiyet duygusu psikolojik faktörlerdir. Çalışanın değişen işte çalışmaya devam etme isteği, işe gelişi, işinde düzenli çalışması ve işletmenin varlığını sürdürmesi, maliyetlerle bütünleşme durumudur.

Çalışanın örgütle ilişkisini karakterize eden psikolojik bir olgudur. Bir kişinin belirli bir kuruluşa ilgi duyma derecesi ve kuruluşla kendini tanımlama durumudur. İşgören kişi ile örgüt aralarında, işgörenin gönüllü olarak örgütten kopma ihtimalini düşüren psikolojik faktördür. Örgütsel hedef ve amaçlar açısından, bireyi doğrultulu bir yönde davranım göstermeyi zorunlu hale getiren bir dizi kurallı baskıdır. Çalışanların psikolojik bağımlılıklarını yansıtmaktadır. Bir kişinin örgütsel amaç ve özelliklerin içselleştirilmesine ve örgüte uyum sağlamasını sağlayan örgüte psikolojik ilgi ve bağlılığıdır. Bireyin çalıştığı

süre boyunca örgütte harcadığı çaba, örgütten ayrıldığı statü ve zamandan ayrılması durumunda kaybedeceği tüm çalışmaların boşa gideceği endişesinin sonucu oluşan bağlılık durumunu ifade etmektedir. Çalışanın, bir kuruluşla müzakere etme ve bir kuruluşa katılma gücüdür. Bireyin sürekli davranışlarına bağlılığıdır. Bireyin amaç ve değerlerinin, kuruluşun amaç ve değerleriyle bütünleştirilmesi veya uyumlu hale getirilmesi sürecidir. İşletmenin amaç ve beklentilerini karşılamak için sergilediği ve bireyin benimsediği normatif süreçler bütünüdür. İşgörenin örgütsel hedef ve değerlerini öğrenme ve kabul etme boyutu ve bunları gerçekleştirme yolu ve bunları sunma arzusudur.

Yukarıda yapılan bu tanımlamalar, bilim adamlarının, örgütsel bağlılığın tek boyutlu olduğu görüşüne dayanak yapılmış tanımlardır. Bilim adamları arasında Meyer ve Allen örgütsel bağlılık çalışmalarının önde gelen araştırmacılardandır. Meyer ve Allen (1997) örgütsel bağlılığın ne anlamda kullanıldığına dair araştırma yapmışlar ancak bilim adamlarının üzerinde kesin bir tanım konusunda uzlaşmaya rast gelmediklerini belirtmişlerdir. Meyer ve Allen bu hususta çalışma sarf ederken, tek boyutlu tanım olmayacağını, bunun nedeninin de çok boyutlu bir olgudan kaynaklandığını belirtmişlerdir. Araştırmaların farklı sonuçlara ulaşmış olması, bunun nedeninin örgütsel korelasyon değişkeninin tanımlanması ve ölçülmesinden kaynaklanması ve çalışmaların heterojen olması nedeniyle çok boyutlu tanımlamalar bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık homojen değil heterojen bir boyuta sahiptir (Balkan, 2018).

Sağlıklı örgütlerin rekabet gücü alanında önemli etmenin işgören kişilerin olduğu benimsenmektedir. Organizasyonla bütünleşmiş motive olmuş ve fedakârlıkta bulunan işgörenler, organizasyonun dışı karşı rekabet kabiliyetini sağlamakta ve arttırmaktadır. İşgören kişilerin örgütle bütünleşebilmeleri ve özverili bir şekilde olması gerekenden fazla çalışmaları, örgütte ortak değer yargılarının ve kültür denilen kavramların gelişmesine, ortak değer yargılarının ve kavramlarının gelişmesine bağlıdır. Kültürel nüfuzun kullanılmasının ve bu alandaki değişimin hızla artmasının temel nedenlerinden biri Japon ekonomisinin dinamiklerini anlamak, evrimsel davranışı anlamak ve değerlendirmektir. Sonuçta toplumlar arası kültürler birbirinden farklı özelliğe sahiptir. 1970'lerde ve 80'lerde, organizasyon ve yönelimde yeni bir gelişme oldu ve Japon şirketleri ile özellikle Japonlar ile güçlü yanları ve kendi kültürüne sahip Japonların dünya ekonomik liderliğinde ABD' nin rakibi seviyesine

gelimiştir. Bu zaman diliminde operasyonlardaki verimsizliğe mahal veren etmenlerin nedenleri araştırılmıştır.

Örgüt kültürü kavramı, toplumsal alandaki problemlerin giderilmesinde yeni oluşum ve girişim çabaları çıkarılmıştır. Örgüt kültürü ile ilgili bilim adamları 1980' li yıllarda örgüt kültürü kavramı yönetimlerde sıklıkla kullanılmaya başlanmış olduğu, hatta bu alanda yazılan kitaplar dönemin en çok satan kitapları arasında yer almaktadır. Bu eğilim, Amerikan endüstrisindeki Japon çalışma alanını tanımlayan Z Teorisi (William Ouchi, 1981) ve Japon Sanat Sanatı (Athos ve Pascale, 1981) ile başlamış ve bu eğilimin iki kitapla devam ettiği görülmektedir. Amerikan endüstrisi ile daha yakından ilgilidir (Doğan, 2013).

Örgütsel bağlılığın en önemli örneklerinden Japonya'nın başarısı akla gelmektedir. Japonya'nın başarının ekonomik gelişimine birçok öge öne sürülse de, en çok üzerinde durulan konu *insan kaynakları yönetimi* konusudur. Çünkü insan kaynaklarının yönetiminde durulan unsur örgütsel bağlılık kavramıdır. Japonya'nın yönetim tarzı babacan yönetim tarzı benimsenerek işgörenlerle aralarında hoş bir bağ kurularak örgütsel bağlılık sağlanmıştır (Balkan, 2018).

Türk kültürüne ilişkin çalışmalar paternalizmin en çok izlenen ülkeleri arasında biri olduğu neticesine ulaşılmaktadır. Paternalist toplum tanımı üstlerin ve altlarla olan ilişkisi ve ebeveyn ve çocuk arasındaki babacan bir ilişkiye benzetilmektedir. Bu ilişkideki asıl görev, astı korumak ve yönlendirmektir. İşgörenler, yöneticinin paternalist oluşunu arzulamaktadırlar. Türkiye'nin kültürel ortamında, işgörenlerin menfaaterini destekleyen, iş dışı konularla ile çalışanların gelişimini sağlayan, organizasyon içinde aile ortamındaki büyüklerin davrandığı gibi davranan yöneticiler tercih konusudur. Ülkedeki başlıca sosyo-ekonomik değerler ve davranışlar; risk oluşumundan kaçınma ve bireysel müdahale, yakın çevre dışındakilerin güvensizliği, kader, rekabetten uzak durma, işin gereği olarak görülme, aile şirketi dışında iş türlerini benimsememe, günü yaşama, ilerleme için durağan planlar yapma ihtiyacı hissetmediği tespit edilmiştir (Doğan, 2013).

Japonya'nın yönetim tarzını Briggs (1991: 32), paternalizm yönetim tarzı esas alınarak işgörenlerle aralarında kuvvetli bir bağ kurularak örgütsel bağlılık sağlandığını göstermektedir. White ve Trevor' ın (1983: 5) bu sonucunu doğrulamaktadır. White ve Trevor; organizasyon ile çalışan arasındaki karşılıklı ilişki, maddi ödüller ve maddi olmayan

ödüllerin yanı sıra bir karşılıklı bağlılığı söz konusudur. Dolayısı ile örgütsel bağlılık sağlanmıştır. Bu sayede kazanılan bağlılıkla, kazan kaybet anlayışının yerini kazan kazan anlayışı benimsenmiştir. Firmalar sadece kaliteli ürün üretmeyi değil sürekli gelişmeyi örgütsel bağlılıkla sağlamışlardır. Burada çalışan söylenenin yapmanın ilerisine geçip yapması gerekeni yapacağı anlayışı ya da söylenenden daha fazlasını yap anlayışının benimsenmesi sağlanmış ve sadece yaptıklarımızdan değil yapmadıklarımızdan da sorumluyuz düşüncesiyle örgütsel bağlılıkla özdeşleşme sağlanmaktadır (Balkan, 2018).

4.1.1 Örgütsel Bağlılığın Boyutları

Örgütsel bağlılık, kırk yıldır bilimsel araştırmalara konu olan ve halen ilgi odağı olan bir konudur. Bu konuda çalışmalar ilerledikçe, bağlanmanın tek boyutunu ele almak yerine; birbirine yaklaşan farklı bakış açılarıyla yeni ve çok boyutlu; bir tür bağlantı içeren üç ayrı, ancak birbirine bağlı, geniş teori benimsenmiştir. Bu gelişmede, duygusal ve süreklilik boyutlarına ek olarak daha yeni bir kavram olan normatif bağlantı, Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilmiş ve bağlantı tipolojisine üçüncü bir boyut olarak geliştirilmiştir. literatürdeki bağlanmanın üç boyutu veya türü duygusal bağlanma, sürekli bağlanma ve normatif bağlanma şeklinde çok boyutludur (Doğan, 2013). Meyer ve Allen, bağlanmanın üç boyutuna (duygusal, devam eden ve normatif) ayırt edici özellikler eklemiştir.

4.1.1.1 Duygusal bağlılık

Duygusal bağlılık, işgören kişinin bir kuruluşa duygusal bağlılığını, kendisinin kuruluşla özdeşleştirmesini ve işverenin problemleriyle alakadar olmasını ifade eder. Duygusal bağlı güçlü olan işgörenler, istedikleri için örgüt içinde çalışmaya devam edeceklerdir. Kişilik özellikleri üzerine yapılan incelemeler iki çeşit değişken üzerinde durulmuştur. Bunlar demografik değişkenler ve karakter özellikleridir. Çalışan mesleğinin gerektirdiği hedefleri gerçekleştirmeye isteklidir ve mesleğini geliştirmek için çaba göstermektedir (Doğan, 2013).

Çalışan bireyin işletme, amaç, hedefleri ve değerleri doğrultusunda özdeşleşmesi sonucu örgütle arasında hissettiği bağ sonucu oluşmaktadır. Bu ödeşme sayesinde örgüt ile çalışan arasında güçlü bir bağ oluşmakta ve çalışan örgütte kendi isteği ile kalma eğiliminde tutum ve çaba göstermektedir. Duygusal bağlılık ihtiyaç söz konusu değil birey tamamen kendi isteği ile örgütte kalmaktadır. Çalışanın özdeşleşmesi ve örgüte aktif katılım sağlaması sonucu birey fedakârlık yapma durumuna gelir ve aralarındaki bağ kuvvetlenir. Birey örgütle

uyum halindedir. Duygusal bağıllık faktörleri çalışanın işte kalmasını ya da ayrılması etkilemektedir. Bireysel özellikler, iş özellikleri, iş deneyimi gibi faktörler uyum sergilenmemesi halinde performansı, iş devir hızını, devamsızlığı etkilemektedir. Yapılan çalışmalar gösteriyor ki; duygusal bağıllığın finansal açıdan negatif güçlü bir ilişkisi olduğunu göstermektedir. Çünkü birey duygusal bağıllık sonucu işletmede kalmaktadır. Duygusal bağıllık faktörlerini şu şekilde sıralayabiliriz (Uygur, 2015).

- a. İşgücü: Yapılan iş çalışan tarafından çaba, emek mücadele gerektiriyor olması,
- b. Rol açıklığı: Çalışanın iş görevini açık ve net bir şekilde bilmesi, □ Amaç açıklığı: Çalışanın iş görevi hakkında açık bir anlayışta olması,
- c. Üst yönetimin öneriye açıklığı: İşletme yönetiminin çalışanlarının fikirlerine değer vermesi, Arkadaş bağıllığı: Çalışanların birbiri ile samimi candan ilişkiler kurması,
- d. Örgütsel Bağımlılık: Çalışanların örgüte inanç ve güven hissetmesi, Bireysel önem: İşletme amaçları doğrultusunda, çalışanlarının işletmeye önemli derecede fayda sağlayacağını çalışana hissettirilmesi,
- e. Geri Besleme: İşletmenin performans ölçümü yapması ve bunu çalışanlarına belirli aralıklarla bildirmesi,
- f. Katılım: Çalışanlara özerklik verilerek, işle ilgili kararlara katılımının sağlanması.

4.1.1.2 Devam bağıllığı

Devam bağıllığı, kurumdan kopmanın maliyetlerinin farkında olmak anlamına gelir. Vakfın kuruluşa bağıllığını sürdüren çalışanlar, ihtiyaç duydukları için kuruluşa kalırlar. Devam bağıllığı, örgütten ayrılmanın maliyetini artıran herhangi bir eylemin neticesi olarak meydana gelebilir. Bunu yapmak için, işgören kişinin maliyetlerinin aşıldığı bilinmelidir. Bu eylemler iki kümede özetlenir bunlar, yapılan yatırım ve alternatiflerdir. İşgören kişiler, organizasyona çeşitli yatırım girişimi içinde yer alabilirler. Örneğin, ailelerini bulunduğu çevreden diğer çevreye taşınmak suretiyle oluşan maliyeti, insani maliyetler ve organizasyon için gerekli becerilerin kazanılması için geçen süre bunlardan bazılarıdır. Kurulustan ayrılmak, çalışanın yatırım yapıldığında para ve emek kaybetmesi veya boşa harcaması anlamına gelebilir. Birkaç uygun fiyatlı alternatifi olan işgören kişiler, az alternatifi bulunan kişilere göre daha az bir sürekliliğe sahiptir (Doğan, 2013).

Devam bağıllığı, literatürde rasyonel bağıllık ve hesapçı bağıllıkta denilmektedir. Devam bağıllığı iki unsurdan oluşmaktadır. Bunlar; yapılan yaptırımların sayısı ve İşgörenlerin seçenek yokluğudur. Çalışanın işten çıkması sonucu getireceği maliyetler sonucu işte kalması bu yaklaşıma örnek verilebilir. Ayrıca, çalışan bilgi emek kıdem v.b. unsurların işletmece çalışanı ödüllendirmesi sonucu hesaba dayalı bir yaklaşım sonucudur. Mesleki bağıllığın süreklilik boyutu, bireyin mesleğini devam ettirme ihtiyacı hissetmesi anlamına gelmektedir. Bu zorunluluk, yenileme maliyetleri veya profesyonel yatırımlar nedeniyle ortaya çıkmakta, duygusal veya normatif nedenlerle ilgili değil, birey zorlama nedeniyle görevde durmaktadır. Bu bağlamda birey yeni bir iş bulmak için ergonomik seçeneklere sahip olmayıp mesleğe bireysel yatırımlar işten ayrılmaya neden olacak duygusal maliyetleri korumak ve azaltmak için yeni alternatifler içerisinde olmayacaktır.

Devam bağıllığı faktörlerini şu şekilde sıralayabiliriz (Uygur, 2015):

- a. Beceriler: İşgören sahip olduğu bilgi beceri, deneyimini işten ayrılması halinde başka bir firmaya bu becerilerinin ne kadarını aktararak yarar sağlayacağı,
- b. Eğitim: Çalışanın aldığı eğitimin çalıştığı sektör dışındaki firmalara faydalı olmayacağının fikri,
- c. Yeniden yerleşme: İşgörenin işten ayrılması halinde taşınma düşüncesi,
- d. Emeklilik prami: Çalışanın işten ayrılması durumunda emeklilik priminin yok olacağı düşüncesi,
- e. Yatırım: Çalışanın zaman ve emeklerinin işletmeye tüketmiş olması,
- f. Topluluk: Çalışanın işten ayrılması durumunda, uzun zamandır ikamet ettiği bölgeden ayrılması sonucu sosyal hayatının değişeceği düşüncesi,
- g. Seçenekler: Çalışanın işten ayrılması durumunda, aynı sektörde ve aynı nitelikte iş bulmasında zor süreç geçirecek olması.

4.1.1.3 Normatif bağıllık

Normatif bağıllık, organizasyon içinde aktiflik göstermeye devamlılık hali gösterme zorundalığını göstermektedir. Yüksek bir normatif bağıllığı olanlar, bu durumun etik ve doğru olarak icra edilmesine inandıkları için örgütte yer almaya devam ederler. Weiner, örgüte normatif bağıllığın, yavruların (aileden ve kültürden) sosyalleşme sürecinin başlangıcında hissettikleri baskılar ve örgüte ilk katıldıkları zaman yaşadıkları sosyalleşme

sürecine bağılı olarak geliştiğini savunmuştur. Koşullandırma (ödül ve ceza verme) ve modelleme (izleme ve taklit etme) barındıran karmaşık süreçler aracılığıyla, insanlar kendilerine neyin değer verildiğini ve ailelerinden, kültürlerinden veya kuruluşlarından ne beklediklerini öğrenirler. Ayrıca, normatif bağılılığın, örgütün çalışana yaptığı belirli bir yatırım türüne, özellikle de çalışanın yanıt verme yeteneğine dayandığı ileri sürülmüştür. Bu yatırımlar, çalışanların eğitim ücretlerinin kurum tarafından karşılanması veya nepotizm yani çalışmakta olan aile bireylerinin istihdamda öncelik tanınması gibi şeyleri kapsamaktadır. Çalışmakta olanlar bu şekil borçlardan rahatsız olacakları ve uyumu bozmamak için örgüte karşı bir zorunluluk (normatif bağılılık) duygusu hissedebilecekleri söylenmektedir. Son olarak, normatif tutarlılık, çalışmakta olan bir bireyin ve bir organizasyon aralarındaki psikolojik bir anlaşmaya temel hazırlayabilir. Psikolojik anlaşmalar, bir değiş tokuşta yer alan tarafların karşılıklı yükümlülüklerine ilişkin inançlarda oluşmaktadır. Resmi anlaşmaların tersine, psikolojik anlaşmalar öznel ve bu nedenle taraflarca farklı görülebilmektedir. Muhatapardan birinin yükümlülüklerin yerine getirilmediğini yada ihlal edilmediğini düşünmesi durumunda psikolojik anlaşmalar zaman içinde değişebilir. Normatif bağımlılık, kişinin işine devam etmesi gerekliliğinin bir parçasıdır. Bazı insanlar, davranışın normatif baskılarını benimsemedikleri ve sonuçlarından yararlanmadıkları zaman sorunlarına normatif bir bağımlılık geliştirirler (Doğan, 2013). Normatif bağılılık biçimsel bağılılık türlerinden ve devam bağılılığında olduğu gibi çıkarlara dayanmamaktadır. Burada, sadakat, görev duygusu ya da ahlaki olarak etik temellere dayanarak birey işletmede kalmak istemektedir. Çalışanın işine karşı kendisi sorumluluk duyması sonucu oluşmaktadır. Normatif bağılılıkta birey sadakatin etik olarak doğru olduğuna inanmakta ve zorunluluk hissetmektedir. Normatif bağılılığın oluşmasında, bireyin ailesi, çevresi, işletmenin kendisinden sadakat beklemesine dair olan inancıdır. Normatif bağılılık faktörlerini şu şekilde sıralayabiliriz (Uygur, 2015):

Ailesel kültürel sosyalleşme: Çalışanın şirkete giriş öncesi, ailevi ve kültürel çevredeki yaşantısı,

- a. Örgütsel sosyalleşme: İşgören kişinin şirkete giriş sonrası yaşantı şekli,
- b. Sosyal sınıf: İşgören kişinin aidiyet duyduğu sosyal gurubu,
- c. Statü: İşgören kişinin şirket içindeki kıdemi konumu,

4.2 ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütsel tutarlılığa tesir eden faktörler üzerinde farklı yöntemler kullanılarak pek çok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde bunları genelde araştırmacılar tarafından demografik ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırılmıştır. Literatür incelendiğinde, araştırmacılar örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerin üç, dört veya beş grupta toplandığını bulmuşlardır. Mowday, Porter ve Steers, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri dört ana başlık altında incelemiştir: bireysel etmenler, iş ve iş rolü ile alakalı etmenler, iş tecrübesi ve çalışma alanı ile ilgili etmenler, organizasyon yapısı ile ilgili faktörler (Balkan, 2018). Schwenk şu faktörleri göz önünde bulundurur; geçmiş iş tecrübeleri, bireysel - demografik unsurlar, organizasyonel -fonksiyonel unsurlar ve durumsal faktörleri ele almıştır (Balay, 2000: 51).

4.2.1 Kişisel Faktörler

Demografik araştırmalarda örgütsel bağlılık ile alakalı çalışmalar incelendiğinde kişisel etmenler ve örgütsel bağlılık ile aralarında güçlü bir ilişki vurgusu yapılan birçok araştırmasında literatürde mevcut olduğu görülmektedir. Kişisel faktörlerin kişisel özellikleri, iş ve beklentileri ve psikolojik sözleşmeler ele alınmış ve değerlendirilmiştir. Demografik veriler, örgütsel bağlılık oluşma sebepleri arasında en çok araştırılan özelliklerdendir. Bunlar arasında yaş, çalışma süresi, cinsiyet vb. demografik verilerden ziyade bireysel başarıyı yakalama düzeyi, örgüte karşı oluşan beklenti düzeyi ve örgütsel bağlılığın belirleyicilerinden biri olan psikolojik anlayış yer almaktadır (Balkan, 2018).

4.2.2 Yaş

Balkan (2018) kitabında, literatürde yer alan şu çalışmalardan bahsetmiştir; yaş ile örgütsel bağlılık arasında ilişki olduğunu saptamışlardır. Yaşla yakından ilişkili olan yaş ve örgütteki pozisyon gibi faktörler ve örgütsel bağlılık arasındaki pozitif ilişkinin tutarlılığını kontrol sonrasında da sürdürmeye devam etmişlerdir (Allen ve Meyer, 1993). Angle ve Perry'ye (1981) göre birey yaş aldıkça alternatif veya başka bir mesleğe geçmek adına eğitim alma şansı azalacak ve işgören kişi örgütüne bağlı olacaktır. Ayrıca iyi çalışanlar aynı işi uzun süre yaptıkları için deneyimlerine güvenirlir ve oluşan güven neticesinde örgüte bağlılıkları güçlenmektedir (Balay, 2000; İnce ve Gül, 2005).

Zeffane (1994), gençlerin yaşlanana kadar örgütlerine bağlı hissetmediklerini belirtmiştir. Örgüte az derecede yatırım yapan genç çalışanların aidiyetleri de düşük seviyede seyredeceğinden, bu çalışanlar mevcut işlerini bırakıp başka bir iş fırsatı bulduklarında kolaylıkla mevcut işlerinden ayrılabilmekte ve yeni bir örgüte üye olabilmektedirler. Bu açıklamaların aksine Morris ve arkadaşları (1993), bir yandan gençlerin gerçekçi, diğer yandan yaşlıların gerçekçi olmayan beklentileri nedeniyle gençlerin yaşlılara göre daha güçlü örgütsel bağlığa sahip olacağını savunmuştur. Benzer şekilde Meyer ve Allen (1984), gençlerin iş tecrübesi eksikliğinden dolayı alternatif iş fırsatlarının farkında olabilecekleri ve örgütsel bağlılıklarının yüksek olabileceği görüşünü dile getirmişlerdir. Yaş, örgütsel bağlılığı etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Bireylerin örgütsel bağlılıkları her yaş grubunda farklıdır. Eski işverenler kuruluşlarına daha fazla bağlıyken, yeni çalışanlar kariyerlerine daha az bağlı oldukları görülmektedir. Yaş faktörü, başkalarının tutum ve hareketleri üstündeki etkisi bir hayli önemli bir noktadadır (İnce ve Gül, 2005: 60-65).

Yaş faktörünün örgütsel uyum üzerindeki etkisi birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Bu araştırmacılardan birkaçının görüşlerini bu şekilde özetlememiz mümkündür. Yaş konusunu ilk ele alan Hrebiniak ve Alutto, tam potansiyellerine ulaşan yetişkinlerin, henüz kendilerine bir hedef belirlememiş gençlerden daha kararlı olduğunu ortaya koymuştur. Blau ve Lunz, gençlerin iş doyumsuzluğunun çalışma hayatlarını olumsuz etkilediğinden dolayı işten ayrılmaya daha yatkın olduklarına dikkat çekmiştir. Maris ve Sherman araştırmalarında iş hayatında kendine yetme duygusuna sahip bireylerin bağlılık gösterme olasılıklarının daha yüksek olduğunu öne sürmüşlerdir (Balay, 2000: 56). Araştırma sonucunda yaş etmeninin örgütsel bağlılık üzerinde oldukça anlamlı bir etkisi olduğunu görülmektedir. Yani, araştırma sonucunda bilim adamları, yetişkin bireylerin genç bireylere göre örgütlerine daha fazla bağlı olduğu sonucuna varmışlardır.

4.2.3 Eğitim Düzeyi

Kişinin almış olduğu eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık aralarında negatif bir etkileşim vardır. Bireyler çalıştıkları kurumdan çok icra ettikleri işe bağlıdırlar. Çünkü icra ettikleri iş; bilgi becerilerinin ve deneylerin geliştirilmesi, kendini tanıtmanın ve daha iyi fırsatlar sunan başka bir organizasyona geçmenin bir yolu olarak görmektedirler. Buna binaen bu çalışanlar öncelikle işte güvenliğini düşündükleri için örgütte bulunmayı ve örgütsel bağlılığı birincil amaç olarak görmektedirler (Uygur, 2015).

Bazı örgütler, örnek olarak örgütte eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin katkılarına karşılık vermek zorunda kalabilirler. Düşük eğitim düzeyine sahip kişilerin alternatif iş fırsatları az olduğundan, bu kişilerin mevcut kuruluşlara daha bağlı olmaları mümkündür. Eğitimli bireylerin tatmin edilmesi ve gerçekleştirilmesi daha zor olabilecek beklentiler taşıması nedeniyle eğitim seviyesiyle örgütsel bağlılığın aralarında eksi yönlü bir ilişkinin bulunduğu izlenmektedir. Bundan başka söylenenin aksine eğitim seviyesi artıkça, sevilen işi yapmaktan kaynaklanan pozitif ilişki olma olasılığında artmaktadır (Balkan, 2018).

4.2.4 Çalışma Süresi

Kıdemle örgütsel bağlılık aralarında pozitif yönlü bir etkileşim vardır. Tecrübeli işgörenlerin süreç içinde edindiği bilgi ve deneyim, çalıştıkları organizasyonun sağlamış olduğu atmosferde kazanılmaktadır. Bundan dolayı kendilerini örgüte karşı sorumlu hissetmelerine sebep olmakta ve bu başarıları farklı bir organizasyona aktarmak ve başarıyı sağlamak için zaman harcamaları gerekmektedir. Genç çalışanlar, organizasyonda üst düzey çalışanlara göre organizasyona daha az bağımlı oldukları görülmektedir. Genç ve az tatmin olan bireylerin daha yüksek oranda işlerini terketme eğilimini gösterdikleri saptanmıştır. Kendi tutum ve davranışlarını geliştirmeyen ve belirli bir iş değerine sahip olan çalışanların bir örgüte uyum sorunu yaşayabileceği düşünülmektedir. Kurumda yeni çalışanların kıdemli çalışanlara oranla örgütsel bağlılık düzeyleri düşük olacaktır (Uygur, 2015).

Çalışanın kurum içi çalışması ve örgütte çalışma süresi örgütsel bağlılığını artırmakta ve istikrarını korumaktadır. Çalışma süresinin artmasının bağlanma üzerindeki olumlu tesirini yok saymak mümkün değildir. Herhangi bir kurumda iş görme süresi baskın ise kişi yeterliliğini ifade etme olanağı yakalar ve çalışmış olduğu kurum için sergiler düzenlenir (Gümüş ve Sezgin, 2012: 111).

Aynı kurumda baya bir zaman çalışan bir işgören kişi, artık kurumu evi gibi sahiplenmekte ve o kurumu ailesi gibi görmektedir. Bu duygudan gelen bağ hem işgören kişiyi hem de örgütün verim artışını sağlar (Özgen, 2005: 354). Örgütte uzun süre çalışan bireylerin emek ve zamanlarının yüksek olması nedeniyle bu bireyler belirli bir statü elde etmiş ve çeşitli fırsatlar elde ederler. Bu yatırım türü, bireylerin vazgeçmeyecekleri, dolayısıyla bireyin kendini örgüte bağımlı hissedeceği bir yatırım versiyonu olarak karşımıza gelmektedir. Meyer ve Allen'a (1997) göre, çalışmanın süresiyle örgütsel bağlılık arasındaki ilişki

hakkında kesin bir şey tavrı belirlemek görüldüğü kadar kolay değildir. Bunun nedenlerinden biri, daha uzun çalışma ömrüne sahip bireylerin daha fazla deneyim kazanmaları sonucunda örgütsel bağlılıklarının artmasıdır. Diğer bir neden ise; örgütsel bağlılık düzeyinin güçlü olmasının nedeni, güçlü bir organizasyon yapısına sahip olmayan bireylerin çalışanlarının örgütten erken ayrılmaları sonucunu göstermektedir. Diğer bir neden ise, çalışmanın süresi ile örgütsel bağlılık (aidiyet) arasındaki ilişki incelenirken, bireyin yaşı kontrol edildiğinde ilişkinin düzeyinin zayıflamasıdır. Bu durumda iş göre kişinin yaşıyla bağlılık arasında pozitif yönlü bir etkileşimi oluşturan temel unsur olabilmektedir (Balkan, 2018).

4.2.5 Cinsiyet

Cinsiyet ve örgüt ilişkisi üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde bir fikir birliğine varılamamıştır. Hrebiniak ve Alutto (1972) yaptıkları çalışmada, kadınların örgütlere bağlılıklarının erkeklerden daha fazla olduğunu bulmuşlardır. Bu nedenle kadınların örgütlerini değiştirme eğilimleri daha azdır. Lakin kadınların örgütlerini değiştirme konusunda daha isteksiz oldukları görülmüştür.

Gökmen (1996), erkeklerin kadınlardan daha yüksek pozisyonlarda çalıştıkları için erkeklerin kadınlardan daha organize olduğunu ve kadınların eve ve ailesine verdiği önemin kariyer ve örgütsel hedeflerden daha önemli olduğunu belirtmiştir. Ayretten evli yada boşanmış insanlar, özellikle de kadınlar, kurumlarına daha fazla bağlanmakta ve örgütlerinden çıkmayı daha maliyetli bulmaktadırlar. Buna karşın, bekar çalışanların kuruluşlarına çok az bağlı oldukları ve çekici seçenekleri konusunda daha ılımlı oldukları görülmektedir (Uygur, 2015).

Cinsiyet faktörü çalışma hayatında önemli bir faktördür. Çalışma yaşamında daha ön kademede olan bir kadının daha çok evle uğraşabilecek durumda olması, kadınların çalışma sahasında denge kurması ve başarı sağlamasına engel teşkil etmektedir. Ayretten kadınlar yapısal ihtiyaçlara duyarlı oldukları neticesinde strese daha yatkın olabilirler. Kadın ve erkek istihdamında farklı durumlar bulunmaktadır. Genel itibarile kadınların iş saatleri ve gelirleri erkeklere nazaran daha düşük haldedir, zira sosyal ve iktisadi hayatta erkekler genellikle dayanak noktasıdır (Atabay, 2012: 21). Kadınların ev içi sorumluluklarda erkeklere kıyasla daha fazla olması (Cinamon ve Rich, 2002: 532), aileye ve işe çok zaman ve enerji

ayırmaları; erkekler ise iş kapsamındaki faaliyetlere çok zaman ve enerji ayırmakta, sorumlulukları gereği iş-aile geliri daha yüksek düzeyde olmaktadır. Ev ve aile gerekliliklerinin kadınlar için daha önem teşkil etmesi nedeniyle kadınların ereğinden fazla eksiklik yaşayabileceği vurgulanmaktadır (Bolorizadeh, Tojari ve Zargar, 2013: 1404; Karaca, 2016: 22; Balkan 2018: 125).

Balkan (2018) kitabında literatür araştırması sonucunda yazında şu bulgulardan bahsetmektedir. Kadınlar, kadına yönelik olumsuz davranımlar, iş-aile stresi, rol çatışması, yasal kurallar, etik, dini ve kültürden gelen yapılar veya erkek işçilere yönelik politikalarından kaynaklanan çeşitli engeller, işgücünde daha aktif olduğu görülmektedir. Örgütteki erkekler genellikle kadınlara göre güzel pozisyonlarda ve fazla maaşla iş gördükleri için örgüte çok fazla bağlılık ihtiyacı hissetmektedirler. Buna karşılık, erkekler ve kadınlar benzer düzeyde örgütsel bağlılık bildirmiştir, ancak bazı araştırmalar cinsiyet ile örgüte bağlılık durumları aralarında pozitif bir etkileşimin olmadığını göstermiştir. Bazı durumlarda erkekler, bazı durumlarda ise kadınların örgütsel bağlılığı daha güçlüdür.

4.2.6 Başarı

Gereksinimi Biyolojik, sosyal ve psikolojik bir varlık olan insan, hayatını sürdürmek adına çeşitli ihtiyaçlara sahiptir. Bu ihtiyaçlar, insanların davranışlarını yönlendiren temel ihtiyaçlardır. İnsanlar ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli beklentilerle çalışabilirler ve organizasyonun bu beklentilerini karşılamayı amaçlamaktadırlar. Kişi, organizasyonu kişisel beklentileri tahsis etmeye yaracak bir gerek olarak görmektedir. İstekleri karşılanan kişinin örgüt içinde ılıman davranışlar gösterebileceği varsayılır. Sonuç olarak, literatürde beklentilerini karşılayanların daha yüksek düzeyde örgütsel bağlılığa sahip olacağı fikri mevcuttur. Açık, net ve kesin örgütsel beklentilerin bireysel beklentilerle uyumluluğu, beklenti boyutu ile örgüte bağımlılık aralarındaki etkileşimi daha da güçlendirmektedir. Kurumsal istekler ile kişisel talepleri aralarındaki boşluklar olduğu sürece, bireylerin örgütsel değer, amaç ve hedefleri kabul etmeyecekleri ve içselleştirmeyecekleri ve bunun sonucunda da örgüte yüksek düzeyde bağlılık hissetmeyecekleri muhtemeldir. Beklentileri örgüt tarafından karşılanan çalışanların örgütlere bağlılıklarının aktif ve pasif olmak üzere iki şekilde gerçekleşeceği görülmektedir. İş güvencesi beklentisi olan birey, bir başarıya ya da karara katılmak yerine örgüte karşı olumlu bir bağlılık hissederek örgütün bir üyesi olarak

kalmaya istekli olacaktır. Başarı peşinde koşan birey, işin özellikleri, ödülleri ve değerleri kendisini tatmin edici düzeyde ise, örgüte aktif olarak bağlı olacaktır (Balkan, 2018: 131).

4.2.7 Psikolojik

Sözleşme Çalışan ve kuruluş arasında yetki ve sorumluluklarının belirlendiği iki tür anlaşma vardır. Bunlar iş sözleşmeleri ve psikolojik sözleşmeler olarak karşımıza çıkmaktadır. İş sözleşmeleri; çalışan ve yönetim arasındaki görev, yetki ve sorumluluklar yazılı ve resmi bir sözleşme türünde tanımlanırken, psikolojik sözleşmenin informal yani yazılı olmayan bir yapısı bulunmaktadır. Yazılı olmayan ve informal bir yapıya sahip olmalarına rağmen psikolojik yazılı olmayan anlaşma ile bağlanma arasında çok önemli ilişkiler bulunmaktadır. Bu durum, birey ile çalıştığı örgüt arasında yüksek bir bağ duygusunun gelişmesine yol açmaktadır (Balkan, 2018: 131-131).

4.3 ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

Bu etmenler, çalışma ve iş hayatını kapsamaktadırlar. Örgütsel bağlılık, örgütsel faktörlerle yakından ilişkilidir. Örgütsel bağlılığın bir belirleyicisi olarak literatürde birden fazla örgütsel etmen tanımlanmış bunlardan en dikkat çeken vurgulanan faktörler aşağıda başlıklar halinde anlatılacaktır.

4.3.1 İletişim

İnsanlar, ikna, bilgilendirme, yönlendirme, eğlendirme gibi durumları yaratmak için ihtiyacı ve birincil bir araç olarak algılanan iletişim yoluyla birbirleriyle ilişkilerini ortaya çıkarırlar. Kişisel, toplumsal ve örgütsel hayatın alternatifsiz bir aracı ve hayatsal bir gereklilik olan iletişim, şahısların hem kendi içlerinde hem de toplumla olan ilişkilerinde amaçlarına ulaşmak konusunda önemlidir. Bu nedenle iletişim, toplum üyeleri arasında sağladığı etkileşim yoluyla düşünce, davranış ve hedeflerde benzerlik ve uyum ihtimalini artırmada hayati derecede bir rol oynamaktadır. Latince "*cannunicare*" fiilinden gelen "*iletişim*" kelimesi, lisanımızda "*paylaşma*" anlamını karşılamaktadır. İletişimin en basit şekli, sözlü veya sözlü olmayan diğer iletişim araçlarıyla tanımlanabilen bilgi aktarımıdır. İnsanlar gruplar halinde yaşamaya başladığından beri, sosyal etkileşimler artık sembolik mesajların uzlaştırılmasında rol oynadı ve artık bazı anlamları birbirleriyle paylaşmalarının bireyler ve kurumlar arasındaki ortak çıkarlarını anlamak ve uzlaştırmak niyetiyle bilgi, düşünce, data

ve duyguların değişimi veya iletimi şeklinde tanımlanmaktadır. Bir başka deyişe gře iletişim, belirli bir sonuca varmak ya da davranışlarda tesir bırakmak niyetiyle iki ya da daha fazla şahıs arasında bilginin sembollere dőnőřtőrőlerek aktarılmasıdır. Örgőtsel iletişim konusu uzun yıllardır tartışılsa da bu konu hala da őrnemini yetirmiş değildir. Bunun birden fazla sebebi vardır, birincil olanları modern örgőtlerin őr karmaşık bir oluşuma sahip olmaları, faaliyet gősterdikleri ortamın dinamik ve değişik oluşumu, iletişim kurmada kullanılan bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesidir (Balkan, 2018). Balkan (2018) kitabında, örgőt ići iletişimin temel amaçlarını aşağıdaki şekilde şekilde ifade etmektedir.

- a. Kuruluşun amaç, hedef ve politikalarının őralıřanlara iletilmesini sağlamak, kuruluşun değer ve őrzelliklerini őralıřanlara aktarmak,
- b. őralıřanların örgőtle asimilasyonunu gőçlendirmek, İş ve sőreçlerle ilgili bilgi aktarmak ve böylece iş ve becerilerin eğitimini kolay hale getirmek,
- c. Kuruluřun sosyo-ekonomik problemleri hakkında bilgi aktarmak ve őralıřanları genel sosyo-ekonomik konularda olan baęlantıları hususunda aydınlatmak, ayretten kuruluř ićindeki duygusal ve ićerik sorunlarına aćıklık getirmek,
- d. Yenilikćilięe ve yaratıcılıęa odaklanacak, sezgilerime ve zekâma dayanarak iřimi denetlemek, yőnetime bilgi ve geri bildirim saęlamak,
- e. Organizasyonun faaliyetlerini őrnemli olaylar ve kararlar aćısından őrne őrıkarmak,
- f. Katılım dőzeyini artırmak ićin bilgi yoluyla örgőtsel baęlamda bir arada yařamak,
- g. Yöneticiler ve őralıřanlar arasındaki iki yőnlő etkileşimi kontrol etmek,
- h. Kuruluşu ilk sırada veya sonra őralıřanlardan temsil etme niteliklerini geliştirmek,
- i. İşte ilerleyiş katetme fırsatları, őrřitli iřgőren kişilerle gelişmeler, geleceğe dair istekler ve benzer konuların bildirilmesi veya aćıklıęa kavuşturulması,
- j. őralıřanları organizasyonel konulardaki tartışmalara ve kararlara aktif olarak katılmaya teşvik etmek,
- k. Organizasyonda planlama, aşkım, karar verme, gőzlem ve kontrol,
- l. İletiliřimin etkileriyle örgőtlő bir iklim, örgőtlő bir kőltőr ve kimlik yaratmaya ve sőrdőrebilirlięi saęlamak aćısından őrnemli olduęunu ifade ifade etmektedir.

Balkan (2018) kitabında, organizasyonu bir araya getiren iletişimin őrneminden ve sağlıklı bir şekilde işlendiğinde sağladığı faydalardan; yőnetimin karar vermek ićin gerekli bilgilere erişimi olduğunu ve yőnetim tarafından alınan kararların őralıřanlar tarafından algılanıp

uygulamaya dönüştürüldüğünü belirtmektedir. İş tatmini, motivasyon, örgütsel bağlılık vb. örgütsel performansı ve çalışanların paylaşım duygusunu artırmakta, bu da çalışanların davranışları üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Çalışma ortamındaki sürtünmeyi ve basıncı azaltır Örgütsel faaliyetlerin istikrar ve işbirliği çerçevesinde gerçekleştirilmesine katkıda bulunur. Örgütsel değişimime olan güvenim farklılaşma sürecini hızlandırmaktadır. Çok az hataya ve neticede daha az kayba izin verir. Kar etmeyi ve verimliliği artırmaktadır. Stratejik planlamanın etkili bir versiyonda uygulanabilmesi önem arz etmektedir. Örgütlü iletişim, bir iş hakkındaki bilgilerin örgütün kendi üyelerine veya örgütün üyeleri arasında aktarılmasıdır. Bireye örgüt hakkında ne kadar bilgi aktarıl ise bireylerin örgüt içinde sergiledikleri olumlu davranışları çoğalır ve kalitede artışı gözlemlenir. Bireyin iç çevresi hakkında sahip olduğu bilgi miktarı ile örgüt üyelerinin gerçekleştirebildiği iletişim düzeyi ile örgütlü bağ aralarında pozitif bir etkileşim görülmektedir (Balkan, 2018).

4.3.2 Ücret

Örgütlerde işgörenlerin örgütsel bağlılığını etkileyen en bilindik etmenlerden biri ücret politikalarıdır. Ücret politikaları, kurum içinde dağıtılırken adaleti sağlamak örgütsel bağlılık boyutunu etkilediği görülmektedir (İnce ve Gül, 2005: 66). İşgören kişilerin ayrılmasındaki en önemli etmenlerinden biri de ücret boyutu, kurumun ücretlendirme politikasının adaletli olması ve ücret dağılımıdır. Çalışanlar ödedikleri ücretten memnun olmayabilirler ancak aynı işi gören meslektaşlarına yüksek ücret ödediklerinde ücret adaletsizliği bulunduğunu iddia ederek bunu sorun haline getirebilirler (Belli, 2014: 60). Ücret oranı, işgören kişilerin iş ve sosyal hayatındaki durumunu da belirleyen unsurlar arasında yer almaktadır. Keza işgören kişiler için tanımlanan ücret düzeyinin fazla olması iş yüklerini artırmada ayrıca örgütsel bağlılık boyutunu olumlu yönde etkileyen unsurdur (Balay, 2001: 68).

Ücretin ekonomik alanda olduğu gibi sosyal alanda da çeşitli etkileri ve sonuçları bulunmaktadır (Aksu, 1993: 35). İşgörenin harcadığı emek karşılığında sunulan ücret ekonomik yönünün birçok anlamı olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ücret, çalışanın yaşam standartları, sosyal ve sosyo-ekonomik durumlarını etkilemektedir. Ücret konusu her çalışanlar için en en önemli unsurlar arasında yer almakta ve insanların yaşamını idame ettirmesi için birincil derecede ihtiyaç duydukları bir unsurlardandır. Ücret açısından motive olmuş işgören başka bir örgütte çalışma eğilimine bulunmaması muhtemel sonuçlardandır.

Ücretin sağladığı önem, sosyal statüsü ve saygı kaynağı olarak kabul edilmesi diğer ücret ve meslek gruplarındaki farkı da ortaya koymaktadır (Çakır, 2006: 4).

Ücret, günümüzde bir sosyal statü ve saygı kaynağı olarak görülmektedir. İnsanlar sosyal konumlarına sahip olduklarında, çevresindeki çalışanların ücretlerini kendi ücretleri ile karşılaştırmaya meyilli olduğu varsayılabilir. *"Sosyal statü kazanmanın yollarından biri yüksek ücretli bir iş sahibi olmaktır."* Yüksek statünün toplumla birlikte saygıyı beraberinde getirdiği ve bu nedenle daha fazla ilgiye yol açtığı düşüncesi, çalışanların ücret ve statünün önemini artırmaktadır (Işığışık, 2017: 16). Ücret, işgörenlerin fiziksel ve zihinsel faaliyetlerinin karşılıklılığı ve sosyal politika açısından işverenin yaşam biçiminin aracıdır (Işığışık, 2017: 9). Thomas Aquinas adil ücreti politikası herkesin kendi sınıfında takip edebileceği tek ödül olarak tanımlamıştır (Işığışık, 2017: 10).

4.3.3 Sosyal İlişkiler

Birey, örgüt içinde formel ve informal çeşitli gruplar içinde yer almaktadır. Bireylerin bir gruba üye olmalarına neden olan pek çok etmen olmakla birlikte, bunların en önemlileri kendini tanıma, ait olma ve kendini gerçekleştirme olasılığı gibi etkenlerdir. Gruptaki üyeler, çeşitli grup normları oluşturmak için birbirlerini etkileyeceklerdir. Bir takım nedenlerle kendisini belirli aralıklarla mutlu eden dostane ilişkilerden kendini korumak için organizasyonu değiştirme fikrinden vazgeçmeyecektir. Elbette burada grup hedefleri ile organizasyonel hedeflerin uyum içinde olması önemlidir. Grup hedefleri ve kurumsal hedefler arasında bir fikir birliği yoksa bir ev gruba bağlı hissederken kuruluşla ilişki düşük olabilir. Bir grubun üyesi olmak, bir yandan grup kararı olduğu için bireyin karar alma mekanizmasına girmesini kolaylaştırır. Aslında araştırmalar, iş arkadaşlarıyla olan olumlu ya da olumsuz ilişkilerin örgütsel bağlılığı etkilediğini ve olumlu ilişkilerden örgütsel bağlılığı güçlendirdiğini göstermiştir. Organizasyonun grup üyelerini etkileyen ve grup içinde kalsın ya da kalmasın tüm unsurların ve kuvvetlerin bir sonucudur. Bir örgüt, grupla özdeşleşen güçler, yani grup normları sonucunda üye ve üye sayısını artırabileceği gibi, grup içindeki rekabet veya dış tehditlerle de arttırılabilir. Aynı örgüt içindeki başka bir grup olan rekabet veya dışarıdan gelen baskı, grup üyeleri arasındaki uyumu artırarak işbirliğini hızlandırır ve grup bağlılığını artırır. Aynı grubun üyesi olan bireyler, daha önce birlikte kaydettikleri grupsal hedeflere birlikte ve dayanışma sonucunda kolayca ulaşabileceklerini hissettikleri ölçüde yeni başarılar elde etmek için gruba bağlılıklarını arttırırlar. Kurumsal

üyelik ve grup verimliliği arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmacılar, grup üyeliği yüksek olan grupların düşük üyelik seviyelerindeki hedeflere ulaşmada daha başarılı olduğu sonucuna varmaktadırlar. Ancak bu, bağlılık düzeyi yüksek grupların örgütte her zaman başarılı ve üretken olduğu anlamına gelmez. Grup içinde bağlılık duygusunun geliştirilmesi ve güçlendirilmesinin bu temel noktalarda önemli olduğu bilinmesi gereken hususlardır. Balkan (2018) kitabında bunları şu şekilde ifade etmektedir. Eğitim, gelişim ve benzer beklenti açıları açısından homojen olan gruplar, heterojen gruplara göre daha iyi bağlılık göstermektedir. Ancak aşırı uyum açısından da gruplar uyum göstermeyen gruplara göre daha yüksektir. Gruplar arasında rekabet etmekten çekinmeyen bir grupta, grup içinde gruplar arasında rekabet eden gruplarda, aidiyet, grup içinde rekabet yaratarak yeniden gruplaşma ile daha yakından ilişkilidir. Küçük gruplar, genel bir uygulama olarak büyük gruplara daha fazla ilgi gösterir. Hedeflerine ulaşmada başarılı olan gruplar, daha az başarılı olanlarla daha bağlantılıdır. Sosyal ilişkilerin daha yüksek ve daha çok yönlü olabileceği gruplar, diğerlerine daha yüksek bağlılık sergiler.

4.3.4 Örgüt Kültürü

Kültür kavramsal olarak ilk defa 1971 yılında antropolog Edward B. Taylor tarafınca *"bir toplumda yaşayan kişilerin inanış şekli, etik ve geleneklerinin bilgisinden oluşan karmaşık bir bütün"* şeklinde tanım yapılarak ifade edilmiştir. Kültür, nesillere aktarılan ve toplumdaki kişilerin öğrendiği ve paylaştığı her şeyi kapsayan bir kavramlar bütünüdür. Başka bir ifadeyle, bir kümenin manevi varlığını anladıklarında birliği oluşturan, somut ürünlerinin ataları ve soyundan gelenlerin bütünüdür. Kültür, sosyal bir miras ve bir topluluğun can damarıdır. Kültür literatürde; *Şirket Kültürü*, *Kurum Kültürü*, *İşletme Kültürü* olarak kullanılmaktadır. Kurumun kültürü, belli bir grup tarafından kendini gerçek ortama uyarlama sürecinde ortaya çıkmaktadır. Kuruluşun kendisi ve çevresi tarafından sıklıkla bilinçsizce paylaşılan ve yol gösterici ilke olarak kabul edilen inançlar, değerler, standartlar ve kavramlar bütünüdür (Balkan, 2018).

Örgüt kültürünün nasıl tanımlanacağı ve nasıl araştırılması gerektiği konusunda fikir birliği olmasa da bu noktada çoğu yazarın fikir birliğine vardığı söylenebilir. Balkan (2018) kitabında bu özellikleri şöyle anlatmaktadır: Organize kültürün bir bütün özelliği vardır. Kültürün gövdesi, kültürü paylaşan parçaların bir koleksiyonu olması bakımından benzersizdir. Örgüt kültürü, örgüt birleşiminin günümüze kadar olan tarihsel gelişimini

yansıtmaktadır. Kurumun kültürünü değiştirmek zor ve uzun vadeli bir iştir. Bireyler arasındaki duygusal ve mantıksal etkileşim, bir işletmede kültürel nesnelerin oluşumunda önemli bir rol oynar. Örgüt kültürü, yöneticiler ve şirketleri tarafından yönlendirilecek kritik unsurlardan biridir. Örgüt kültürü, *bürokratik*, *yenilikçi* ve *destekleyici* bazda değişen çeşitli biçimlerde yer almaktadır. *Bürokratik kültür*, ayrı hiyerarşik bölümler halinde düzenlenir ve sistemleştirilir ve bu kültürde yetki ve sorumluluk net sınırlar içinde tanımlanır. *Yenilikçi kültür*, yaratıcı sonuçlara ve zorluklara odaklanan bir çalışma ortamını temsil etmektedir. *Destekleyici kültür*, ekip çalışmalarının temel aldığı ve insana odaklandığından teşvik edici destekleyici bir çalışma ortamı olarak tanımlanmaktadır. Araştırmacılar kurumun kültürü ile uyum içinde sonunu incelerlerse potansiyelini fark edecekler ve mevcut çalışmalarında daha etkili olacaklardır. Aynı zamanda bireylerin karar verme, algılama, algılama ve uygulama yöntemlerini de etkiler. Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık üzerinde önemli etkileri olduğu tartışılmaktadır. Örgüt kültürünü çalışanların hedefleri ve hedefleri arasında bir köprü kurarak örgütsel bağlılığı kuvvetlendirmektedir. Organizasyon çalışanlarının etkinlik sahalarında ortak kimlik duygusuna zemin hazırlamasını ve ileriye taşınmasını sağlayarak örgütlü amaçların kazanılması ve geri bildirimleri doğrudan bağlılığın güçlenmesine yol açmaktadır (Balkan, 2018).

4.3.5 Örgütsel Ödüller

Örgütsel ödüller, işverenler ve çalışanlar arasındaki en önemli pazarlık kozu ve ücretli çalışanların işe girmesi ve örgütte içinde devamı önemli bir yere sahiptir. Bazı şirketler yetkin bir unsura sahip olabilmek için piyasa ücretlerinin üzerinde bir değere sahip olmaktadır. Örgütsel ödüller temel olarak maddi ve maddi olmayan ödüller olarak ikiye ayrılır. Diğer bir grupta ise çalışanların şirketten bekleyebilecekleri ödüller genellikle üç kategoride gruplandırılır bunlar; *dışsal*, *içsel* ve *sosyal* ödüllerdir. *Dışsal ödüller* iş ortamı tarafından sağlanan ödünün ücretlendirilmesi gibi sıkı çalışmanın sonucudur. *İçsel ödüller*, çalışanın çalışma ortamı tarafından sunulan ve psikolojik gelişim gibi sonuçları olan örneklemin özerkliği gibi maddi olmayan unsurlardır. *Sosyal ödüller*, iş arkadaşlarının iyi ilişkiler olması gibi, işyerindeki bireyler arasındaki olumlu ilişkilerdir. Daha önceki araştırmalarda, dış ödül kategorisinin kurumsal aidiyeti de etkilediği sonucuna varılmıştır. Ödüllendirmenin örgütsel bağlılığı artıran bir etkiye sahip olabilmesi için grup veya kurum çalışanlarını da içermesi gerekir. 1970' lerin ortalarına kadar, daha

merkezileştirilmiş geri ödeme sistemleri tanıtılmaktaydı ancak 1980' lerde giderek daha fazla grup veya yeniden merkezli sistem kullanılmaya başlanmıştır. Bu sistemlerden biri, işbirliği yapmayı seçen ve merkezi sistemleri tercih eden iş arkadaşları ve iş arkadaşları arasında bir sinerji yaratmaktır. Çalışanların örgütsel bağlılığı ödüllendirme şekli önemli bir etkiye sahiptir. Ödül sisteminin örgütsel bağlılığını sürdürmek ve güçlendirmek için verilen ödülün: Grubu dağılmadan bir arada tutulması, Kurum çalışanlarına pay verilmesinin sağlaması, Örgütsel hedeflere ulaşmak adına çalışanların katılımını teşvik edilmesi, Ödülü hak eden kişinin bakış açısına göre yol gösterici bir güce sahip olması, Eşitlik, benzer işlemlere kıyasla adil olma özelliğine taşınması, Tüm çalışanlar için aynı şekilde geçerliliğinin bulunması, gibi özellikleri bünyesinde barındırması gerekir (Balkan, 2018).

Kurumsal hayatta, örgütsel ödüller, çalışanın iş sonuçları, kariyer, kariyer gelişimi ve çalışana gösterilen değer duygusu kapsamında gösterdiği çaba ve beceriler için işveren tarafından yapılan maddi ödemelerle aynıdır. Örgütlerde ödül sistemleri temel olarak uygun çalışanları örgüte çekmek ve işe almak, çalışanların iş motivasyonlarını ve dolayısıyla iş performanslarını artırmaktadır bu durum örgüt için önem arz etmektedir. Değerlendirilen çalışanların organizasyonda kalmalarını sağlamak için oluşturulur ve uygulanır. İstihdam söz konusu olduğunda, "*toplu*" terimi, kampanya tarafından istihdam edilenler tarafından seçilen tüm maddi ve manevi faydaları tanımlamak için kullanılır. İstihdam karşılığında, toplam ödül terimi, kuruluş tarafından çalışanlara sağlanan tüm maddi ve maddi olmayan organizasyonel ödüllerdir. Ücretin bileşenleri; örgüt üyesi olmakla bağlantılı olarak verilen dolaylı telif hakları kapsamında düzenli telif hakları, performans telifleri ve ek menfaatler ve sosyal haklardır. Sosyal yardım örnekleri arasında istihdam planı, sağlık sigortası, tam hastalık izni, yiyecek, giyecek ve erişim yardımı, işletme otomobili, kreş / anaokulu desteği sayılabilir.

Maddiyata dayalı olmayan ödüller ise dolaylı bir şekilde parayla alakası olan işin niteliği ile alakalı olan ödüllerdir. Maddiyat dışı ödüllere örnek olarak; takdir edilme, tanınma, özerklik verilmesi, becerilerin kullanılmasını sağlanması, vb. faktörler örnek gösterilebilir. Örgütsel bazda, rasyonel modellerde davranış ve davranıştaki değişimin nedensel mekanizması, psikolojinin temel temalarından bir tanesi halindeki motivasyonel eşleşmeler ve motivasyon kurumlarıyla ortaya çıkmaktadır. Dilimizde *güdü* veya *hareket etme* kavramlarının zıddı olan motivasyon, hareket edenlerin düşünce, umut, inanç, istek, ihtiyaç ve korkularıdır.

Bireyi belirli durumlarda belirli davranışlara yönlendirmek. Ancak, çalışanın bireysel ihtiyaçlarını kurumun sağladığı maddi ve sosyal faydalarla karşılayabilmesi ile ilişkili olarak çalışanın işe yönelik motivasyon düzeyinin artması, ödül ile iş motivasyonu arasında uyumlu bir ilişkinin varlığını ifade etmektedir. Maddiyata dayalı ödüller ve maddiyata dayalı olmayan ödüller, çalışan motivasyonunun farklı mekanizmaları aracılığıyla etkilidir. Maddi ödüller genellikle temel ihtiyaçları karşılamak için harici bir teşvik sağlarken, maddiyata dayalı olmayan ödüller, bizzat işin kensinden meydana gelir ve işgören kişileri içsel ödüllere sevk etmeye yaramaktadır. Günümüzde genellikle, organizasyonlarda ödül dışsal ve içsel ödüllerini artırmak amacıyla ödül ve maddi olmayan ödüllerin birlikte uygulandığı bir sistem oluşturmaktadır. Genellikle iç ve dış motivasyon ödülleri arasındaki etkileşimler uzun süredir araştırılmakta ve farklı görüşlerin varlığı kesin bir anlaşma olmamasının nedenidir. Genel iş performansını artırmak için dış ve iç motivasyona yol açan ödüllerin birbiriyle bağlantılı ve bağlantılı olarak değerlendirilmesi gerektiği görüşü, dış ödüllerin iç motivasyona zarar verebileceği yönündeki başka bir görüşün lehinde karşılıklı bir argümandır (Karaçay ve Özel, 2019).

4.3.6 Rol Çatışması

Başkalarının bir işletmeden beklediği ve istediği faaliyetler ve eylemlerdir. Bu tür görevler farklı kavramlardır ve rollerinin temel yönleri görevden ayrılmıştır. Rol için gerçekleştirilen bazı süreç ve eylemler çalışanın göreviyle ilgili olmayabilir. İşverenden rol bekleyenler kendilerinden başkası olabilir. Rol davranışları, çalışanların görevlerini yerine getirirken sergiledikleri davranışlardır. Rol belirsizliği, kısaca, *"bireyin nasıl davranmasının beklendiği konusundaki tam algısı"* (Meyer ve Allen, 1997) ya da başka bir deyişle, *"kişinin rolüyle ilgili beklentilerinin anlamını algılamadaki belirsizliği"* olarak tanımlanmaktadır. Rol belirsizliği, çalışanın şirket içindeki sorumlulukları ve yetkisine ilişkin güven belirsizliğidir. Rol belirsizliği, rol oyuncusunun rolü veya rolü ile yapılacak işler hakkında bilgi eksikliğinin olmasının nedenidir. Rol belirsizliği, rolün yapacağı iş veya rolün yerine getirilmesi hakkında yetersiz bilgi nedeniyle duygusal çatışmanın ortaya çıkmasıdır. Rol belirsizliğini artıran çeşitli unsurlar vardır. Bazıları işverenin işini yaparken ne yapmaya yetkili olduklarını ve neleri yapmaya yetkili olmadıklarını bilmemektedir. Rol teorisine göre, çalışanların birbirleriyle karşı karşıya kaldıkları taleplerle karşı karşıya kalmaları veya bir görevi yerine getirmenin diğer bir görevin yerine getirilmesini güçlendirmesi, kişinin

görevini yerine getiremeyecek durumda olması şeklinde ifade edilebilir. Ayrıca rol belirsizliği, ihtiyaç duyulan görevlerin içeriği ve önemi konusunda çalışanlar ve yöneticiler arasında farklı görüşlerin ortaya çıkmasıdır (Balkan, 2018).

Bireyin birdenbire rol yapısında birden fazla üyeye sahip olması, eş zamanlı birden fazla rolü üstlenmek zorunda olmasına yada birbirleri ile yarışan roller üstlenmesine neden olabilir. Ayretten kişilerin kendisine verilmiş rolü oynayamaması, varolan olumsuz durumların bir yansımasıdır. Bütün bu hususlar bir rol çatışması belirsizliği yaratır. Ayrıntılı bir anlatımda rol çatışması, *"bir evredeki rolü eş zamanlı olarak yerine getirebilecek durumda olan birey, rol gereksinimlerinden birinin rolü diğerinin oranından daha fazla olan kişi"* olarak tanımlanır ve ek olarak, bireyin rolünün rolü veya farklı bireylerin rolü şeklinde ifade edilebilir. Rol belirsizliği, organizasyonun daha büyük ve daha karmaşık yapısı kadar büyük olacaktır. Organizasyonun büyük olmasından dolayı içiçe etkileşime giren rolleride artırarak genişletecektir. Buna istinaden, diğer rollerden daha fazla sayı ve beklentiye yol açacaktır (Arslan ve Üngüren, 2017). Rol çatışması çok çeşitli olarak incelensede örgütsel bağlamda mutlak rol çatışmasını Kahn ve ark. (1964) ve Katz ve Kahn (1978) beş türde açıklamışlardır (Erkenekli vd., 2008). Bunlar beş çeşit türden oluşmaktadır. Türleri aşağıdaki gibi özetleyebiliriz.

a. Kişi-Rol Çatışması:

İşgören kişilerin veya rolçülerin ihtiyaçları, karakterleri, yetenekleri, ilgi alanları, inançları, değerleri ile üstlenilen rolün ihtiyaçları arasındaki uyum sağlayamam durumudur (Dökmen, 2008: 146). İşgören kişi, karakterine uygun olmayan rol içerisinde ise, rol ekibinin baskısı meydana gelir ve karakterine uyngun olmayan işi yaptığıında değerleri bir anda yok olabilir (Başaran, 2008: 346).

b. Roller Arası Çatışma:

İşgören kişinin ani rol yapma rolünün doğal bir sonu olarak düşünülebilir (Sieber, 1974: 567). Sahip olunan rollerden birinin bir roller birleşmesi, karışımının temel bir unsurudur. Birbiri ile rekabet halinde yarışan farklı roller içerisindeki rol; çatışmanın bir sonucu olarak, rollerinden birini seçmek, birini diğerine bırakmak, roller arasında bir uzlaşmaya varmak veya tüm rolleri tamamen terk etmek için seçeneklerden birini seçmek zorunda kalacaktır.

c. Rol Göndericiler Arasında Çatışma:

Rol ekibinin üyeleri arasında bir uyumsuzluk olduğunu gösterir. Oyuncu kadrosunun birbirleriyle rekabet etme beklentisi içinde olmaları rolü oynayan kişi zorlanmaktadır. Roethlisberger' in (1945) çalışmada, patronlar ve işgören kişiler arasında arabulucu olarak ustaların problemleri, aynı zamanda rolü gönderenler arasındaki sürtüşmenin bir örneğidir. Ustalar, rol takımlarının iki yönlü sahipleri olan patronlar ve işgören kişiler arasında kalır ve her iki tarafın sınırlarını karşılamaya çalışmaktadırlar.

d. Rol Göndericinin Kendi İçinde Çatışması:

Buradaki çatışmalarda, rol oluşturan farklı bir rol veya rol ekibinin değil, rolü oluşturan kişi tektir. Rolü gönderen kişi, eş zamanda çalışana farklı istekler göndermesi sonucu çatışmaya mahal verir ve bu tür bir çatışmanın çalışanın aynı kaynaktan aynı anda çelişkili mesajlar alması, olarak tanımlamaktadır Griffin ve Moorhead (1989: 187).

e. Fazla Hafif-Aşırı Rol Yükleme:

Bir kişinin aniden roller üyesi içerisinde olmasının olumsuz sonuçlarından biri de gereğinden fazla rol yüklenmesi veya aşırı yüküdür (Sieber, 1974: 567). Ayrıca fazla rol yüklenmesi sonucunda, rol ekibinden veya ekiplerinden gelen talepleri istenilen zaman ve kalitede yetiştiremeyeceği hissine kapılmakta ve istenilenle arasında öncelik verme baskısının karşı karşıya kalma durumları ortaya çıkmaktadır (Erkenekli vd., 2008: 57). Kişinin kapasitesinde rolün gerektirdiği performansın oldukça düşük olduğu bir gerçektir. Yüksek öğrenim görmüş bir şahsın iş edinme yeteneği nedeniyle daha düşük öğrenim gerekli olan bir işte çalışmaya zorlanması hafif bir role örnektir (Dökmen, 2008: 146).

4.4 İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Araştırmalar, rol çatışmasının ve rolün belirgin olmayışı doğrudan yada dolaylı bir şekilde birden fazla olumsuz neticeye neden olduğu görülmektedir. Fisher ve Gitelson'ın (1983) çalışma üzerine yaptıkları bir meta-analizde, rolün başarısızlığı ve rolün belirgin olmayışının örgütlü bağlılık işgören bağlılığı, iş doyumunu ve kişisel işten ayrılma tercihinin olumsuz yönde etkilemektedir. Birden fazla araştırmaya göre, rolün kısıtlılığı ve rolün belirgin olmayışı işten alınan doyumunu doğrudan ve olumsuz bir etki yaratmaktadır (House ve Rizzo, 1972; Keller, 1975; Blalack ve Davis, 1975; Bedeian ve Armenakis, 1981; Faucett ve diğerleri, 2013; Brief

ve Aldag, 1976; Miles ve Perreault, 1976; Acker, 2004). Yönetimin sosyal yardımı ise sorunun olumsuz etkisini azaltmaktadır (Kurt, 2010). Ceylan ve Ulutürk' ün (2013) değişik iş kollarında işgörenler üstünde yaptıkları araştırmada, alışlagelmiş literatürün aksine, rol ve rolün belirgin olmayışı, iş hazzı ve performansı üzerinde hiçbir etkisinin olmadığını ortaya koymaktadır. Rol belirsizliği sonucu oluşan rol başarısızlığının diğer önemli sonuçlarından biride örgütsel strestir (Kahn vd., 1964; Wispe ve Thayer, 1957; Hamner ve Tosi, 1974; Yılmaz ve Ekici, 2006; Sager, 1994; Brief ve Aldag, 1976; Caplan ve Jones, 1975; Miles ve Perreault, 1976; Lyons, 1971). Stres düşük iş performansı ile sonuçlanmaktadır (Bible ve McComas, 1963; House ve Rizzo, 1972; Dubinsky ve Mattson, 1979; Miles ve Perreault, 1976; Fried ve diğerleri, 1998). Rol çatışması yaşayan birey işinden ayrılma eğilimindedir. (Brief ve Aldag, 1976; Lyons, 1971; Acker, 2004).

İKİNCİ BÖLÜM

5. GAYRİMENKUL DEĞERLEME SEKTÖRÜ

Parasal olmayan sektör, son yıllarda ülkemizin ekonomik büyümesinde önemli bir rol oynarken, küresel ölçekte de önemli bir sektördür ve bu sektörün büyümesi ve gelişmesiyle birlikte birçok alt sektörde gelişme göstermiştir. Aynı zamanda planlama ve mevzuat açısından yeni yaşamlar da doğurmuştur. Parasal olmayan sektörün büyümesiyle birlikte parasal olmayan yatırım şirketlerinin sayısı da artmıştır. Sektöre olan talep, gayrimenkul değerlemede de gözde bir meslek haline getirmiştir. Gayrimenkul değerlendirme sektörünü yöneten iki kurumdan biri olan BDDK, 2018 yılında sadece gayrimenkul değerlendirme lisansı olmayanın bankalara değerlendirme hizmeti veremeyecek olmaları profesyonellerin sayısını artırmaya yönelik tebliğ yayınlamış olması ayrıca dikkatleri üzerine çekmiştir.

5.1 GAYRİMENKUL DEĞERLEME İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Değer Olgusu: Tüm varlıkların bir değeri bulunmaktadır. Lakin değer özelliğini saptama karışık bulunduğu gibi, bu tanımlı kullananlar açısından da değişiklik sergileyen bir unsurdur. Bu olgu güzellik olgusuna benzemektedir. Güzellik olgusunda bulunduğu şekilde bu olgunun tanımlanmasında da derin görüş ayrılıklarını görmek mümkündür. Başka bir ifadeyle, değer olgusu değişik açılardan türlü tanımlanabilmektedir. Sözlük anlamı itibarıyla değere bakıldığında, bir şeyin ehemmiyetini tespit etmeye yarayan soyut bir ölçü, ederi olan karşılık, paray ile ölçülmüş olan karşılığı, yüksek ya da yararlı nitelik olarak tanımlanabilir. İngilizce’de “Value” kelimesinin karşılığı olarak tanımlanan değer, başka bir ürün ile takas etmek için verilen başka bir şeyin miktarı olarak ifade edilebilir. Değer, bir varlığın sağladığı toplam yararlılık, kullanma değeri, herhangi bir varlığın başkasına verildiği zaman karşılık olarak alınacak nesnenin ölçüsü olarak tanımlanabilir. Bir başka tanım yapacak olursak; belirli bir mamulün, hizmet ya da düzuncenin taşımış olduğu faydalı vasfıdır. Değer olgusunun ne manaya gelmekte olduğunun anlaşılabilmesi uzun araştırmaları gerektirmiş ve bu hususta bir takım görüşler ortaya atılmıştır. Buna örnek ihtiyaç teorisine göre değer, arşılanmış olduğu gereksinimin karşılamakta olduğu ihtiyacın şiddetiyle tespit edilir. Arz ve talep teorisi, değer mali kıymetlerin fazlalığı ve azlığıyla isteklerin az ve çok olmasının karşılaşması sonrasında tespit edileceğini ileri sürmektedir. Faydacılık teorisi,

bir nesnenin değerini iŖe yarayıp yaramadığına göre değerlendirirken, maliyet teorisi bir iktisadi kıymetin değerini onun maliyetiyle izah eder. Marjinal fayda teorisiyse, değeri en son ünitenin yararıyla ifade etmektedir (KabataŖ, 2005: 4-5).

Sübjektif ve objektif olarak değer kavramı 2 genel sınıfa ayrılmaktadır. Subjektif değer, mülkün sahibi bakımından değerini ifade etmekteyken, objektif değer mülkün baŖkaları tarafından değerini ifade eder. Buna rnek belirli bir bireyin zevk ve istekleri açısından tasarlanan bir mülkün değeri, mülkün içirisinde ikamet eden kiŖiyle baŖka kiŖiler bakımından deęiŖik olabilir. Subjektif değer mülkün kullanım değeriyle alakalı iken, objektif değer ise piyasa değerini ifade eder. Fiyat, maliyet ve değer olguları çoğunlukla karŖılaŖtırılan iki olgu olsa da, birbirlerinden bütünüyle deęiŖik anlamlarda kullanılmaktadır. Fiyat, Ŗartları tespiti edilmiŖ bir alıŖ satıŖ anlaŖmasında, alıcının ödemeyi kabul ettiği ve satıcının da almayı kabul etmiŖ olduğu meblagdır. Maliyet, imalatın gerekleŖebilmesi adına harcanmakta olan toplam para miktarıdır. İŖilik ve malzeme Ŗeklindeki dirket maliyetlerin yanında mülkün geliŖtirilmesinden meydana gelen dolaylı maliyetler de maliyet hesabında dikkate alınmaktadır. Değer olgusuysa, belli bir zaman aralığında alıcı ve satıcı adına mülkün parasal biçimde hak ettiği miktardır ve ekonomik biçimde mülkün gelecekte elde edeceği yararların Ŗimdiki değeri olarak ifade edilebilir (İçellioğlu, 2013: 17-18).

İŖletme iktisadında değer denildiği zaman iktisadi bir malın saęlamıŖ olduğu fayda anlaŖılır. İŖletme ekonomisinde değer problem her Ŗeyden evvel değerin izah edilmesi ve bilhassa ölçülmesi konusunu kapsamaktadır. Bunun içerisinde değerlemeler yapılmasına gereksinim bulunmaktadır. Değer ve olgusu geleneksel Ŗekilde ekonominin içerisinde tarif edilmiŖtir. Değer, kuramda kıymet ederi baz alınıp meydana getirilecek yapıyla akılanabilir. Değerleme farklı metot ve tekniklere dayanıp değeri ölçer, varsayımda bulunur ve projeksiyon ortaya koyar (KabataŖ, 2005: 6).

Bir mülkün değeri tespit edilirken pek çok unsur dikkate alınabilir ve her bir unsur, deęiŖik bir değer sonucuna eriŖilmesine sebep olabilir. Bir yatırımcı bakımından mülkün değeri, mülkün imal ettiği kira akımının iskonto edilmiŖ olan değeridir. İkamet etmiŖ olduğu mülke sahip olan bir insan ise sahip olduğu mlk bir imalat unsuru Ŗeklinde görerek iŖletme karına katkı veren bir değer biçiminde kabul eder. Bu sebeple gayrimenkulün değerinden bahsedilirken hangi değerinin kastedildiği ifade edilmelidir (İçellioğlu, 2013: 18).

Kıymet, nesnel durum ve varlıkların insanda önemini belirten unsuru ve olguyu ifade eder. Zaman değeri, fayda değeri, kullanma (yararlanma) değeri buna örnek olarak verilebilir. Engelsiz insan için hiçbir önemi olmayan bir baston, engelli bir insan açısından oldukça kıymetli olabilir. Yaşadığımız sürece istifade ettiğimiz güneşin yaşamsal açıdan pek büyük bir önemi vardır, fakat hiçbir iktisadi kıymeti bulunmamaktadır. İktisatçıların çoğu değeri emeğin kapsamından ayırıp, özelin yani nesnenin, maddenin dâhiline, alanına koymuşlardır. Sosyal bilimciler ise değeri; öznel bir nitelik olarak sınıflandırıp, iktisadi değer (değiştirme değeri) ile ilişkilendirmişlerdir. Sebebi ise ekonomik kıymetin meydana gelmesi için emeğin yararlı bir şekilde kullanılması, tüketilmesi ve harcanması gerekmektedir.

Gayrimenkul Değerleme Kavramı: Gayrimenkul değerlemesi sermaye piyasası mevzuatının dahilinde gayrimenkul değerleme hizmeti sunacak olan firmalarlar bunların kurulca listeye alınmalarına dair temelle hususundaki tebliğ açısından bir gayrimenkulün, projesinin veya gayrimenkule bağlı fayda ve hakların belirli bir süreçteki olası değerinin tarafsız ve bağımsız şeklinde takdirini ifad etmektedir (SPM: 1).

Değerlemenin objektif, tarafsızca, herhangi bir gayrimenkule ait özellik, yarar, çevre, kullanım şartları şeklindeki unsurların değerlendirilmesi koşuluyla bahse konu gayrimenkulün değerinin tespiti gaaliyetidir. Bahse konu değer, maliyet bedeli olacağı üzere piyasa fiyatı, satış fiyatı da olabilmekte ve türlü teknikler kullanılıp bulunur. Değerleme hizmeti yapılan faaliyetin çeşidine değerleme talebinde bulunanlar ve talep edenlere nazaran değişim sergilemektedir. Gayrimenkul değerleme talebinde bulunanlar ve iş amaçları aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Boyce, 1975: 215).

- a. Devlet: Vergi
- b. Alıcı: Bilgilenme
- c. Satıcı: Pazarlama ve Bilgilenme
- d. İhale Makamı: Baz Değer Tespiti
- e. Borç verenler: Teminat
- f. Yargı Makamı: Doğru Karar
- g. Kamulaştırma İdaresi: Ödenilecek Kamulaştırma Bedeli
- h. Özelleştirme: Satış şartlarını tespit etme
- i. Denetim ve Onay Makamları: Doğru denetim ve onay

5.1.1 Gayrimenkul Değerleme Şirketi

GDŞ' ler herhangi bir gayrimenkulün, projesinin veya buna bağımlı hak ve yararların belirli bir zamandaki olası değerinin tarafısız ve bağımsız şekilde, bu değeri etkilemekte olan gayrimenkulün özelliği, çevre ve pazar şartlarını analiz edip küresel sahada kabul gören değerlendirme standartları çevresinde yazılı bir biçimde rapor edecek derecede bilgi ve tecrübe sahibi değerlendirme uzmanları vasıtasıyla takdir edilmesi konusunda çalışma sergileyen sermaye piyasası kurumlarıdır (seri VIII: 35 tebliğ mad. 3).

5.1.2 Gayrimenkul Değerleme Uzmanı

Değerleme Uzmanı: Harhangi bir gayrimenkulün, projesinin ya da buna bağlı olan hak ve yararların değerlemesini gerçekleştirecek gayrimenkul değerlendirme işletmelerince istihdam edilmekte olan, işletmenin çalışma konusunu yakın bir şekilde ilgilendiren inşaat mühendisliği, harita ve kadastro mühendisliği, işletme, iktisat, mimarlık ve şehir ve bölge planlaması gibi sahalarda en az lisans mezunu ve gayrimenkul değerlemesi sahasında maksimum üç sene tecrübesi bulunan ve kurulun lisanslamaya dair düzenlemeleri kapsamında kendilerine Değerleme Uzmanlığı Lisansı verilmiş olan bireyleri belirtmektedir (Resmi Gazete, 2001).

Değerleme Uzmanı ve Değerleme Uzmanlığı hususlarında ülkemizdeki düzenleyici tek kurul bulunan Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) bu hususla alakalı 2 tebliğ hazırlayarak, bunlar Resmi Gazetede yayımlanmış 14–15 Ağustos 2001 gününde yürürlüğe koyulmuştur. Bunlardan bir tanesi Sermaye Piyasasında çalışanlar adına Lisanslama ve Sicil Tutmaya İlişkin Esaslar Hususunda yapılan Tebliğdir. Diğer tebliğse Sermaye Piyasası Mevzuatı kapsamında Değerleme Hizmeti Verecek olan kuruluşlara ve bunların kurul kanaatine listede yer almalarına dair esasları hakkındaki tebliğdir. Bahse konu tebliğlerle Türkiye değerlendirme sahasında küresel standartlarda bir yaklaşıma ulaşmıştır. İktisatın her sahasında, küresel standartlarda hizmet sunmak gerekliliğin oldukça net şekilde izlendiği günümüzde, Türkiye' nin gelişim sergileyebilmesi, riskli devletler kategorisinden çıkması ve yabancı yatırımcılar adına cazip duruma gelmesi adına değerlemede objektif yaklaşımların piyasaya oturtulması gerekmektedir. Yayımlanmış olan tebliğ açısından, Değerleme Uzmanı; bir gayrimenkul varlığın, projesinin yahut bunlara bağlı yarar ve hakların değer takdirini

gerçekleştirecek olan, Gayrimenkul Değerleme Şirketlerince istihdam edilmekte olan, işletmenin faaliyet konusunu yakın bir şekilde ilgilendirmekte olan;

- a. İnşaat mühendisliği
- b. Harita ve kadastro mühendisliği
- c. İşletme-ekonomi
- d. Mimarlık
- e. Şehir ve bölge planlama vb. meslek gruplarında en az lisans mezunu halindeki bireylerdir.

Bunların haricinde uzmanların gayrimenkul değerlemesi sahasında da en az üç sene deneyime ve Sermaye Piyasası; Kurulunun lisanslamaya dair düzenlemeleri kapsamında Değerleme Uzmanlığı Lisansına sahip bulunan birey şeklinde ifade edilmiştir. Değerleme; herhangi bir sınırlayıcı baskı ve etki olmadan ve alıcı şahsın net bir şekilde bilgilendirildiği bir yerde, mülkiyet haklarının makul bir zaman piyasada kalması şartıyla satışını yapabileceği maksimum satış değerinin tespit edilmesi faaliyetidir. Değerleme Uzmanıysa; gayrimenkul, işletme ve makine-ekipman gibi hususlarda değerle alakalı düşüncüyü ortaya koyma bilgisine, yeteneğine ve ehliyetine sahip bulunan bireydir. Bu sahalarda; tesis ekipmanı, antika, takı-mücevher vb. sabit olmayan mülkiyetler ve boş araziler, bina ve ilgili öteki yarar ve haklar şeklinde taşınmaz öğelerde bu kapsamın içerisinde ele alınabilir. Türkiye’ de genel bir şekilde gayrimenkul, makine-ekipman ve işletme değerlemeleri gerçekleştirilmekte lakin bireylerin meslekleri değişik uzmanlık branşları altında söylenmektedir. Bandan başka, Değerleme Uzmanlığı adına ekspertiz, değerlendirme şeklinde tanımlamalar da kullanılmıştır. 2001 yılının Ağustos ayında Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Gayrimenkul Değerleme Uzmanı olgusunu resmen ilan etmiş ve uzmanların lisanslanması ve sicillerinin tutulabilmesi hususlarında yetkili olan tek makam olmuştur. Bu hususla alakalı, Sermaye Piyasa Kurumunun 14 – 15 Ağustos 2001 günlerinde 2 farklı tebliğ yayımlamış olduğu görülür. Bu *tebliğler* “*Sermaye Piyasasında Faaliyette Bulunanlar için Lisanslama ve Sicil Tutmaya İlişkin Esaslar Hakkındaki Tebliğ ve Sermaye Piyasası Mevzuatı Çerçevesinde Değerleme Hizmeti Verecek Şirketlere Ve Bu şirketlerin Kurulca Listeye Alınmalarına İlişkin Esaslar Hakkındaki Tebliğ’ dir*”. Lisanslama ve Sicil Tutmaya İlişkin Esaslar Tebliğinde Değerleme Uzmanı; Gayrimenkul değerlendirme kuruluşlarında gayrimenkulün, projesinin yahut buna bağlı fayda ve hakların rayiç değerini

tarafsız ve bağımsız bir şekilde takdir etmekle vazifeli personel şeklinde ifade edilmiştir. Gayrimenkul Değerleme Hizmeti Verecek Şirketlere İlişkin Esaslar Tebliğindeyse Değerleme Uzmanlarının adı geçmekte olan lisansı almaları ve SPK' ca Gayrimenkul Değerleme Uzmanı şeklinde tanınabilmeleri adına konuyla alakalı üniversitelerin lisans bölümünü bitirmiş olmaları, en az üç senelik iş deneyimine sahip bulunmaları, birden çok gayrimenkul değerlendirme işletmelerinde bulunmamaları, emlak komisyonculuğunda olmamaları, bağımsız ve objektif bulunmaları, meslekleri ve meslek onuruyla bağdaşmamış hareketleri yapmalar şeklindeki prensipler tespit edilmiştir. Bunların haricinde, Gayrimenkul Değerleme kuruluşlarının değerlendirme faaliyetlerinin haricinde gayrimenkullerle alakalı piyasa araştırması, fizibilite faaliyetleri, gayrimenkul ve bunlarla alakalı hakların yasal hallerinin analiz edilmesi, boş arazi ve geliştirilmiş proje değeri analizi, maksimum kullanım değeri analizi şeklindeki hususlarda danışmanlık çalışmalarından başka değişik bir sahada faaliyetlerde olmayacakları da ilgili mevzutta işlenmiştir. Kuruluş sebebi değerlendirme uzmanlığı mesleğini geliştirmek ve bunu ileriye taşımak olan Değerleme Uzmanları Derneği, mesleki ve teknik sahalarda örgütlenmeyi gerçekleştirerek değerlendirme uzmanlığında kaliteyi ve profesyonelliği teşvik etmeyi sürdürmektir (SPK TEBLİĞİ – 12.08.2001).

Değerleme Uzmanı Kimdir? Bir değerlendirme faaliyetini gerçekleştirebilmek adına gereken deneyime, yetkinliğe ve beceriye sahip bulunan lisanslı bireydir.

Profesyonel Mülk Değerleme Uzmanı: Mülkiyetin devri, kredileri ve ipoteği güvence altına almakta olan ve teminat şeklinde görülmekte olan mülkler, yasaya konu olan ya da vergilere ait problemlerin henüz çözüme kavuşmamış mülkler, finansal raporlamada sabit varlık şeklinde kabul edilmiş olan mülkler, bireysel mülkiyet, işletmeler ve finansal haklara dair faaliyetler de dâhil olarak bir takım değişik gaye adına mülk değerini takdir etmek gayesiyle gereken özelliğe, deneyim ve yeteneğe sahip bulunan bireydir. Gayrimenkul değerlendirme uzmanları, varlık değerlendirme uzmanları, değerlendirme uzmanları, değerlemede bulunmak ve çıktılarını rapor haline getirmeyi iktisadi bir çalışma şeklinde devam ettirden ürdüren özel bir meslek sahasıdır. Meslek erbabı bulunan değerlendirme uzmanları bir hayli güç eğitim, ehliyet ve öğretim testinden geçmek ve yeteneklerini sergilemek mecburiyetindedir. Bunun haricinde, çalışma koşulları (ahlaki ilkeler ve yetkinlik) ve mesleki çalışma standartlarına uymalı, bunları korumalı ve genel kabul gören prensiplere uyum göstermelidir. Değerleme

uzmanı, gerektiği değerlemeyi yapabilmek adına gereken kalite, ehliyet ve tecrübeye sahip bulunan bireydir. Bunun için bir öğretim kuruluşundan ya da eş seviyedeki akademik özellikteki bir kuruluştan uygun bir öğrenim seviyesi kazanmış, piyasada ve varlık kategorisinde değerlemede bulunabilecek seviyede tecrübe ve deneyim elde etmiş, günlük bir değerleme yapabilmek adına kabul edilmiş yöntem ve metotları bilen, anlayan ve doğru bir biçimde bunları kullanan, tanınan ulusal bir profesyonel değerleme kurumunun üyesi olan, kariyeri boyunca profesyonel bir eğitim programını izleyen, UDES Davranış Kurallarını yerine getiren itibarı olan bir bireydir. Değerleme Hizmeti ve Uzman İlişkisi UDES' na göre yapılan değerlemeler, lakin değerlemede kalite, ehliyet, deneyim, ahlaka uygunluk ve aleniyet şartlarını tatbik ettiren, genel kabul gören ulusal meslek örgütlerinin eğitimli uzman üyelerince hazırlanmış oldukları takdirde son kullanıcının nezdinde kabul görmektedir (IVSC, 2005, Çelen, 2006: 61)

Başta Amerika ve İngiltere gibi devletler olarak, yurtdışı faaliyetlerinde gayrimenkul değerleme faaliyetleri gayrimenkul değerleme uzmanlarınca gerçekleştirilmektedir. Bahse konu uzmanlar ilgili meslek kuruluşundan sertifika almakta ve bu kurumların düzenlemiş olduğu değerleme kurallarına uymak mecburiyetindedirler. Meslek kurumlarından lisanslı gayrimenkul değerleme uzmanları, bu kuruluşlarca belirtilmekte olan ölçütleri sağlamakta olan kişilerin aralarından seçilmektedirler. Aday olabilmek adına ilk olarak meslek kurumunun belirlemiş olduğu eğitim şartlarını sağlamış olmaları gereklidir. Bu şartı sağlamakta olan bireylerin adaylık müraccatları kabul edilmektedir. Adaylığa kabul edilmiş olan bireyler, meslek kurumunun düzenlemiş olduğu eğitim programlarına dahil olmak, bu programlardan başarılı bir şekilde geçmek, üzerine de en az 2 sene sürmekte olan piyasa stajına katılıp iş deneyimi elde etmek, bu deneyim esnasında meslek kurumunun mecburi tutmuş olduğu raporları meslek kurumuna sunmak ve imtihanlardan geçmek, son olarak da final imtihanına girerek başarı sergilemek mecburiyetindedirler. Bahse konu safhaları geçmiş olan adaya, mesleki tatbik sertifikası ve konusuyla alakalı imza yetkisi sunulmaktadır. Bu üyeler her yıl meslek kuruluşunca yayımlanmakta olan rehberde ilanı yapılmak suretiyle kamuoyuna ilan edilmektedir. Meslek kuruluşlarının belirlemiş olduğu ölçütlerin mühim bir kısmı, değerleme uzmanının objektifliğine, bağımsızlığına ve mesleki etiklere ayrılmıştır. Yeminli gayrimenkul değerleme uzmanı sertifikasını alabilmek bir hayli güç, zahmeti olan ve uzun işlemleri gerektirir. Amerika ve İngiltere gibi devletlerin örneğinde, bu devletlerde yer alan meslek kuruluşları, adayda ilka olarak fakülte ya da

yüksekokul diploması aranmaktadır. İnşaat mühendisliği, mimarlık, endüstri mühendisliği mezunları içerisinde seçim yapılmaktadır. İktisat, finans, iş idaresi, hukuk şeklindeki sosyal bilimlerde mastır, doktora yapmak ya da bu hususlarda fiili deneyim sahibi olmak, daha sonraki eğitim zamanını kısaltmaktadır. Bunların haricinde bir takım üniversite ve eğitim kuruluşlarında verilen gayrimenkul değerlemesi derslerini aldığı da eğitim esnasında adayın bir takım kurslardan muaf tutuluşunu sağlar (Güngör, 1999: 58).

5.1.3 Gayrimenkul Değerleme Esasları

- a. Değerleme Bilimi ve Değerleme Uzmanlığına İlişkin Temel Kavramlar ve Çerçeve,
- b. Değerleme Konusu Olan Malların Sınıflandırılması,
- c. Değerleme Süreci ve Yöntemleri,
- d. Değerleme Matematiği ve Uygulamaları,
- e. Gayrimenkul Piyasaları ve Kurumları,
- f. Gayrimenkul Finansmanı ve Araçları (İpotek Kredileri dâhil),
- g. Değerlemeye İlişkin Düzenlemeler ve Örgütler (Çay ve Boz, 2018: 966)

5.1.3.1 Gayrimenkul değerlemenin ilkeleri

Değerlemenin gayesi, herhangi bir mülkiyet hakkının tanımlanan değerinin tespiti veya mülkiyet haklarıyla alakalı kararlara ait değerlendirme faaliyeti (danışmanlık görevi) yapılmasıdır. Değerleme uzmanı, müşteriden gelmekte olan taleplerin gayesini belirleyerek talep edilenin bir değerlendirme veya değerlendirme olduğunu tespit etmelidir. Profesyonel Değerleme Uygulaması Tek Tip Standartları' na (USPAP) göre değerlemenin hedefi her raporda gösterilmelidir. Değerleme USPAP' a göre aşağıdaki verilmiş olan sahalarda kullanılır: (Tınaz, 2009: 25).

- a. Mülkiyet Transferi:

Alım-satım işlerinde alıcı ve satıcılar adına değer belirlenmesi.

- b. Finansman ve Kredi:

Borç alanlar ve kredi verenler adına ipotek kredileri hususlarında bilgi verilmesi, yatırımcılara yatırım gayeli mülk satın almaları hususunda tavsiyeler verilmesi.

c. Yasal Haklar:

İstimlâk (kamulaştırma), boşanma (adil paylaşım) ve / vb. uzmanlık gerektirmekte olan davalarda taşınmazlara dair çıkarılara ve katlanılan zararlara değer biçilişi. İpotekli malın haczi halinde değer biçilmesi.

d. Vergi:

Mülkün vergi değerinin tespit edilmesi. Amortisman adına bir esas meydana getirilmesine yardımcı olunması. Hibe (bağış) ve veraset vergilerinin tespiti adına bilgi sağlanması.

e. Yatırım Danışmanlığı:

Kiralama şartları adına esas meydana getirilmekte, inşaat ve onarım yapılabilirliğinin tespitine yardımcı olunmaktadır. Hasar olması halinde sigorta firmalarının ve poliçe sahiplerinin gereksinimlerine yanıt verilmektedir. Davacılar arasındaki problemlerin hakem kararıyla çözümü kolaylaştırmaktadır. Piyasadaki arz ve talep eğilimlerini analizini yapar eder. UDES açısından değerlendirme işlemleri, peşin hükümlerden ve bencil olmaktan uzak, raporları yanlış ve açık yönlendirmelere sebebiyet vermeyen, değerlendirme algısında temel teşkil etmekte olan bütün hususları izah eden ehil ve dürüst profesyonel değerlendirme uzmanlarınca gerçekleştirilmelidir. Değerleme etiği açısından değerlendirme uzmanı eğitilmiş, tecrübeli, beceri sahibi, ulusal değerlendirme kurumu üyesi, dürüst, çıkar çatışmalarına taraftarlık yapmayan, müşteri bilgilerini gizlilik prensibi açısından koruyan, tarafsız ve yetkili olmalıdır (Tınaz, 2009: 25).

5.1.3.2 Gayrimenkul değerlemesinde temel ölçütler

Alternatif yatırımlar arasında kalan yatırımcının aldanmaması ve ederinden fazla ödemede bulunmaması için spesifik 3 temel ölçüm bulunmaktadır. Bunlar; karlılık, nakit akımları ve kira getirilerinin nisbi değeridir.

a. Karlılık:

Gayrimenkul piyasasındaki değer artışı elbette ki değerlemeye konu gayrimenkulün değerini de etkileyecektir. Temelde gayrimenkulün değeri alıcı ve satıcının aralarında anlaşmaları fiyatıdır. Neredeyse fiyat değerlendirme sürecinde her şeyin merkezidir. Nasıl ki hisse senedi piyasasında yatırımcı piyasada oluşan fiyatları takip eder, gayrimenkul yatırımcısı da söz

konusu piyasada oluşan fiyatları değerlendirme sürecine dâhil ederek optimal neticeye ulaşmaya çalışacaktır. Fakat fiyatın tek başına vurgulanması bir hata olabilir. Çünkü sadece fiyata odaklanmak risk ölçüsünü göz ardı etmek demektir. Gayrimenkul piyasasında fiyatlar, hisse senedi piyasasındaki gibi günlük hatta saatlik ve anlık değişmez, fiyat kendisini doğrudan sadece satış esnasında gösterir, dolaylı yoldan da sorgulama ile de öğrenilebilir. Tabi ki sorgulanan fiyat gerçekleşmediği için net değildir. Aslında gerek fiyat oluşana kadar gerekse oluşuktan sonra birtakım riskler söz konusu olabilir. Örneğin Gayrimenkulün bulunduğu bölgeye has gerçekleşen bir risk olgusu söz konusu olabilir ve bu olgu gayrimenkullerin değerini düşürücü etki doğurabilir. Fiyat piyasa analizi yapmak için iyi bir başlangıç olabilir. Fakat değerlendirme risk ve beklenti gibi ilave birçok etmene bağlı olarak hesaplanmalıdır.

b. Nakit akımları:

Birçok yatırımcı için nakit akımları projelerin değerlendirilmesinde karlılıktan daha önemlidir. Ancak değerlendirmelerin yapılırken tek ölçüte göre değil etraflıca tüm detaylar hesaba katılarak yapılmalıdır. Çünkü bazen karlılığın pozitif olduğu ancak nakit akımlarının bunun tersini gösterdiği durumlar da söz konusu olabilir. Böylesi bir durumda tüm nakit akımlarının karlılıktan önce ele alınarak etraflıca değerlendirilmesi gerekmektedir.

c. Kira gelirlerinin nisbi değeri:

Değerleme sonuçlarının analizinde kullanılan üçüncü ölçüm, kira gelirlerinin nisbi değeridir. Bu ölçüm nakit akımları olarak adlandırdığımız ölçümle çok yakından ilgilidir. Ancak nakit akımları ölçümünden ilave unsurlar barındırmaktadır. Kira gelirleri bize sadece kiralanan mülklere olan talep durumu hakkında bilgi vermez, aynı zamanda mülkün konumlandığı bölgenin popüleritesi ve mülkün özellikleri hakkında da bilgi verir Bir müteahhittin inşa ettiği mülkü standart donanımlarla inşa etmesi, mülkün fiyatına yansıtacaktır. Daha az özellik taşıyan bir mülkün fiyatı, daha fazla özellik barındıran mülklere nazaran daha düşük olacaktır. Mülklerin sahip olduğu özellikler kira gelirlerine de yansıtacak ve düşük özellikli mülkler daha düşük kira bedeline sahip olurken daha özellikli mülkler nisbi olarak daha yüksek kira bedeli ile kiralanabileceklerdir. Aynı zamanda konum olarak, daha kenar bir muhitte yapılan mülk ile daha elit bir muhitte yapılan ve yapım maliyetleri ve özellikleri aynı olan iki emsal mülkün ederi de konumları itibarıyla doğru orantılı olarak farklılık arz edecektir. Daha elit bir muhitte inşa edilen mülkün değeri ve kira geliri tamamen aynı yapım

maliyetine ve özelliklere sahip olan kenar mahalledeki mülkten daha yüksek olacaktır (Akkaynak, 2014: 24-25).

5.1.4. Gayrimenkul Değerleme Lisansı

Gayrimenkul Değerleme Lisansı sınavı konuları, Konut Değerleme Lisansı sınavı konularına (Dar Kapsamlı Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Meslek Kuralları ve Gayrimenkul Değerleme Esasları) ek olarak İnşaat ve Gayrimenkul Muhasebesi ve Gayrimenkul Mevzuatı başlıklarını taşıması gerekmektedir. Bu ek sınav hususlarının alt konu başlıkları şu şekildedir (Çay ve Boz, 2018: 966):

- a. İnşaat ve Gayrimenkul Muhasebesi,
- b. İnşaat ve Gayrimenkullere İlişkin Temel Kavramlar,
- c. İnşaat İşletmelerinde Maliyet Hesaplamaları,
- d. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları,
- e. İnşaat İşlerinde Asgari İşçilik Uygulamaları,
- f. İnşaat Sözleşmeleri,
- g. Maddi stabil Varlıklar ve Yatırım Amaçlı Gayrimenkullere İlişkin Türkiye Muhasebe Standartları,
- h. Gayrimenkul Mevzuatı,
- i. Sermaye Piyasası Mevzuatı Çerçevesinde Gayrimenkul Değerleme Hizmeti Verecek olan Şirketler ile Bu Şirketlerin Kurulca Listeye Alınmalarına İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ,
- j. Türk Medeni Kanunu' nun Taşınmaz Mülkiyetine (704-761 Maddeleri), Sınırlı Ayni Haklara (779-938 Maddeleri), Zilyetlik ve Tapu Siciline (973-1027) İlişkin Hükümler,
- k. İmar Kanunu,
- l. İskân Kanunu,
- m. Kat Mülkiyeti Kanunu,
- n. Belediye Kanunu,
- o. Büyükşehir Belediyesi Kanunu,
- p. Kamulaştırma Kanunu,
- q. Tapu Kanunu,
- r. Kadastro Kanunu,
- s. Yapı Denetimi Hakkında Kanun,

- t. Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun,
- u. Taşınmaz Kiralarına İlişkin Mevzuat,
- v. Emlak Vergisi Kanunu,
- w. Gayrimenkul Alım-Satım ve İnşa Kazançlarının Vergilendirilmesi,
- x. Gayrimenkullerin Kiraya Verilmesinden Elde Edilen Kazançların Vergilendirilmesi,
- y. Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği Statüsü (Çay ve Boz, 2018: 966).

5.1.5. Gayrimenkul Mevzuatı

Gayrimenkul değerleme ile ilgili çalışmaları gelişmiş olan devletlerde, 1930' lu senelerin akabinde ehemmiyet elde etmiş ve eğitim, araştırma, standartlarını oluşturma, örgütlenme ve mevzuat geliştirme konuları tamamlanmıştır. Türkiye' de ise, bu alandaki ilk kapsamlı düzenleme 1981 senesinde çıkartılmış olan mülga 2499 sayılı SPK ile gerçekleştirilmiştir. Söz konusu 2007 yıl ve 5582 Sayılı Kanunun 10' uncu maddesiyle ilave edilen (r) bendiyle Sermaye Piyasası Kurulu' na (SPK) *“gayrimenkullerin değerlemesini gerçekleştirebilecek değerleme kuruluşlarından sermaye piyasasında değerleme eyleminde bulunabileceklere ait kriterleri tespit etmek ve bahse konu kriterlere uymakta olan değerleme kuruluşlarını listelerde ilan etmek, bahse konu kanunun 38/A maddesi 1. fıkrasında belirtilen konut finansmanından meydana gelen alacakların takip edilmesinde 38/A maddesinin 4. Bendinin dahilinde gerçekleştirilecek değerlemelerde, ilgili taşınmaz adına değerlemede bulunacak bireylerin ve kuruluşlara dair kriterleri tespit etmek ve bahse konu kriterlere uymakta olan kişi ve kuruluşları listeler biçiminde ilanını yapmak”* görevleri verilmiştir. Bahsi geçen kanunla SPK' ya, sermaye piyasalarına dair değerleme mesleğine ait düzenlemede bulunmasını, mesleğinin standartları ve etik değerlerinin tespit edilmesi, mesleğe giriş ve kalma şartlarının tespit edilmesi, koşul ve meslek etiklerine aykırı harekette bulunan lisanslı uzmanlara tatbik edilecek müeyyidelerin tespit edilmesi, raporların usul ve metotlarını belirli standartlar çerçevesinde bağlanması, değerleme uzmanlarının sınav ve eğitim hususlarına dair düzenlemede bulunması yetkisi verilmiştir (Büyükkaracıoğlu, Altınışık, Uzun, 2017: 77-78).

30.12.2012 gün ve 6362 sayılı SPK ile *“Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği”* deze altına alınmış ve gayrimenkul değerleme uzmanlığı meslek ismi ile tanımlanmıştır. Söz konusu kanunla, gayrimenkul değerleme uzmanlığı lisansına sahip bulunanlarla değerleme kurumları, tüzel kişiliği haiz kamu kuruluşu özelliğinde bir meslek kurumu olan Türkiye Değerleme Uzmanları Birliğine üye olabilmek adına müracaat etme mecburiyeti

getirilmiştir. Lisans sahibi bireylerle değerlendirme kurumları, lisans almış oldukları günden başlayarak, 3 ay içerisinde üye olabilmek adına Türkiye Değerleme Uzmanları Birliğine gereken müracaatı yapma mecburiyeti vardır. Müracaat edilmemesi halindeyse, Sermaye Piyasa Kurumu, bahse konu kişi ve kurumların çalışmalarının durdurulduğu ve yetkilerinin iptali şeklindeki önlemleri almakta yetkilidirler. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) bankaların değerlendirme hizmetlerini SPK'ca yetkilendirilen değerlendirme kuruluşlarından alınması kararına varmıştır. (16.12.2010) 6362 sayılı SPK' da Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği'nin, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ne üye olacağına dair düzenleme gerçekleştirilerek TDUB ile alakalı düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Türkiye'de gayrimenkul değerlendirme mevzuatı aşağıda verilmiş olan kanun ve yönetmeliklerden meydana gelmektedir: (Büyükkaracıoğlu, Altınışık, Uzun, 2017: 77-78).

- a. T.C. Anayasası
- b. 5582 sayılı Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun,
- c. 4721 sayılı Medeni Kanun,
- d. 3194 sayılı İmar Kanunu,
- e. 5543 sayılı İskan Kanunu,
- f. 5393 sayılı Belediye Kanunu,
- g. 6360 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu,
- h. 6102 Türk Ticaret Kanunu,
- i. 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu,
- j. 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu,
- k. 2613 sayılı Kadastro ve Tapu Tahriri Kanunu,
- l. 2644 sayılı Tapu Kanunu,
- m. 6831 sayılı Orman Kanunu,
- n. 1163 sayılı Kooperatifler Kanunu,
- o. 1164 sayılı Arsa Ofisi Kanunu,
- p. 4734 Kamu İhale Kanunu,
- q. 6570 sayılı Gayrimenkul Kiraları Hakkında Kanun,
- r. 4708 sayılı Yapı Denetim Kanunu,
- s. 2872 sayılı Çevre Kanunu,
- t. 3621 sayılı Kıyı Kanunu,

- u. 3083 sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine ilişkin Tarım Reformu Kanunu,
- v. 2960 sayılı Boğaziçi Kanunu,
- w. 213 sayılı Vergi Usul Kanunu,
- x. 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu,
- y. 3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu,
- z. 7338 sayılı Veraset ve İntikal Vergisi Kanunu,
- aa. 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu,
- bb. 492 sayılı Harçlar Kanunu,
- cc. 1319 sayılı Emlak Vergisi Kanunu,
- dd. 6098 sayılı Borçlar Kanunu,
- ee. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu,
- ff. Gayrimenkul Yatırım Ortaklıklarına İlişkin Esaslar Tebliği,

Bankalara Değerleme Hizmeti Sağlayacak Olan Kuruluşların Yetkilendirilmesi ve Bunların Faaliyetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik (14 Ağustos 2012). Bankaların Değerleme Hizmeti Almaları Ve Bankalara Değerleme Hizmeti Verecek Kuruluşların Yetkilendirilmesi Ve Faaliyetleri Hakkında Yönetmelik (12 Ocak 2017),

İpotek Teminatlı Menkul Kıymetlere İlişkin Esaslar Hakkındaki Tebliğ,

Sermaye Piyasası Mevzuatı kapsamında Gayrimenkul Değerleme Hizmetini sunacak Şirketler ile bahse konu işletmelerin Kurulca Listeye Alınmalarına İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (2001) Sermaye Piyasasında Faaliyette Bulunanlar için Lisanslama Ve Sicil Tutmaya dair Esaslar Hakkında Tebliğ (2001)

Genel anlamıyla değerleme işlemleri günümüzde en fazla bankalarda kredi aşamalarında kullanılmakla beraber, her geçen gün kullanım alanları genişlemektedir. Değerleme raporlarını en çok şu alanlarda kullanılmaktadır (Büyükkaracıgan, Altınışik, Uzun, 2017: 77-78).

- a. Kamulaştırma
- b. Vergilendirme
- c. Gayrimenkul yönetimi ve geliştirme
- d. Özelleştirme
- e. Toplulaştırma

- f. Tapu ve kadastro işlemleri (tapu harcının belirlenmesinde),
- g. Miras paylaşımı amacıyla,
- h. Şirket değerlemesine konu duran varlıkların değer tespiti amacıyla,
- i. Boşanma davalarında,
- j. Yurtdışında vergi mükellefiyetine konu değer tespitlerinde,
- k. Eskiye dönük değerın tespit edilmesi amacıyla,
- l. Kentsel dönüşümde ev sahiplerinin mevcut ve yeniden yapılacak binadaki değerlerin tespit edilmesi amacıyla,
- m. SGK ve Vergi Dairesi'ne teminat vermek amacıyla,
- n. Teminat karşılığı bayilik sistemi ile çalışan kurumlar,

Alış satış safhasında değer ve yasal vaziyetin tespit edilmesi gayesiyle alakalı kanun ve yönetmeliklere, resmi bir şekilde yapılacak gayrimenkul değerleme faaliyetleri lisanslı gayrimenkul değerleme uzmanlarınca yapılmalıdır.

Gayrimenkul değerleme lisans belgesi almak için, bölüm fark etmeden 4 senelik lisans mezunu olup, Gayrimenkul Değerleme Lisans Sınavına Girip Başarılı Olmak gerekmektedir. Gayrimenkul Değerleme Lisans Sınavında başarılı olanlara deneyim şartı aranmaksızın Sermaye Piyasası Lisanslama ve Sicil Tutma Kuruluşu Tarafından Gayrimenkul Değerleme Lisans Belgesi verilir. Gayrimenkul Değerleme Uzmanı, Konut Değerleme Uzmanı olarak görev yapabilmek için deneyim şartı vardır. Gayrimenkul Değerleme Uzmanı Olabilmek için 3 yıllık iş deneyimi, Konut Değerleme Uzmanı olmak için 1 yıllık iş deneyimi gereklidir. Deneyimi Süresini yerine getiremeyenler Sermaye Piyasası Lisanslama ve Sicil Tutma Kuruluşu Tarafından düzenlenen 1 haftalık eğitimlere katılırlarsa iş deneyimini yapmış kabul edilirler. SPK'nın 17.07.2014 gün ve 22/735 sayılı İlke Kararı' nca uyarınca; Gayrimenkul Değerleme veya Konut Değerleme Lisansına sahip bireylerin ilgili kurul tarafından listeye alınan gayrimenkul değerleme kuruluşlarınca Gayrimenkul Değerleme veya Konut Değerleme Uzmanı şeklinde tam zamanlı istihdamı yapılması ya da tam zamanlı istihdam edilmeden bahse konu değerleme şirketleriyle sözleşme imzalamak şartıyla değerleme hizmeti sunması aşamasında deneyim şartı aranmaktadır. Deneyim koşulunun sağlandığına ilişkin başvuruların; ilgili gayrimenkul değerleme şirketleri tarafından Kurula yapılması gerekmektedir. Tecrübe koşuluna ilişkin söz konusu İlke Kararı, sadece; Kurulca listeye alınmış gayrimenkul değerleme firmaları

tarafından tam zamanlı veya yarı zamanlı olarak şirketler ile sözleşme imzalamak koşulu ile değerlendirme hizmeti veren ve 17.07.2014 tarihinden sonra “Gayrimenkul Değerleme Lisansı” veya “Konut Değerleme Lisansı” almış gayrimenkul değerlendirme uzmanları ve konut değerlendirme uzmanları için uygulanmaktadır. 17.07.2014 tarihinden önce ilgili lisansları almış olanların; deneyim koşulunu sağladıklarına dair inceleme, lisans belgesi verme safhasında yapıldığından deneyim şartı müracaatında bulunmalarına gerek yoktur (SPK, 2017).

Adayların,

- a. Kapsamı dar olan sermaye piyasası mevzuatı ve meslek kuralları,
- b. Gayrimenkul değerlendirme temelleri,
- c. İnşaat ve gayrimenkul muhasebesi,
- d. Gayrimenkul mevzuatı.

Modüllerin her bir tanesinden azami 50, ortalamada 60 ve üstü geçerli not alıp başarılı sayılmaları gerekir. Başarılı not almış olanlar Gayrimenkul Değerleme Uzmanlığı Lisansı alırlar. Sınavı kazandıktan sonra Gayrimenkul Değerleme Uzmanlığı Lisansı almaya hak elde eder. Lisanslama sınavları Kağıt üzerinde gerçekleştirilen Lisanslama Sınavları ve dijital platformda gerçekleştirilen Lisanslama Sınavları şeklinde ikili biçimde yapılabilir. SPK açısından gayrimenkul değerlendirme kuruluşu kurabilmek adına, işletmenin bünyesinde minimum 6 adet gayrimenkul değerlendirme uzmanı bulunması gereklidir. Bahse konu uzmanlardan iki kişinin söz konusu olan işletmenin kurucu ortağı olma mecburiyeti bulunur. Geriye kalanlarınsa işletmenin işgörenleri veya yine şirketin ortakları olabilmektedir. Tekrar bu uzmanlardan bir tanesi, kurulmuş olan işletmede yönetim kurulu üyesi olarak, şirket içerisinde mevzuata aykırı olarak bir raporlama yapıp yapılmadığını tespit edip, yılda 2 kez BDDK’ya raporlama görevi mevcuttur. İşletmede bu vazifeyi yapan bireylere Kalite Kontrol Güvence Sistemi Sorumlusu ismi verilmektedir. Bahse konu kişi için lisans koşulu yoktur. Lakin ilgili bireyin minimum 4 sene tecrübeli bulunması lazımdır. Gayrimenkul değerlendirme raporlaması yapmak ve bu vazifeye çıkışı yasaktır. İşletmenin oluşturulabilmesi adına ödenmesi gerekli para miktarının minimum 260 bin Türk Lirası bulunması lazımdır. İşletmenin bir lisansı bulursa bile bir Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği (TDUB) üyesi olması gerekmektedir. Bankalara iş yapmak isteyen şirketlerin, SPK lisansının yanında ayrıca BDDK’ dan lisans almaları gerekmektedir. Bunlardan başka Türkiye Barolar Birliği de, şirkette maliyeti 250 bin TL’ den fazla olduğu için şirket bünyesinde bir avukat

bulundurmanızı ya da bir avukat ile asgari baro ücretleri şartıyla bir anlaşma sağlamanızı istemektedir. Bunun aksi bir durum gerçekleştiğinde ise her senen sözleşmede yer alan bedel kadar tazminat ödemek zorunda kalınabilmektedir (Büyükkaracıgan, Altınışik, Uzun, 2017: 77-78).

5.1.5.1 Vergi ve usul kanununa göre değerleme

Muhasebe ve işletmecilik alanı ile ilgili mali değerlerin farklı oranlarda değerlendirilmesi olasıdır. Lakin bu kıymetler vergi uygulaması bakımından dikkate alınmamaktadırlar. Değerlemenin vergi matrahının belirlenmesi ve budan dolayı gerçekleştirecek vergi açısından arz etmiş olduğu öneme paralel bir şekilde, değerlendirme temel ve ölçüleri vergi hukukunda belirli ve özel şartlara göre oluşturulmuştur. Vergi Usul Kanunu'nun (VUK) 258 ve 259. Maddeleri uyarınca değerlendirme, vergi matrahlarının hesaplanmasıyla alakalı mali kıymetlerin vergi kanunlarında gösterilmekte olan zaman ve günlerdeki değerlerinin belirlenmesi biçiminde ifade edilmiştir. VUK' un süregelen maddelerinde her bir aktif ve pasif kıymetin hangi biçimde değerlendirileceği hüke bağlanmıştır. Değerlemede, mali kıymetlerden her biri ayrı ayrı ele alınmaktadır. Teamülen aynı cinsten sayılamka olan mamullerin ve düşük kıymetli müteferrik eşyanın birlikte değerlendirilmesi mümkündür. Değerleme mali kıymetin türü ve içeriği açısından, Vergi Usul Kanununun madde 261'de belirtilmiş olun ölçülerden biriyle gerçekleştirilir. Gayrimenkuller maliyet bedeliyle değerlendirilmektedir. Maliyet bedeli, ekonomik bir kıymetin kazanılması ya da değerinin çoğaltımsaı amacıyla gerçekleştirilen ödemelerle bunlara müteferri bilumum giderlerin toplamını ifade etmektedir. Araziler ve binalarsa Vergi değeriyle değer kazanır. Vergi değeriye, binaların ve arazilerin rayiç bedeli olur (Önal ve Tezcan, 2008: 28).

V.U.K.'nun 269. Maddesi uyarınca; ticari kuruluşlara dâhil bilumum gayrimenkuller maliyet bedelleriyle değerlendirilmektedir. Bu kanuna açısından,

- a. Gayrimenkullerin mütemmim cüzleri ve ayrıntısı;
- b. Makineler ve tesisat;
- c. Gemiler ve diğer taşıtlar;
- d. Gayrimaddi haklar, gayrimenkuller gibi değerlendirilir.

Gayrimenkullerde, maliyet bedeline, satın alış bedelinin haricinde; tesisat ve makineden gümrük vergileri, nakliye ve montaj giderleri; var olan bir binanın satın alınıp yıkılışından

ve arsasının tesviyesinden mütevellit giderler. Mahkeme, noter, kıymet takdiri, komisyon ve tellaliye harcamalarıyla tapu harçları ve Özel Tüketim Vergilerini maliyet bedelinin ithalini yapmakta ya da genel giderlerin içerisinde verilmekte mükelleflere bırakılan bir tercihtir. Yapılan binalarda ve gemilerde, üretilen makine ve tesisatta, bunların bina ve üretim giderleri, satın alma bedelinin yerlerine geçmektedir. Kanunda aleni bir şekilde bulunmamakla beraber tatbikte makinelerde, cihazlarda ve tesisat grubuna eklenerek gayrimenkul gibi değerlemesi yapılır. Normale bakım, tamir ve temizleme harcamaları haricinde, gayrimenkulü ya da elektrik imalat ve dağıtım varlıklarını büyütme ya da ekonomik kıymetini sürekli olarak artırmak amacıyla yapılan harcamalar, gayrimenkulün ya da elektrik imalat ve dağıtım varlıklarının maliyet bedeline ilave edilir. Gayrimenkuller kiralık ise ya da elektrik imalat ve dağıtım unsurlarına kuruluş hakkı verilmişse kiracı ya da kuruluş hakkına sahip tüzel kişi tarafınca yapılmış olan 1. ve 2. fıkralardaki harcamalar bunların özel maliyet bedeli olarak ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Kiracının ya da kuruluş hakkına sahip tüzel kişinin çalışmasını faaliyet amacıyla vücuda getirmiş olduğu tesisata dair harcamalar da bu kapsamdadır. Gayrimenkuller ya da elektrik üretim ve dağıtım varlıkları adına yapılmış olan giderler hem tamir, hem de kıymet çoğaltma giderlerinden meydana geldiği takdirde, mükellef bahse konu giderlerden maliyet bedeline ilave edilecek bölümü ayrı sergilemez zorundadır (Önal ve Tezcan, 2008: 29).

Yukarıda yapılmış olan değerlendirme konusundaki açıklamalardan algılanacağı gibi; gayrimenkulleri, araçları, teçhizat ve makine, özel maliyet bedeli gayrimenkullerin değerlemesinin içine alınmış, akabinde gayrimenkul ve gayrimenkul gibi değerlendirilecek olan mali kıymetlerin “*maliyet bedeli*” ile değerlendirileceği hükmün altına alınmış, maliyet bedeliyle hangi şeyin kastının yapıldığı değerlendirilerek maliyet bedeliyle izah edilmiş, kanun koyucu gayrimenkul gibi değerlendirilecek duran varlıkların maliyetlerinin tespit edilmesine dair ayrı ve hususi tespit gerçekleştirilmiştir. Buradan hareketle gayrimenkullerin maliyet bedellerinin hesap edilmesinde madde 270’ de dikkat edilmesi gerekmektedir. Gayrimenkullerin değerlemesinde başka mühim bir husus, gayrimenkullerin kazanabilmesi sırasında aktifte girişe değin ve aktifte girilmesinin akabinde bu gayrimenkul için ödenen faiz ve kur farklarının maliyete mi ilave edileceği yoksa gider mi kaydedileceğidir. Bu hususta Maliye Bakanlığınca çıkartılmış olan 163 no’lu ve 187 no’lu Vergi Usul Kanunu Genel tebliğleriyle açıklığa ulaştırılmış, gayrimenkullere dair faiz giderleri ve aleyhe meydana gelen kur farklarından aktifte geçinceye ve aktifte alınan hesap döneminin sonrasına kadar ki

bölüme isabet etmekte olan gayrimenkulün maliyetine ilave edilmesi mecbur kılınmış, başka bir söyleyişle krediyle gayrimenkul alınışında er alan mükellefler, ödeikleri faiz tutarlarını değil, değerleme zamanına değin işlemekte olan faiz tutarlarını maliyetine eklenmeleri zorunludur. Takip etmekte olan senelerde meydana gelen faiz ve aleyhe meydana gelen kur farklılıklarının maliyete eklenmesi ya da direkt bir şekilde gider kaydedilmesi ihtiyari duruma getirilmiştir. Kur farklılıkları bakımından ehemmiyet arz etmekte olan bir başka hal ise Vergi Usul Kanununun 334 numaralı genel tebliği açıklanmış, kur farklılıklarından lehte meydana gelen periyotlarda aktife ggirilmesine ve aktife alındığı hesap döneminin sonrasına kadar ki bölüme isabet etmekte olan tutarlar gayrimenkulün maliyetinden indirilmesi, izleyen periyotaysa matrahtan indirilmesi veya kur farklılıkları gelirleri şekilde dikkate alınışı ihtiyariliğe devredilmiştir. Görüldüğü gibi genel bir şekilde yatırımlarla alakı biçimde meydana gelen maliyeti düşürücü özellikteki gelirlerin yatırım döneminin akabine değin bölümünün maliyet bedelinden indirilmesinin akabindeki dönemlerde dana gelenlerin ise isteğe bağlı bir şekilde dikkate alınması kafi olacaktır. Lakin gerek maliyet çoğaltıcı ve gerekse düşürücü faktörlerin maliyet bedeliyle ilişkilendirilip ilişkilendirilmeyeceği olgusunun her sene müstakil bir şekilde verilmesi mümkün olmamaktadır. Biraz daha açacak olunursa hangi metot benimsenmişse takip eden senelerde bunun yapılması devam edilmesi gerekmektedir (Önal ve Tezcan, 2008: 29).

5.1.5.2 Emlak vergisi kanununa göre değerleme

Ülkemizde emlak vergisine temel teşkil edecek taşınmaz değerinin tespit edilmesine dair var olan düzenlemelere bakıldığında zaman, bina vergi değerinin tespit edilmesinde konum, yerel piyasa nitelikleri vb. bir takım etmenlerin gözardı edilmiş olduğunu, bunun yerine yapının maliyetini, alanın pay değerini, aşınma ve yıpranma oranını ve asansör/ısıtıcı sistemlerini kapsayan maliyet metodunun kullanıldığı görülmektedir. Arsa ve arazi değer takdir edilmesindeyse değer takdir eden heyet komisyonlarının bölgenin adına minimum ünite fiyatları tespit etmeleri öngörülmektedir. Minimum arsa ünite değerleri, cadde ve sokak ölçeğine, arsa olarak nitelendirilecek parsellenmeyen arazilerin ünite değerleri değer açısından değişik bölgeler ölçeğine, minimum arazi ünite değerleriyse il veya ilçe ölçeğinde arazilerin nevine göre (kıraç, taban ve sulak) tespit edilmektedir. Türkiye’de vergi değerinin tespit edilmesinde iki temel bileşenin kullanılmış olduğu izlenmektedir. Bu bileşenlerden

birincisi arsa ve araziler adına minimum birim değerler, ikincisiyse bina metrekare normal inşaat maliyet bedelleridir (Hacıköylü, Heper, 2010: 3).

Türkiye’de henüz tam anlamıyla bir zemine oturtulmamış taşınmazların değerlemesi, emlak vergisinde bulunan adaletsiz dağılım vb. konularla gündem olmakta, sıklıkla tartışma ve eleştiri konusudur. Halen mevcut yasal düzenlemelerle belirlenen reel birim değerlerin serbest piyasa koşullarındaki değerlerden büyük farklılıklar göstermesi kamuoyunun dikkatini bu noktaya doğru yneltilmektedir. Konunun kızışmaya başlaması ve konuyla ilgili artan bilgi ihtiyacının, gayrimenkul değerlendirme faaliyetlerinin daha sağlıklı bir sisteme ulaştırılması hakikatini belirmiş bir biçimde gündeme gelmektedir. Ülkemizde mevcut yasal düzenlemeler kapsamında taşınmaza dair değer hakiki bir biçimde tespit edilmesinde meydana gelen problemler, hem vergilerinin etkinliğini ve verimliliğini azaltmakta hem de vergilendirme üzerinde haksız etki yaratmaktadır. Yaşanmakta olan problemlerin esasında, vergilendirme konusu, gayrimenkulün değerinin farklı bir ifadesi ile vergi matrisi tarafından belirlenir. Emlak vergisine dair problemler, konu hakkında yapılmış olan araştırmalarda değişik sınıflandırmalarla ayrılmışlardır. Bu sınıflandırmaların bir tanesinde, emlak vergisinde meydana gelen problemleri siyasi ve teknik bakımdan ele almıştır. Çağdaş açısından problemler siyasi ve teknik boyutun yalnızca bir tanesinden meydana gelebileceği gibi ikisinin birikimleri neticesinde oluşan sonuçta meydana gelebilmektedir. Diğer bir deyişle, emlak vergileri politik olarak yeterli veya teorik olarak tutarlıdır, ancak sistemin yetersizliği veya eşitsizliğinin nedeni teknik başarısızlıklara neden olmakta ve teknik boyutlu aksaklıklar sistemin yetersizliğine veya eşitsizliğine sebep olmaktadır. Tam tersine teknik bakımdan teori ile bağdaşmayan bir vergi sisteminde teknik açıdan mükemmel bir altyapı etkinlik ve eşitlik vermeyebilir. Siyasi bakımdan verimsizliğin sebepleri içerisinde açık pazarda alış ve satış oranları yerine kanunla belirlenen vergi değerlerine dayandırılması, vergi oranlarının düşük olması, vergi istisna ve faydalarının çok çeşitli olması vb. nedenler sıralanmıştır. Bunlarla beraber güncel, etkinsizliğin ve eşitsizliğin nedenlerini, verginin konusunu ve yükümlülüğünü tespit edebilecek etkin bir kamu sicilinin olmaması, matrisin belirlenmesinde kullanılan veri ve yöntemlerin yetersizliği, vergi tahsildarı tarafından tahsil edilen verginin tahsilini tespit etmek gayesiyle kullanılmakta olan verilerin ve metotların yetersiz bulunması, verginin toparlanabilmesini güvenceye alacak bir takip sisteminden yoksunluk şeklinde ifade edilmiştir. Gerçekleştirilen bu araştırmadaysa emlak vergisinde meydana gelen sorunların daha genel bir çerçevede mevzuattan, yönetimden ve

mükelleften meydana gelenler olarak 3 başlık altında sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Problemlere dair bu sınıflandırma gerçekleştirildikten sonra ifade edilen bu problemlere çözümleri de konuya ilişkin sorunlar, yönetime ilişkin öneriler ve mükelleflerin gönüllü katılımını artırmaya yönelik öneriler şeklinde 3 başlık altında toplanmıştır. (Hacıköylü, Heper, 2010: 3).

Tablo 5.1: Emlak Vergisinde Matrah Tespitinde Meydana Galan Problemler ve Öneriler

SORUNLAR	ÖNERİLER
Mevzuattan Kaynaklanan Taşınmaz Değerinin Tespitine İlişkin Verginin Tahsil ve Denetimine İlişkin Takdir Komisyonlarının Oluşumuna İlişkin	Mevzuata İlişkin Mevcut Bazı Yasal Düzenlemelere İlişkin Kadastro Sistemine İlişkin Takdir Komisyonlarının Oluşumuna İlişkin
İdareden Kaynaklanan Belediyelerden Kaynaklanan Tapu Sicil ve Tapu Kadastro Müdürlüklerinden Kaynaklanan Bayındırlık ve İskan Bakanlığı ile Maliye Bakanlığından Kaynaklanan	İdareye İlişkin Belediyelere İlişkin Tapu Sicil ve Tapu Kadastro Müdürlüklerine İlişkin Bayındırlık ve İskan Bakanlığı ile Maliye Bakanlığına İlişkin
Mükelleften Kaynaklanan	Mükelleflerin Vergiye Gönüllü Katılımını Artırmaya İlişkin Emlak Vergisine İlişkin Tapu ve Kadastro Harçlarına İlişkin

Kaynak: Hacıköylü, Heper, 2010: 4 Emlak Vergisinde Matrah Tespitine İlişkin Sorunlar ve Çözüm Önerileri 2010.pdf

5.1.5.3 Harçlar kanununa göre değerlendirme

Harç, kamusal giderlerin finansmanı için, kamu idaresinin belirli edimleri ya da belirli kamu hizmetlerinden yararlanma karşılığında, kamunun gücüne dayalı olarak aldığı paradır (Akkaynak, 2014: 36)

Kamu harcamalarının finansmanı amacıyla çıkarılan 492 sayılı Harçlar Kanunu 02.07.1964 yılında kabul edilip, Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Harçlar Kanunu madde 1’de alınacak harçlar toplamda 9 madde olacak şekilde maddeler halinde sıralanmış ve tezin konusunu ilgilendiren “*Tapu ve Kadastro Harçları*” 4. kısımda ele alınmıştır (492 Sayılı Harçlar Kanunu, md.1, 1964).

Tezin 4. Kısım; mükellefiyet, istisnalar, harç alma ölçütleri ve nispetleri, harcın ödenmesi ve çeşitli hükümler olmak üzere 5 bölüm halinde düzenlenmiştir. Harç ödemekle yükümlü

olan kimseler, harca konu olan işlemin yapılmasını isteyen kimselerdir. Kanunda harç ödemekle mükellef olanları ayrı ayrı belirtilmiştir (Akkaynak, 2014: 37).

Harçlar kanunu, dördüncü kısım, birinci bölüm, madde 58’ de Tapu ve Kadastro işlemlerine istinaden harç ödemekle yükümlü olunabilecek haller şu şekilde sıralanmıştır;

- a. *“Mülkiyet ve mülkiyetten gayri ayni hakları iktisap etmekte olanlar*
- b. *İpotek tesisinde ipoteği tesis etmekte olanlar*
- c. *Kadastro işlemlerinde isimlerine tescil yapılmış olanlar*
- d. *Miras nedeniyle çıplak mülkiyetin mirasçı için tescil edilmesinde, çıplak mülkiyet sahibi bulunanlar*
- e. *Rücularda rücu etmekte olan taraf*
- f. *Bunların haricinde kalmakta olan kuruluşlarda lehine işlem yapılanlar”* (492 Sayılı Harçlar Kanunu, md.58, 1964). 492 sayılı Harçlar Yasasının dördüncü kısım, üçüncü bölümünde yer alan 63. maddesi tezin konusu ile ilgili bir diğer madde olup, yasada yer yer geçen kayıtlı değer ve emlak vergisi değeri kavramlarını açıklamaktadır. 63. maddeye göre kayıtlı değer ve emlak vergisi değerleri kavramları vergi değerini ifade etmektedir (492 Sayılı Harçlar Kanunu, md.63, 1964).

5.1.5.4 Gelir vergisi kanununa göre değerlendirme

213 sayılı Vergi Usul Yasası, 10.01.1961 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Vergi Usul Kanunu 5 ayrı kitaptan oluşan oldu uzun bir yasal düzenlemedir. Her kitap kendi içinde kısım ve alt bölümlere ayrılmıştır.

- a. kitap vergilendirme konusu ile alakalı konuları,
- b. kitap mükellefin ödevleri ile ilgili konuları,
- c. kitap ise değerlendirme ile alakalı konuları,
- d. kitap ceza hükümleri ile alakalı konuları,
- e. kitap ise vergi davaları ile ilgili konuları hükme bağlamıştır (Akkaynak, 2014: 31)

Yasanın tezin konusu ile alakalı ilk hükmü, Zirai Kazanç Ölçüleri ile Emlak Vergisine Ait Bedel ve Değerlerin Tespiti başlıklı, 1. kitap, 2. kısım 5. bölümde yer almaktadır. Yasanın beşinci bölümü asgari metrekare inşaat maliyet bedelleri ile asgari metrekare arsa ve arazi değerlerinin belirlenmesi sürecini hükme bağlamıştır. Burada belirlenecek olan değer emlak

bildirge değerinin (üzerinden emlak vergisinin hesaplandığı tutar) temelini oluşturacaktır. Zaman içerisinde bu beşinci bölüm ile ilgili son düzenleme 09.04.2002 tarihinde VUK, Emlak Vergisi Kanunu ve Harçlar Kanununda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanunla gerçekleştirilmiştir. Yapılan son düzenleme ile Bayındırlık ve iskn Bakanlığı (şimdiki adıyla evre ve şehircilik Bakanlığı) ve Maliye Bakanlığı, bina metrekaresi normal inşaat maliyet bedellerini tespit edecek ve uygulanacağı yıldan 4 ay Resmi Gazetede ilan edecektir (Akkaynak, 2014: 32).

evre ve şehircilik Bakanlığının konu ile alakalı yayımlamış olduğu son tebliğ 24 Nisan 2013 tarihinde Resmi Gazetede ilan edilmiş olup tezimizin ikinci bölümünde detaylıca bahsedilecektir. Vergi Usul Yasasının 1. kitap, 4. kısmında, 1319 Sayılı Emlak Vergisi Yasasının 20. maddesine göre görevlendirilen bir komisyon bulunmaktadır. Hem arsalara hem de arazilere ilişkin kurulan takdir komisyonları, arsalara ve araziye ilişkin dört yılda bir takdir, tarh ve tahakkuk görevini yürütürler. Takdirlerini işlemin yapılacağı srenin başlangıcından en az 6 ay önce karara bağlamalıdırlar (Akkaynak, 2014: 32).

Vergi Usul Yasasının, tezin konusunu ilgilendiren bir diğer hükmü ise Değerleme başlıklı 3. Kitabın, İktisadi Kıymetlerin Değerlenmesi başlıklı birinci kısmıdır. İktisadi Kıymetlerin Değerlenmesi başlıklı kısmın 258. maddesi değerleme kavramını “*vergi matrahının hesaplanmasıyla ilgili iktisadi kıymetlerin takdir ve tespiti*” olarak tanımlamış ve 261. madde ile değerleme ölçütlerini; maliyet bedeli, rayiç bedel, borsa rayici, tasarruf değeri, kayıtlı değer, itibari değer, vergi değeri ve emsal bedeli olarak sıralamıştır. Vergi Usul Yasasının 267. maddesine göre emsal bedel iki yöntemle belirlenebilir. İlk yöntemde vergi yükümlüsü yakın zamanlarda yapılan satışların miktarı ve tutarına göre ortalama satış fiyatı çıkarır ve emsal bedel buna göre hesaplanır. İkinci yöntem ise maliyet bedeli olarak da adlandırılır ve emsal bedeli belirlenecek malın maliyet bedelinin bilindiği durumlarda tercih edilir. (213 Sayılı Vergi Usul Yasası, md.258-267, 1961).

Vergi Usul Yasasının tezin konusunu ilgilendiren son kısmı 3. Kitap, Vergi Değerleri başlıklı 2. kısımdır. Bu kısım 2 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde brüt gelirlerin, ikinci bölümde ise arazi değerlerinin nasıl belirleneceği hükme bağlanmıştır. Vergi Usul Yasası, bina senelik brüt gelirlerini, bireyin binasını kiraya verdiği durumda daha önce çevresinde emsallerinin kiralandığı tutar nispetinde alabileceği kira bedeli olarak tanımlamıştır. Yasanın 300. maddesine göre bina yıllık brüt geliri emsal kira paralarına göre bulunmamışsa binanın

yıllık brüt gelirini takdir komisyonu belirleyecektir. Yasanın arazilerin vergi değerine ilişkin hükümleri, 309. maddede düzenlemiş olup, arazilerin vergi değeri, arazinin normal alım satım değeridir şeklinde belirlenmiştir. Bu bedel takdir komisyonlarınca saptanmaktadır (Akkaynak, 2014: 34).

5.1.5.5 Kadastro kanununa göre değerlendirme

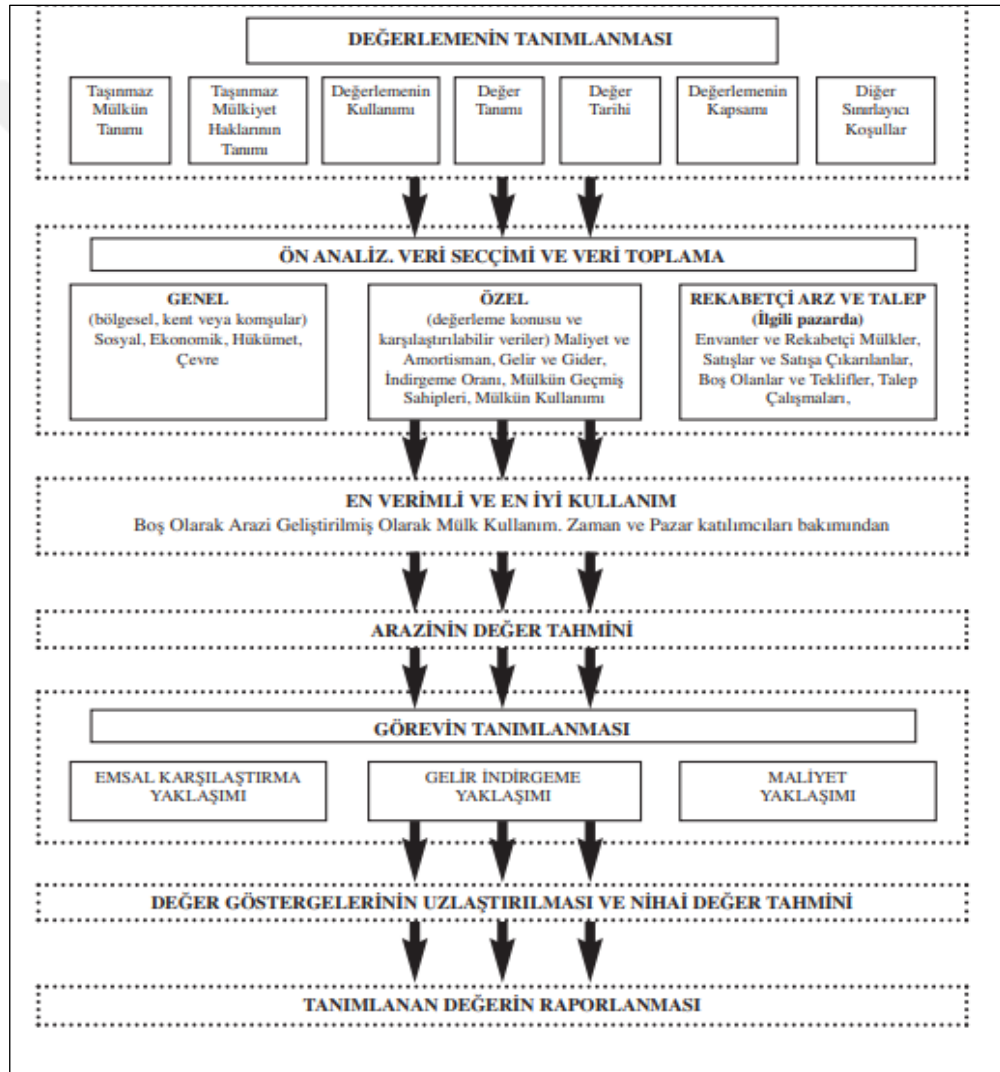
3402 sayılı Kadastro Yasası, 21.06.1987 yılında Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Kadastro taşınmaz malların sınırlarının arazi ve harita üzerinde belirtilmesi işlemidir. Kanunun amacı, ülkemizde taşınmazların sınırlarının, harita ve arazi üstünde belirtilerek yasal hallerini belirlemek, tapu sicilini oluşturmak, mekânsal bilgi sisteminin alt yapısını meydana getirmektir (3402 Sayılı Kadastro Yasası, md.1, 1987).

Bu konu ile ilgili Yasanın tezin konusunu ilgilendiren ilk hükmü üçüncü maddede derlenmiştir. Kanunun üçüncü maddesinde kadastro komisyonunun kimler tarafından oluşabileceğini açıklığa kavuşturulmuş ve görevleri sıralanmıştır. Bu komisyonun ilgili maddede sıralanan görevlerinden bir tanesi de Emlak Vergisi değeri belli olmayan taşınmazlar için yasanın 36. maddesinde komisyona verilen yetkiyle değer takdirinde bulunmaktır (3402 Sayılı Kadastro Yasası, md.3-36, 1987). Bu değer tespiti edilmesinde vergi daireleri ya da belediyelerde bulunan emlak vergisi asgari metrekare birim değerleri cetveli ve binaların metrekare inşaat maliyet bedelleri ile aşınma payları oranlarını gösteren cetveller temel alınır. Taşınmaz malın yüzölçümü ve niteliğini de göz önüne alınır. Gerekğinde, komisyon üyeleri, yerel inceleme de yapabilirler ve bilirkişilerden de yararlanarak malın tam değerinin tespitini yaparlar. Bu değer, kadastro ve mahkeme harcı ve yargılama giderlerinin tespitinde matrah olarak kabul görür.

Komisyonun nihayetinde tespit etmeye çalıştığı değer, kadastro ve mahkeme harcı ve yargılama giderlerini tespiti için matrah oluşturacağı için ve bu matrah üzerinden salt harç hesaplanacağı için komisyon, taşınmazın değerinin tespitinde en küçük olası değeri tercihe gitmektedir. Bu düşünceden hareketle yönetmeliğin 5. Maddesi kadastro komisyonunun tespit ettiği taşınmaz değerine maddi hatalar haricinde itiraz edilemez ibaresi eklenmiştir (Akkaynak, 2014: 39).

5.1.6. Gayrimenkul Değerleme Süreci

Değerlemeye tabi tutulan gayrimenkuller her ne denli birbirinden çok değişik niteliklere sahip bulunsalarda, değerleme prosedüründe tatbik edilen sistem nedeniyle bir hayli hakiki değerlemeler gerçekleştirilmektedir. Böyle olmasının belli başlı sebebi, değerleme periyodunda tatbik edilmesi mühim bir kısmının belirli standartlar kapsamında uygulanması ve bunun akabinde de objektif ve hakiki çıktılara erişilebilmesidir. Şekil 4’ de, küresel değerleme standartları açısından gayrimenkul değerleme periyodu ve safhalarına yer verilmektedir (Önal ve Tezcan, 2008: 22).



Şekil 5.1: Uluslararası Değerleme Standartları’ na Göre Gayrimenkul Değerleme Süreci
Kaynak: : Milgrim, Michael R (2005), Uluslararası Değerleme Standartları – UDSK,
Uluslararası Değerleme Standartları Komitesi, 7. Baskı, http://www.spk.gov.tr/tebligtaslak/UES/UES_Taslak

Küresel değerleme standartları açısından gayrimenkul değerleme periyoduna bakıldığında; öncelikle ön analiz, veri tercihi ve veri toplama işlemlerinin gerçekleştirildiği izlenilmektedir. Akabinde, boş bir şekilde arazi, geliştirilerek mülk, kullanım, süreç ve piyasa katılımcılarının açısından en verimli ve en iyi kullanım seviyesinin belirlenmesine uğralmaktadır. Bunu, gayrimenkulün değer tahmini takip etmektedir. Akabinde, belirlenen emsal karşılaştırılma yaklaşımı, gelir indirgeme yaklaşımı, maliyet yaklaşımlarından bir tanesi veya birkaç tanesi kullanılıp değer hesabı gerçekleştirilmektedir. Akabinde değer göstergelerinin uyumlu hale getirilmesi nihai değer tahmini yaptırılarak ve sonununda belirlenmiş olan (hesaplanan) değer raporlanması işlemi yapılarak değerleme süreci tamamlanmaktadır. Gayrimenkul değerleme uzmanı; Mülkiyet haklarıyla alakalı iktisadi değer hususunda kanaat bildirme yetkisine sahip birey biçiminde tanımlanmaktadır. Değerleme uzmanlarının yüklenimleri; değerlemede bulunma, yatırım kararlarını verirlerken (yer seçimi, kavramsal geliştirme, ekonomik fizibilite, yatırım ve risk analizleri) danışmanlıktaki hizmetleri sunabilmek, pazarın analizi, talep analizi ve piyasa araştırmaları gibi kantitatif ve kalitatif bilimsel ölçümler gerçekleşmektedir. Bulhassa sermaye piyasalarında son derece mühim bir statüye gelen değerleme uzmanının hazırlayacağı tarafsız değerleme raporları;

- a. Kredi karşılığında teminat meydana getirme,
- b. Portföylerin derecelendirilerek ve menkulleştirilmesi,
- c. Finansal raporlama

Kurumsal finansman kararlarına destek (yatırım, işletme evliliği, halka arz, hisse ve gayrimenkul satışları vb.) orijinli olarak dört esas gaye adına hazırlanabilmektedir. Gayrimenkulün değeri değerleme uzmanları tarafından değerleme zamanındaki piyasa değeri ve bunlarla beraber, uzun periyot sürdürülebilir net aktif değeri şeklinde tespit edilir. İhtimalleri şansların ve risk profilinin değerleme uzmanlarınca belirlenmesi adına; benzeyen varlıkların Pazar değeri, gayrimenkulün olduğu yer, gayrimenkulün kendisi ve gayrimenkulden temin edilebilecek sürdürülebilir nakit akışı gibi faktörler dikkate alınmaktadır (Önal ve Tezcan, 2008: 24).

5.2 GAYRİMENKUL SEKTÖRÜ VE GAYRİMENKUL DEĞERLEMESİNİN GELİŞİMİ VE ÖNEMİ

Gayrimenkul toplumun faydası gayesiyle geliştiriliş sınırlamalar haricinde, sahiplerine dilediklerince kullanım hakkın tanıyan Türk Medeni yasası kapsamınca, arazi, tapu kütüğüne ayrı sayfaya kaydedilmiş olan bağımsız ve devamlı haklarla kat mülkiyeti kütüğüne kayıtlı bağımsız bölümlerdir. Literatürce kabul gören bu detaylı ifadenin yanı sıra en öz tabirle gayrimenkul arsa ve araziler üzerine insanlar tarafından yapılmış yapılar olarak da tanımlanabilir. Gayrimenkul piyasasının ürün çeşitliliği oldukça geniştir. Başlıcalarını konutlar, havalimanları, marinalar, fabrikalar, arsalar ve araziler, rezidansların oluşturduğu bu yapıların en önemlisi temelde barınma ihtiyacını karşılayan konutlardır. Her bireyin barınma amaçlı bir konuta ihtiyacı vardır. Ülkemizde 1970 sonrasında köyden kente göçün yoğun bir şekilde başlaması ile barınma amaçlı konutlara olan ihtiyaç artmış ve bu amaçla Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) 1990 yılında kurulmuştur. TOKİ'nin o yıllarda başarılı çalışmalara imza atamaması, sektörü müteahhitlere ve kooperatiflere bırakmıştır. 2001 yılı sonrasında bir yandan TOKİ'nin faaliyetleri artarken diğer yandan inşaat sektöründeki girişimcilerin sayısı da artmış ve sektör hızla büyümüştür. Emek piyasası ve emtia piyasaları sektöre gereksinim duyulan üretim faktörlerini sunarken, finansal piyasalar da finansman kaynakları sunar hale gelmiş ve gayrimenkul projelerine her gün bir yenisı eklenmiştir. 2012'nin son çeyreğinde inşaat sektörünün büyüme hızının %1,5'lardan, 2013'ün son çeyreğinde %8, 7'lere yükselmesi sektörün ne denli hızlı geliştiğinin önemli göstergelerinden birisidir (Türkiye İnşaat Malzemesi Sanayicileri Derneği [İMSAD], 2014: 4).

Yeni gayrimenkul projelerinin hayata geçirilmesi ve ülkenin refah seviyesinin kısmi olarak yükselmesi yeni gayrimenkul projelerinin arzını arttırmış ve gayrimenkuller barınma amaçlı kullanımlarına ek olarak yatırım aracı haline dönüşmüştür.

Gayrimenkullerin yatırım amaçlı bir varlık olarak düşünülmesi gayrimenkul yatırım ortaklıklarının (GYO) kurulmasına zemin hazırlamıştır. GYO'ları gayrimenkuller ve gayrimenkullere dayalı sermaye piyasası araçlarından oluşan portföyü işleten ve gayrimenkule dayalı projelere yatırım yapan sermaye piyasası kurumlarıdır. GYO'lar küçük yatırımcılardan alınan fonların gayrimenkule ile ilgili projelerin finansmanında kullanılması ve buradan elde edilen gelirin yatırımcılarına dağıtılmasını amaçlayan kuruluşlardır.

GYO'lar Dünya'da ilk kez 1960'larda ABD de ortaya çıkmış iken ülkemizde GYO'ların kuruluşları, çalışma usul ve esasları ilk olarak SPKu tarafından 1995 yılında yayımlanan bir tebliğ ile hükme bağlanmıştır (Gayrimenkul Yatırım Ortaklarına İlişkin Esaslar Tebliği, md.3, 1995).

Gayrimenkul sektörünün hızlı gelişimi sektörü bir yandan dünya ekonomilerinin lokomotif sektörü haline getirip ve dolaylı yoldan birçok sektörü beslerken, bir yandan da gayrimenkule dayalı yeni menkul kıymetlerin türemesine sebep olmuştur.

Gayrimenkul sektörünün büyümesine bağlı olarak artan finansman gereksinimi, yeni gayrimenkul projelerinin hayata geçirilmesini zorlaştırmış ve bu ihtiyacı karşılaması amacıyla Gayrimenkul Sertifikaları adı verilen yeni menkul kıymetler oluşturulmuştur. Gayrimenkul Sertifikaları ihraççıların bedellerini inşası yapılacak ya da edilecek olan gayrimenkul projelerinin finansında kullanılması için ihraç etmiş oldukları, nominal değeri eşit, hamiline yazılı menkul kıymetler şeklinde tanımlamıştır. Dünyada 1980 sonrasında uygulamaları yaygınlaşan gayrimenkul sertifikalarının ülkemizde kimler tarafından, hangi şekil ve şartlar altında ihraç edilebileceği SPKu tarafından 1995 yılında yayımlanan bir tebliğ ile hüküm altına alınmıştır (Gayrimenkul Sertifikalarının Kurul Kaydına Alınmasına İlişkin Esaslar Tebliği, md.3, 1995).

Gayrimenkule dayalı bir diğer menkul kıymet, dünyada 1970 senesinde Amerika'da federal hükümetin konut ipoteklerini menkul kıymetleştirmeyi teşvik edişiyile başlar. 1977 yılındaysa özel sektör kurumları da menkul kıymetleştirme faaliyetine geçiş yapmışlardır. Önce 1970 senesinde ABD'de başlamış olan menkul kıymetleştirme faaliyetleri, 1980' li senelerin ortalarına kadar ipotekli konut kredileri biçiminde ve hükümet desteğiyle gelişmesine devam ettirmiştir. 1985 yılında bilgisayar leasing alacaklarının menkul kıymetleştirilmesiyle ipoteye dayalı bulunmayan menkul kıymetlerin ihracı olmuştur. Sonrasında türetilip finansal piyasalara "*securitization*" adı ile kazandırılmıştır. Ülkemizde Varlığa Dayalı Menkul Kıymet (VDMK) veya Menkul Kıymetleştirme adı ile literatüre ve uygulamaya giren bu menkul kıymet likit olmayan aktiflerin menkul kıymete dönüştürülerek ihraç edilebilmesi ve sermaye piyasalarında alınıp satılabilir hale dönüştürülmesi olarak ifade edilmektedir (Akkaynak, 2014: 6).

Varlığa dayanan menkul kıymetler, 2008’de yaşanan küresel krizin temel sebeplerinde bir tanesidir. İpoteğe dayanan menkul kıymetler ve bunlara dayalı türev araçlar (bilhassa mortgage-backed securities ve collateralized debt obligations) krizin öncelikli çıkış noktalarını meydana getirmektedir. Ggereğinden çok değerlendirmekte olan ve balon gibi şişmekte olan varlık rakamları, krizin Amerika’ yla sınırlı kalmamasına, bütün dünyayı sarmasına ve mortgage krizinin bir kredi ve likidite krizi biçimine dönmesine neden olmuştur. Likidite krizine dönüşüm, piyasalarda hızlı panik alış satışlarına yol açmış ve en başta emtia piyasaları olarak öteki piyasaları da negatif bağlamda etkilemiştir. 2008 mortgage krizinin en temel sebeplerinden birisi olan ipoteğe dayalı menkul kıymetler ülkemizde uzun vadeli konut kredilerine dayalı menkul kıymetlerin işlem görecekları ikincil piyasaların yetersizliğinden dolayı Türkiye’ deki bankacılık sektörü tarafından yaygın olarak kullanılmamışlardır. Dolayısıyla bankaların küresel krizi yaratan temel varlıklarda pozisyonları bulunmamaktadır. Bu nedenden dolayı varlık fiyatlarındaki oynamalar, Türkiye’ yi doğrudan etkilemiştir (Akkaynak, 2014: 6).

Gayrimenkul sektöründe taşınmazların barınma veya yatırım amaçlı alım satımlarının ötesinde, gayrimenkule dayalı menkul kıymetlerin türetilip satılması, gayrimenkulleri hem emtia piyasasının hem de finansal piyasanın en önemli araçlarından birisi haline getirmiştir. Gerek fiziksel varlık olarak alınıp-satılma esnasında, gerekse menkulleştirme öncesinde gayrimenkullerin değerinin bilimsel yollarla tahmin edilmesi, tasarruf sahiplerinin, ülke ekonomisinin ve işlemlere taraf kurum ve kuruluşların hak ve yararlarına olacaktır. Tüm tarafların hak ve yararlarının korunması görevi ise devletlerin en asli görevlerinden birisidir. Gelişmiş ülkeler incelendiğinde değerlendirme faaliyetlerine birtakım standartların getirilerek değerlendirme faaliyetine muhatap her birey, kurum ve kuruluşun haklarının ve yararlarının korunduğu görülmektedir (Akkaynak, 2014: 7).

Konu ile alakalı kurulan ilk kuruluş 1868 yılında İngiltere’de Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) adı ile kurulmuştur. 50 ulusal birliğin ve derneğin bağlı olduğu, 120 ülkeden 110.000 üyesi bulunan bu büyük örgüt “Red Book” olarak bilinen “Değerleme El Kitabı” nı yayınlamıştır. Kitabın yayınlanma amacı bir kurallar yapısının tamamlanması ve bunların uygulamada tutarlı olarak kullanımının izlenmesi olarak ifade edilmiştir. Kitapta yayınlanan standartlar ulusal ve uluslararası standartlar olmak üzere iki bölümle detaylandırılmıştır (Akkaynak, 2014: 7).

Dünya genelinde konu ile alakalı bir diğer önemli kuruluş International Valuation Standards Committee (IVSC) isimli kuruluştur. 1981 senesinde kurulmuş olan ve Birleşmiş Milletler eliyle tanınmış olan bu kurum 40 devletin temsil edilmiş olduğu kuruluştur. Kurum dünya genelinde değerleme alanında bir standart sağlamak amacıyla belirledikleri standartları, Uluslararası Standartlar (International Standards, IVS) adı ile “*White Book*”ta yayımlamışlardır. Komitenin geliştirdiği standartlar muhasebe kuralları ile uyumlu olup dünya ölçeğinde aynı standartlarda tanınma ve kullanım sağlamaktadır (Akkaynak, 2014: 7).

Konu ile alakalı bir diğer önemli kuruluş Avrupa ölçeğinde kurulmuş olan The European Group of Valuer Association (TEGOVA) isimli kuruluştur. 1995 yılında kurulan bu kuruluş değerleme uygulamalarından edinilmiş ve salt Avrupa’ ya özgü değerleme standartlarını kaleme almayı amaçlamıştır. Merkezi Brüksel’ de bulunan bu örgütün “*Blue Book*” adı ile yayımladığı değerleme standartları tüm Avrupa ülkelerinde faaliyet gösteren 38 değerleme uzmanları derneğini ve 500.000’ den fazla üyeyi kapsamaktadır (Akkaynak, 2014: 7).

Gelişmiş ülkelerde çok önceleri başlamış olan değerleme faaliyetlerine bir takım standartların getirilmesi işlemi, ülkemizde SPKu’ nun 2001 yılından itibaren yayımladığı tebliğler ile başlamıştır. İlk olarak gayrimenkul değerleme uzmanlığını meslek olarak ele alan kurum daha sonra bu meslek için bir takım standartlar belirlemiştir. Bu standartları barındıran adaylar ilgili sınavları başarıyla tamamlamalarının akabinde lisanslı değerleme uzmanları olabileceklerdir (Akkaynak, 2014: 7).

SPKu’ nun değerleme alanında getirdiği en önemli yeniliklerden bir tanesi International Valuation Standards Committee (IVSC) isimli kuruluşun yayınladığı değerleme standartlarını kabul etmesidir. 2006 yılında yayınladığı tebliğ ile söz konusu standartları kabul ettiğini ilan eden SPKu, böylece ülkemizde gelişmiş ülkelere kıyasla daha dağınık halde bulunan değerleme faaliyetlerini bir standarda bağlamıştır (Uluslararası Değerleme Standartları Hakkında Tebliğ, 2006).

5.3 GAYRİMENKUL DEĞERLEME YÖNTEMLERİ

Bir gayrimenkul, gayrimenkul pazarında benzeyen öteki gayrimenkullerle rekabet etmektedir. Gayrimenkul değerlemesine yönelik olarak piyasada birçok metodun kullanıldığı görülmektedir. Söz konusu değerleme yöntemlerinden birçoğu profesyonel değerleme profesyonellerinin tecrübeleriyle geliştirilen ve ileride gelmekte olan küresel

değerleme kuruluşlarınca kabul görmektedir. Gayrimenkul alış satışlarında bahse konu gayrimenkulün ederine ve kapasitesine ilk olarak bulunduğu bölgeye bakılıp bir sonuca varılır. Alış satış adına gayrimenkulün bölgesinin niteliklerinin yanında statüsü, sahiplik bilgileri, erişim olanakları, tapu ve imar bilgileri, satış veya kira bedelleri şeklindeki taşınmaza ait birçok problemin yanıtı aranmaktadır. Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) teknolojisi bahse konu bilgilere erişimde iyi bir vasıta şekilde kabul edilmektedir. Bu anlamda gayrimenkulün değerini tespiti yapılabilen yazılımların CBS'ye bütünleştirilmesiyle bir değerlendirme sistemi geliştirilebileceği düşünülmektedir (Önal ve Tezcan, 2008: 18).

5.4 EMSAL KARŞILAŞTIRMA YAKLAŞIMI

Bu tür yaklaşımda benzeyen ya da ikame gayrimenkullerin satılmasını ve alakalı pazar verilerini dikkate almak koşuluyla yapılmaktadır. Burada kıyaslamaya dayanan bir faaliyetle değer takdiri gerçekleştirilmektedir. Genel bir şekilde değerlemesi gerçekleştirilen bir gayrimenkul, açık piyasada gerçekleştirilmiş olan benzer gayrimenkullerin satımlarıyla karşılaştırılmaktadır. Bundan başka, burada gayrimenkulle alakalı istenilen rakamlar ve verilmiş olan teklifler de dikkate alınmaktadır (Önal ve Tezcan, 2008: 19).

5.4.1 Gayrimenkul Değerlemesinde Gelir (Nakit Akışı) Yaklaşımı

Gelir indirgeme yaklaşımı, bir gayrimenkulün geriye kalmış olan iktisadi ömrü içerisinde bir yatırımcı ya da bir kullanıcı adına olası net gelir akışını ele almaktadır. Bu gelir akışı, benzer parasal olmayan varlıklardan elde edilen gelirlerle ve benzer finansal olmayan yatırımlardan veya yatırımdan elde edilebilecek diğer yatırım türlerinden elde edilen karlarla yada başka çeşit yatırımlardan elde edilmekte olan kazançlarla karşılaştırılması yapılarak karşılaştırılır. Gayrimenkulün gerçek değerini, yaklaşık net gelir akışını, isimlendirilen gayrimenkulün piyasa değerini yansıtmak için kullanılacak olan faiz, getiri ve iskonto oranı adı verilen bir dizi yöntemin metodları söz konusudur. Kiralanan gayrimenkullerin değerlendirilmesinde, gayrimenkulün kiralanmış olduğu süre zarfında kazanacağı gelirlerle kiralama periyodunun akabinde sahip olacağı değer günümüzdeki değeri o gayrimenkulün ekspertiz değerini verecekti (Önal ve Tezcan, 2008: 19-20).

5.4.2 Gayrimenkul Değerlemesinde Maliyet Yaklaşımı

Maliyet yaklaşımı, benzeyen bir gayrimenkulle karşılaştırılarak bahse konu arsanın değerinin bir tahminine ek şekilde, gelişmeleri çoğaltıcı cari gider tahminini ve bahse konu iyileştirmelerin hangi oranda amortismanla uğramış olduğunun bir tahminini gerektirmektedir. Tekrardan imalat giderinden amortisman bedelinin düşümü yapılmasının akabinde benzer arsayla karşılaştırılmış olan alakalı arsanın Pazar değerinin eklenmesiyle elde edilen tutar, maliyet yaklaşımıyla elde edilmiş olan gayrimenkulün değer göstergesidir. Yeni maliyet değerinin maksimum sınırını belirleme eğilimindedir (Önal ve Tezcan, 2008: 20).

5.4.3 İpotek Öz Sermaye Teorisi - Ellwood Tekniği

Bahse konu metot İpotek Öz Sermaye Kuramı ya da Ellwood Metodu (Mortgage Equity Theory - Ellwood Technique) şeklinde ifade edilmektedir. Bahse konu metot, bilgili gayrimenkul yatırımcılarının tipik reaksiyonlarını araştırarak:

Genelde 5 ila 10 senelik olası net gelir ve mülkiyetin kısa vadeli projeksiyonları, Değer açısından ipotek, kredi oranı, faiz oranı, seneler sonucuyla zaman ve ipotek bakiyesi düştükçe özsermaye statüsündeki iyileşme ve Projeksiyon zamanının sonunda bütün gayrimenkulün değer artış ya da amortisman tutarı şeklindeki mevzuları da dikkate alıp pazarın gerçekçi tepkilerini belirlemeye uğraşmaktadır. Ellwood Tekniği/Prosedürü, L.W. Ellwood eliyle geliştirilmiştir (Önal ve Tezcan, 2008: 20).

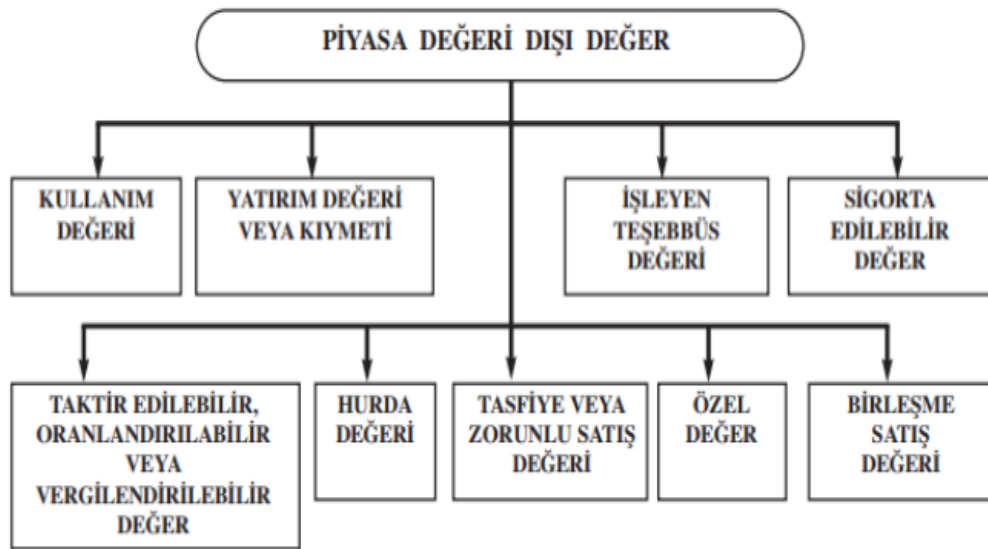
5.4.4 Gayrimenkul Değerlemesinde Pazar Değeri Dışı Değer Yaklaşımı

Pazar değeri harici değerlendirme temellerine bağlı değerlemeler, benzeyen yaklaşımlar benimseyebilir, lakin tipik bir şekilde piyasa değerini belirlemenin haicinde hedefleri bulunmaktadır. Örneğin; bir kuruluş kendilerine teklif edilmiş olan binaların maliyetiyle öteki binaların maliyetini kıyaslamak adına maliyet yaklaşımını kullanıp genel pazarla değişik bir değer sergileyen belli bir gayrimenkul adına tahakkuk etmekte olan pazarlık ya da prim halini araştırma yapar. Bu faaliyet belli bir mülk ve o gayrimenkulün pazar harici maliyeti üstüne yoğunlaşır.

Arazinin sahibi, bitişik mülk adına maksimum bir ücret öder. Bitişik mülk adına arazi sahibinin ödeyeceği en tepe rakamı tespit etmek adına yapmış olduğu incelemede Değerleme

Uzmanı emsal karşılaştırma yaklaşımını tatbik ederken, o gayrimenkulün Pazar değerini bir hayli aşmakta olan bir rakama erişebilir.

Yatırımcı bir kişi, piyasa harici ve sadece o yatırımcıya hususi bir yatırım getirisi oranını tatbik edebilir. Yatırımcının baklemiş olduğu yatırım getirisine bağlı şekilde yatırımcının vermeye razı olduğu rakamı tespit etmek adına Gelir İndirgeme Yaklaşımı tatbik edilirken, değerlendirme uzmanı piyasanın değerinden ötürü Yatırım Değeri ya da kıymetinin tahminlemesine erişir. Finansal raporlama adına değerlemede bahsedilmekte olan varlık değerlemelerinin mühim bir bölümü pazar değerini kapsasa da pazar değeri haricindeki değerlerin gerekli bulunduğu durumlar da bulunmaktadır (Önal ve Tezcan, 2008: 20).



Şekil 5.2: Pazar Değeri Dışı Değeri Oluşturan Unsurlar

Kaynak: Milgrim, Michael R (2005), Uluslararası Değerleme Standartları – UDSK, Uluslararası Değerleme Standartları Komitesi, 7. Baskı, http://www.spk.gov.tr/teblihtaslak/UDS/UDS_Taslak

Piyasa harici değer yaklaşımında bahse konu değer tanımlamalarını şu şekilde ifade edilebilir (Önal ve Tezcan, 2008: 21-22):

a. Kullanım Değeri:

Muhasebe literatüründeki tanımlaması bir varlığın devam eden kullanılmasından ve kullanım yılının sonrasında çıkarılması beklenen gelecekteki tahmini nakit akışları, nakit akışlarının bugünkü değerini temsil etmektedir.

b. Yatırım Değeri:

Bir gayrimenkulün belli bir grup yatırımcı için, belirlenmiş yatırım amaçları doğrultusunda ifade ettiği değer olarak ifade edilebilir.

c. Faal İşletme (İşleyen Teşebbüs) Değeri:

Bir kuruluşun tamamı biçimindeki değerini ifade eder. Faal İşletme Değeri, yalnızca bir faaliyetin ya da kuruluşun bölümünü meydana getiren mülklere tatbik edilebilir.

d. Sigortalanabilir Değer:

Bir mülkiyetin, bir sigorta sözleşmesi ya da poliçesinde bulunan tanımlamalar doğrultusunda belirlenen değerine denir.

e. Vergi Değeri:

Bir mülkün vergi değeri, mülk ile alakalı yasalarda bulunan tanımlamaları temel almakta olan değeridir.

f. Kurtarılabilir Değer:

Arazi haricindeki bir varlığın, özel tamirat ya da uyarlama yapıp kullanmayı sürdürmekten ziyade, kapsamış olduğu malzeme adına elden çıkarılış değeridir.

g. Tasfiye yada Mecburi Satış Değeri:

Piyasa Değeri tanımlamasının gerektirmiş olduğu pazarlama zamanına nazaran bir hayli kısa bir süre içinde bir mülkiyetin satılmasından makul şekilde elde edilecek değeri belirtir.

h. Özel Değer:

Özel Değer, örnek olarak mülkün bitişik tarafındaki mülk şeklindeki başka bir mülkle fiziki, iktisadi ya da işlevsel ilişkisinden meydana gelebilir. Genel olarak piyasadan ziyade bir mülkiyetin özel bir sahibi ya da kullanıcısı yahut potansiyel bir sahibi ya da kullanıcıyla alakalı bir şekilde meydana gelen bir değer artmasıdır ve bu sebeple de özel değer yalnızca özel bir çıkarı olan alıcıya tatbik edilebilir.

i. İpotek Teminatlı Kredi Değeri:

Değerleme Uzmanı' nın, mülkün uzun zamanda kullanılabilecek niteliklerini, normal ve yerel piyasa şartlarını hem mülkün hali hazırdaki hem de uygun alternatif kullanışlarını hesaba katıp ileri zamanlardaki pazarlanabilirliğini basiretli bir biçimde değerleyerek belirlemiş olduğu değerdir.

5.5 GAYRİMENKUL DEĞERLEMEDE ULUSLARARASI DEĞERLEME STANDARTLARI

Gayrimenkul, sosyal ve fiziksel sahada hali hazırdaki taşınamayan eşya şeklinde tanımlanabilmektedir. Değer terimiye, gayrimenkulün niteliklerinin yanında gereksinimin o zamandaki şiddeti açısından farklılık sergileyen bir olgudur. Gayrimenkulün değerinin belirlenmesine değere etkide bulunan etkenler tespit edilirken yerel nitelikler, çeşitlilik sergilemekte bulndan başka bölgede yaşamakta olan kişilerin söz konusu değere etkide bulunan etkenlere bakışları değişmektedir. Bu sebeple taşınmazların değerlemesinde her bölge adına geçerli net modellerden söz etmek güçleşmektedir. Değerleme yapılan aynı gayrimenkul, yukarıda özetlemiş olduğumuz faaliyetlerde değişik çıktıla karşılaşılabılır. Bahse konu farklılığın nedeniyse her faaliyetin kendisine özgü metotlarla ve yine kendi belirlemiş oldukları gayrimenkul nitelikleriyle değerlendirilmesidir. Gayrimenkule ait tespit edilen değerlerin değişik olması, devletin ekonomisini etkelişinin yanında insanları da mağdur edebilmektedir (Önal ve Tezcan, 2008: 24).

Sermaye piyasası mevzuatının kapsamınca 2 değişik hususta gayrimenkul değerlemesi yapılması gerekmektedir. Bu hususlardan ilki gayrimenkul yatırım ortaklıklarının yapmış olduğu bir takım işlemlerdir. Gayrimenkul yatırım ortaklıklarının yapmış oldukları faaliyetler haricinde, hisse senetleri borsada işlem gören tüm işletmelerin ödenmiş sermayelerinin %5' ini aşmakta olan gayrimenkul alış ve satımlarında ve kendilerine ait gayrimenkullerini başka bir işletme aynı sermaye şeklinde koylarının halinde değerlemede bulunulması mecburidir. Uluslararası Değerleme Standartları, Uluslararası Değerleme Standartları Komitesi (UDSK) eliyle yayımlanmış olarak, belli sürelerle devamlı güncellenmesi yapılmaktadır. Uluslararası Değerleme Standartları Komitesi 1981 senesinde kurulup, BM' ye bağlı bir şekilde çalışmakta olan ve bünyesindeki üye urumlar (39 devletten 42 üye kuruluş, 10 ülkeden 11 gözlemci firma) ile Dünya Bankası, OECD, IMF, Dünya

Ticaret Örgütü, AB Komisyonu, Uluslararası Muhasebe Standartları Kurulu ve uluslararası değerlendirme örgütleriyle işbirliği içerisinde çalışmakta olan bir kurumdur. İngiltere merkezli bulunan kurumun belli başlı gayesi; gayrimenkul değerlemesi sahasında uluslararası standartlar meydana getirmek ve üyelerinin aralarındaki işbirliklerini çoğaltmaktır (Önal ve Tezcan, 2008: 25).

Türkiye Değerleme Standartları Tebliği: Değerleme Standartlarıyla alakalı yeni bir gelişme şeklinde, Sermaye Piyasasında Uluslararası Değerleme Standartları Hakkında (Seri VIII 45 nolu) Tebliği, SPK tarafından 06 Mart 2006 tarihli ve 26100 sayılı tResmi Gazete’ de yayımlanmıştır. Bahse konu Tebliği 1 Mayıs 2006 gününden geçerli olarak yayımlanması zamanında yürürlüğe koyulacak bir biçimde, 2499 sayılı tttKanunun 22. maddesinin 1. fıkrasının (o), (r) ve (t) bentleriyle 30. maddesinin 1. fıkrasının (g) bendine dayanılıp SPK’ ca yapılmıştır. Tebliğdeki amaç, sermaye piyasası konusuna konu olan ortaklıklar, sermaye piyasası yapıları ve ihracatçıların sermaye piyasası kapsamınca gerçekleştirecekleri değerlendirme faaliyetlerinde sunulan hizmetlerin değerine dair temelleri tespit etmektir. VIII Seri 45 Numaralı Tebliği’ in gayesi, sermaye politikasına konu olan ortaklıklar, SPK ve ihracatçıların sermaye konusunu kapsadıklarında yapacakları değerlendirme faaliyetlerinde sundukları hizmetlere dair temelleri tespit etmektir. Tebliği’ in bağlamında; Sermaye piyasası mevzuatı kapsamınca yapılmış olan değerlendirme faaliyetlerinde, değerlemeyi gerçekleştirenler, Tebliğin (1) nolu ekinde bulunan Uluslararası Değerleme Standartlarına aynı şekilde uşul göstermek ve bunları tatbik etmek mecburiyetindedirler. Uluslararası Değerleme Standartları değerlendirme işinde, gören ya da en iyi faaliyeti temsil etmektedir, aynı anda, Genel Kabul Görmüş Değerleme İlkeleri biçiminde de tanınmaktadır. Ülkemizde de kabul edilen Uluslar arası Değerleme Standartları (UDES) kapsamınca; değerlemeler, bir varlığın piyasa değeri ya da piyasa değeri haricindeki temellere göre gerçekleştirilir. Pazar, fiyat, maliyet ve değer olguları bütün değerlemelerin esasında vardır. Bahse konu olgular hem Pazar Değeri’ ni temel almış olan hem de pazarın haricindeki ölçüleri temel alan değerlemelerle ilgilidir. Değerleme Uzmanlarının faaliyetleri bakımından aynı bir öneme sahip bulunan başka bir faktörse değerlendirme sonuçlarının anlaşılan bir biçimde iletimi ve bu sonuçların hangi biçimde elde edildiğinin anlaşılmasıdır. İyi hazırlanan bir değerlendirme raporu, bütün bu ihtiyaçları karşılamaktadır. Buradan hareketle Uluslararası Değerleme Standartları’ nın Değerlemenin bu 3 esas bağlamında (UDES 1, Pazar Değeri Esaslı

Değerleme; UDES 2, Pazar Değeri Dışındaki Değerleme Esasları; UDES 3, Değerlemenin Raporlanması) hitap etmesi gereklidir (Önal ve Tezcan, 2008: 26).

a. Uluslararası Değerleme Standartları 1 (UDES 1) Piyasa Değeri Temelli Değerleme:

Piyasa değerini tespit etmek adına bir değerlendirme uzmanı ilk kez en verimli ve en güzel kullanımı ya da en muhtemel belirlemelidir. Pazar Değerini tahmin etmek gayesiyle sıklıkla uygulanmakta olan yaklaşımlar içerisinde emsal karşılaştırma yaklaşımı, indirgenmiş nakit analizini de kapsayan gelir indirgeme metodu ve maliyet yaklaşımı bulunmaktadır (Önal ve Tezcan, 2008: 26).

b. Uluslararası Değerleme Standartları 2 (UDES 2) Piyasa Değeri Haricindeki Değerleme Esasları:

Uluslararası Değerleme Standardı 2' nin (UDES 2) belli başlı 2 gayesi vardır. Bunlardan birincisi piyasa değeri dışındaki değer temellerini tespit etmek ve izah etmek ve bunların uygulamaya yönelik standartları temin etmek, bir diğeryse bu temelleri piyasa değerinden ayırt etmektir. Biraz daha açacak olunur ise; piyasa değeri haricindeki değerlendirme temellerini sunmakta ve izah etmektedir (Önal ve Tezcan, 2008: 26).

c. Uluslararası Değerleme Standartları 3 (UDES 3) Değerlemenin Raporlanması:

Değerleme Raporu, son değeri göstermektedir. Rapor, değerlendirme uzmanının ismini ve değerlendirme zamanını barındırmaktadır. Değerlemeye bağlı bulunan mülkü ve mülkiyet haklarını, değerlemenin temelini ve değerlemenin planlanmış kullanımının gayesini kapsar. Bütün esas kuramlar ve sınırlamakta şartları izah eder, değerlendirme ve raporlama zamanlarını ve denetlemenin içeriğini ifade eder. Bahse konu standartların ve kamuya yapılması mecburi her çeşit izahın tatbik edilebilirliğinden bahseder ve değerlemeyi yapan uzmanın imzasını kapsamaktadır (Önal ve Tezcan, 2008: 26).

5.5.1 Uluslararası Değerleme Kuruluşları ve Standartları

Uluslararası değerlendirme standartlarını meydana getirip yaygın hale getirmek, değerlendirme çalışmalarının güvenilir oluşunu ve objektifliğini temin etmek, ulusal sınırları aşmakta olan taşınmaz yatırımları adına uluslararası değerlendirme standartlarını meydana getirmek, meslek kuruluşlarını tek bir çatı altında toplayıp bilgi alışverişini kolay hale getirmek şeklindeki

gayelerle küresel bağlamda çok sayıda mesleki değerleme kurumu oluşturulmuştur (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 2-3).

Bunların içerisinde en detaylı bulunanları; Uluslararası Değerleme Standartları Konseyi (International Valuation Standards Council; IVSC) ile Avrupa Değerlemeci Birlikleri Grubu (The European Group of Valuers' Associations; TEGoVA)'dır. IVSC; 1981 senesinde Amerikalı ve İngiliz değerlemecilerinin eliyle Uluslararası Varlıkların Değerleme Standartları Komitesi adıyla ilk adımını atar. 1994 senesine gelindiğinde Uluslararası Değerleme Standartları Komitesi ismini almış olan IVSC, 2003 senesine değin farklı devletlerdeki mesleki değerleme gruplarından meydana gelen ve tüzel kişiliğe sahip bulunmayan bir işletme şeklinde çalışmalarını devam ettirmiştir. Bahse konu tarihin akabinde kâr gayesi gütmemiş bir yapı durumuna gelmiştir. Konsey, küresel bir değerleme ve raporlama standartlarının meydana getirilmesi, devam ettirilebilmesi ve yorumlanmasında bir standart belirleyici durumuna gelmek ve alakalı kitleyi genişletebilmek adına 2007 senesinde tekrardan yapılandırılıp günümüzdeki biçimini almıştır. Buradan hareketle konseye; kullanıcılar, hizmet vericiler, mesleki kuruluşlar, eğitimciler veya düzenleyicilerin üye olabilmesi imkanı verilmiştir. Bütün veya gözlemci statüsünde üye olunan IVSC'nin günümüzde 44 devletten yaklaşık 53 üyesi bulunmaktadır. İngiltere Merkezi olan Konsey' in başlıca amaçları (IVSC, 2011);

Kullanımı basit, anlaşılması pratik, kamu faydasını gözetmekte olan, maksimum standartlarda ve son seviyede etkili ve detaylı küresel değerleme standartlarını geliştirip bunun devamını sağlamak,

Yöresel yahut bu standartları nerede olduklarını belirleyerek Uluslararası Değerleme Standartlarına olabildiğince çok yaklaştırmak,

Değerleme mesleğinin dünya genelinde ilerleyişine destekte bulunmak ve güncel yaklaşımları desteklemek,

Değerleme mesleğinin küresel sahada temsilcisi olmaktır (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 2-3).

Yukarıdaki sıralanan hedeflerin bağlamında IVSC, değerleme mesleğiyle alakalı genel faaliyetlerin yanı sıra değerleme metotlarını da içeren Uluslararası Değerleme Standartları

(International Valuation Standards; IVS) meydana getirilmiştir. Bunlardan birincisi 1985 senesinde yayımlanmış olan ve halen 2007 yılında sekizinci basımı yürürlükte bulunan bahse konu standartlarla, değerlemenin küresel çerçevesi meydana getirilmiştir (IVSC, 2011).

Küresel bağlamda değerlendirme standartları üstünde önemli etkisi bulunan IVS, bazı devletlerde kanun veya ilgili mevzuata ilave edilmişken, başka devletlerde de ulusal değerlendirme kuruluşları ve gruplarınca mevzuata eklenmeden kabul edilerek tatbiki gerçekleştirilmiştir. TEGoVA; Avrupa’ daki bulunan ulusal değerlendirme gruplarını bir arada toplayabilmek için 1997 senesinde Belçika’ da bulunan, gayesinde kar bulunmayan bir kuruluştur. Kurumun başlıca hedefi; değerlemecilerin kurumsal idaresini temin etme ve alakalı etik prensiplerini tanımlamanın yanı sıra, AB üye ülkelerinde spesifik ve uyumlu değerlendirmelerin yapılabilmesi, bütüncül değerlendirme faaliyetleri, eğitim ve yeterlilik adına ortak standartların oluşturulması ve yaygınlaştırılmak suretiyle meydana getirilmesidir. Buradan hareketle bir örnek verilecek olunur ise AB üye devletlerindeki yatırımcıların bir başka devlette yatırımda bulunurken değerlemelerin güvenilir bir biçimde uygulanıyor olması ve değerlendiricilerin Avrupa standartlarında bir özelliğe sahip olması gibi değerlendiricilerin beklentilerinin karşılanabileceği düşünülmektedir. Çalışmalarını IVSC ile irtibatlı bir biçimde sürdüren TEGoVA çatısı altında 24 farklı eyaletten 120.000’ den fazla üyesi olan 41 birim bulunmaktadır. Bu da; tam, müşterek veya gözlemci konumunda 3 çeşit üyelik gerçekleştirilebilir. TEGoVA; hem AB’ den hem de yurtdışından değerlendiricileri temsil eden kurumlara açıktır. Ancak gerçek kişiler gruba üye değildir (TEGoVA, 2011). 2009 yılında TEGoVA, yukarıda belirtilen hedefler çerçevesinde halen devam etmekte olan Avrupa Değerleme Standartları’nın (EVS) altıncı baskısını yayınlamıştır. EVS’ de; ahlaki olmayan değerlendirme ile ilgili kavramlar, yöntem ve standartlar, değerlendirme uzmanlarında bulunması gereken özellikler, değerlendirme dönemi, güvenilir ve tutarlı değerlendirme raporlarının özellikleri, farklı amaçlı değerlendirme faaliyetleri gibi tanımlamaktadır. Standartlar yeniliklere açıktır, güncellenebilir ve değiştirilebilir niteliktedir. EVS, üye kuruluşlar adına TEGOVA’ya tavsiye niteliğinde bir belgedir ve bu belgenin tatbik edilmesiyle alakalı herhangi bir mecburiyet yer almamaktadır (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 2-3).

Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası şeklinde bir grup küresel kurum olan Uluslararası Haritacılar Federasyonu (FIG), genellikle ilgili kararları kapsayan raporlar, duyurular ve

beyanlar yayınlar ve kasıtlı değerlendirme sistemlerinin yapılandırılması veya iyi bir değerlendirme sisteminin özellikleri hakkında öneriler içeren bu yayınların en öne çıkan belli başlıları aşağıdaki gibidir;

- a. FIG Kadastro Bildirisi,
- b. Bogor Deklarasyonu,
- c. Arazi İdaresi Prensipleri,
- d. Bathurst Deklarasyonu
- e. Kamulaştırma ve Tazminatı' dır (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 2-3).

İstanbul FIG tarafından 1995 yılındaki yayımlanmış olan FIG Kadastro Tebliğinde; değerlendirme vergilendirme gayeli gereksinim hissedilse de kamulaştırma ve arazi toplulaştırması şeklindeki başka faaliyetlerde de taşınmaz değerlerine gereksinim bulunduğu, bu manada değerlemenin harita mühendislerinin mühim görev sahalarından bir tanesini teşkil etmekte olduğu anlatılmaktadır (FIG, 1995). BM Avrupa Ekonomi Komisyonu' nca 1996 yılında yayımlanmış olan Arazi İdaresi İlkeleri raporundaysa değerlemeyle alakalı genel ifadeler bulunmaktadır. Rapor açısından; taşınmaz değerlemesi çalışmaları bazı Avrupa devletlerinde bulunduğu şekilde arazi yönetim sistemleri içerisinde birbirleriyle bağlantılı bir yapıda bulunmalıdır. Pek çok devlette, bilhassa kamunun gereksinim duymuş olduğu değerlendirme çalışmalarını yerine getirmek için meydana getirilmiş merkezi değerlendirme yönetimleri, son seviye gereksinim hissedilen bir yapılanma olup, bu yönetimlerin kadastro içerisinde ya da kadastroyla yakın bir birliktelik içerisinde iş görecektir şekilde bir yapısının bulunması gerekir.

- a. Değerlemecilerin, farklı değerlendirme alanlarında değişik sahalarda profesyonelleşmeleri sağlanabilir,
- b. Böyle bir merkezi değerlendirme yönetimi ile hem konu hem de standart uygulama tutarlılığı daha kolay sağlanır,
- c. Merkezi yönetimdeki otomasyon sistemi ile büyük ölçekli alım satım verilerinin koordinasyonu sağlanır,
- d. Kayıt, istihdam ve işgücü mükerrerliğini azaltarak ülke ekonomisine katkıda bulunur,
- e. Bölgesel spekülasyonlara ek olarak, bölgesel satışlar takip edilerek bölgesel piyasa verilerine yansıyan sosyal ve ekonomik değişiklikler tespit edilebilir.

Rapor açısından, bir takım devletlerde merkezi bir değerlendirme yönetiminin olmamasının en mühim sebebi, bu devletlerde değerlendirme çalışmalarını sürdürecekt özellikte ve sayıda değerlemecinin bulunmamasıdır. Bahse konu eksikliğin bertaraf edilebilmesi adınaysa; üniversitelerde veya teknisyen seviyesinde değerlemeci yetiştirmekte olan eğitim kurumlarının programlarının tekrardan meydana getirilmesi gerekmektedir. Taşınmaz değerlemesinin teknik boyutundaysa otomasyon son seviyede mühimdir. Değerlemede gereksinim hissedilen veritabanlarının meydana getirilmesiyle;

- a. Bir hayli karışık analizler basit bir biçimde yapılabilecek,
- b. Değerleme yönetimlerinin performansı çoğalacak ve bilhissa hız ve doğruluk kapsamında daha etkili hizmet verebilecek,
- c. Değerlemenin maliyeti düşürülecek,
- d. İnsan kaynakları daha etkili kullanılabilecek.

Bu sahada alanda karar yetkisi olan bireylere daha sağlıklı bilgiler verilebilecektir (UNECE, 1996). 1996 senesinde BM’ce yayımlanmış olan Bogor Deklarasyonu ayrıca değerlendirmeye ilgili Bölgesel Yönetim Raporlarındakilere yakın ifadeler içerir. Buradan hareketle; gayrimenkul değerlendirme ve bölge idaresi arasında bir ağ meydana getirilmelidir. Böylelikle; veriye ulaşım iyileştirilebilecek, yinelemeler düşürülebilecek ve karmaşanın önüne geçilecektir. Özet olarak bütünleşik yapılar, arazi idaresinin daha etkili gerçekleştirimine hizmet verecektir. Bundan başka, bilhassa gelişmekte olan devletlerde, değerlendirme metotlarının gelişmesinin yanı sıra değerlemecilerin eğitimlerine ehemmiyet verilmesidir (UN, 1996). 1999’da BM ve FIG tarafından ortaklaşa yayınlanan Bathurst Deklarasyonu; ölçme ve haritalama, kadastro, değerlendirme, fiziksel planlama, bölgesel reform, bölgesel toplulaştırma ve bölgesel kayıt yapıları ve bunlar arasında işlevsel işbirliği ve işbirliği ihtiyacı ve bu anlamda bölgesel yönetim sistemlerinin tekrardan meydana getirilmesinin gerekli bulunduğu söylenmiştir (UN ve FIG, 1999). Tüm bunlara ek olarak, FIG eliyle 2010 senesinde yayımlanmış olan Kamulaştırma ve Tazminatı raporundaysa; istimlak gayeli değerlendirme takdiri periyodunun ‘Uluslararası Değerleme Standartlarına’ yahut öteki tanımlanan değerlemedeki standartlar açısından uygulanabilir olması gerekliliği ifade edilerek, devletlerin bu kapsamda gereken olan altyapıları meydana getirmeleri gerekliliği belirtilmektedir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 2-3).

5.5.2 Dünya’da Gayrimenkul Değerleme Sistemleri

Almanya;

Almanya’ da taşınmaz değerlemesiyle alakalı yasal düzenlemeler; İmar Kanunu ve Değerleme Tüzüğü’ nde yer almaktadır. Almanya’ da bahse konu düzenlemelere ilave olarak bir de, değerlendirme faaliyetlerinde tatbik eden bireylere kılavuz özelliğine sahip değerlendirme prensipleri belge vardır. Almanya’ da vergilendirme amacı doğrultusunda taşınmaz değerlendirme faaliyetleri federal derecede Maliye Bakanlığı kapsamında sürdürülürken, başka tüm değerlendirme işlemleri ‘Değerleme Uzmanları Komiteleri ve Lisanslı Özel Değerlemecilerin eliyle yapılmaktadır. Değerleme Uzman Komiteleri, moleküler olmayan misyonla çalışmalarını sürdüren uzman kişiler ve vatandaşlar adına mevcut yerel gayrimenkul piyasasını anlamlı ve nesnel hale getirebilen tarafsız uzmanlardan oluşan piyasasının manalı ve objektif duruma getirebilmek olan tarafsız uzmanlar topluluğudur. Eyalet genelinde her biri belirli bir bölge veya şehirden sorumlu olan ve sorumluluk alanının büyüklüğüne ve iş yüküne göre 10-20 fahri profesyonelden oluşan 500’ e yakın grup vardır. Grup bünyesindeki uzmanlar; inşaat mühendisi, mimar, emlakçı, harita mühendisi, banka müdürü ve tarım uzmanlarından oluşan bir ekip. Grupların temel sorumluluklarından biri, güncel alım satım rakamlarına göre tüm gayrimenkullerin standart (rehberli/tavsiye edilen) fiyatlarını belirlemek, yerel emlak piyasası raporları hazırlamak ve 1 Ocak günü beklenen değerini tahmin etmektir. Her yıl tüm grup üyelerinin katılımıyla Değerlendirme komitelerinin bir diğer işlevi ise; mahkeme, idare ve mahkemelerce talep edilen piyasa değeri belgelerini hazırlamaktır. Başkan ve en az iki üyenin bu sertifikaların oluşumunda yer alması gerekir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 3).

Komiteler; değerlendirme faaliyetlerinde gereken materyal ve belge temin etmeyle değerlendirme sertifikaları ve haritalar yayınlama görevini yerine getiren bir sekreteryaya sahiptir. Her eyalette değişiklik sergileyebilmekle beraber bu sekreterlikler genel olarak kadastro ofislerinde bulunmaktadır. Buna bir örnek verecek olunur ise, Almanya’ nın 16 eyaletinden bir tanesi bulunan ve senelik ortalama 100.000 taşınmazın alış satış faaliyetinin gerçekleştirildiği Daha düşük Saxony kadastro ofislerinde değerlendirme gayesiyle işgören rakamı ortalama 4 civarındır. 150 kişilik istihdam ile ilin en büyük kadastro müdürlüğüne sahip olan Hannover, 15 kişilik değerlendirme ile çalışmalarını sürdürmekte ve Almanya’daki Kadastro Ofisi, çalışanların yaklaşık %10’unu değerlendirme sürecinde vazifelidirler.

Devletin kimi eyaletlerinde, değerleme profesyonelleri komitelerinin yapmış olduğu araştırmaları denetlemekte olan ve bu faaliyetlere ilişik itirazlarda hakemlik vazifesini yüklenen Değerleme Uzmanları Yüksek Komiteleri’de vardır. Komiteler gibi lisanslı özel değerleme uzmanları, piyasa değeri sertifikaları hazırlama yetkisine sahip profesyonellerdir. Bu nedenle, değer takdirine gereksinim hisseden birey ya da kurumlar, sertifikaları kime hazırlatacaklarını seçme şansına maliktir. Sonuç itibariyle devletin genelinde piyasa değeri sertifikalarının genelinin lisanslı değerlemeciler tarafından hazırlanmış olduğu bilinmektedir. Lisanslı değerleme uzmanları; mimarlar birlikleri, emlak birlikleri ve ticaret odası birlikleri ve odalar tarafından yetki verilen uzman değerlemecilerdir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 4).

Karşılaştırma metoduyla yapılan değerlemelerde kullanılmakta olan temel verilerden bir tanesi, taşınmazların alış satış değeridir. Bu nedenle, yapılı olan ve olmayan tüm taşınmazların satış sözleşmeleri, Komiteler aracılığıyla analizi yapılmaktadır. Noterler tarafından yapılan ve bir örneği değerleme uzmanları komitesine bir örneği de vergi dairesine yollanılan bahse konu sözleşmeler, taşınmazın satışına ek olarak, alış satış zamanı, büyüklüğü ve yeri, taşınmaz üstündeki kısıtlamalar ve hak, binanın kullanma çeşidi ve inşa zamanı, ödeme şartları şeklindeki bilgiler de yer almaktadır. İstemeleri halinde lisanslı değerlemeciler bu alış satış rakamlarına ve değerleme komitelerince imal edilen mamullere ulaşabilmektedir. Fakat, bahse konu bilgiler kendilerine, bireysel gizlilik hakları kapsamında anonim biçimde verilmektedir. Alış satış sözleşmelerinin temin edilmesinin akabinde, değerleme uzmanları komitelerince üç doküman meydana getirilmektedir. Bu dokümanlar:

- a. Alış satış sözleşmesi hali hazırdaki taşınmazların bulunduğu kadastral ya da büyük ölçekli topoğrafik harita
- b. Alış satış ücretleri envanteri
- c. Binanın alış satış zamanındaki halini gösteren resmidir. Son zamanlarda, komitelerin çoğu, veri aktarımı ve değerlendirmesinde ağ ve Coğrafi Bilgi Sistemi tarafından desteklenen yaklaşımları benimsemiştir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 5).

Hollanda;

Hollanda’ da gayrimenkul çalışmaları Taşınmaz Değerleme Yasasıyla düzenleme altına alınmış, bahse konu düzenlemeyle, değerleme faaliyetlerinin yapılmasında kılavczu özelliğe

sahip rehberlik yapabilecek belgelerle de desteklenmiştir. Ülkenin taşınmaz değerlendirme sisteminin var olan kurumsal hali, 1993 senesinde yapılan yeniden düzenleme ile yapılmıştır. Bu amaçla, Hollanda’ da temelde vergilendirme amaçlı sürdürülen değerlendirme faaliyetleri, belediyelerin yükümlülüğü altındadır. 20’ ye yakın büyük belediye değerlendirme faaliyeti tüm kendi uzmanları ve öz kaynakları ile değerlendirme modelleri kapsamında yürütülürken, küçük belediyeler yeterli altyapıya sahip olmadığı için bu değerlendirme faaliyetleri işletmelerine ihaleyle vermektedir (UNECE, 2002).

Özel sektör tarafından değerlendirme faaliyetleri yürüten belediyelerde; gayrimenkul değişikliklerini izleyen, kadastrodan veri sağlayan, tahakkuk sonuçlarını açıklayan ve vergi toplamakla görevli bir kişi olmaktadır. Çoğunluğu deniz seviyesinin altında olan eyalette, su seviyesi idaresi tarafından görevlendirilen mahalli idareler olan Meclisler (Polderboard) belediyeler şeklinde vergi toplama yetkisine sahip olduğundan değerlendirme çalışmaları devam ettirerek sürdürmektedir. Belediyenin ve Kurulların değerlendirmeyle alakalı başlıca vazifeleri aşağıdaki gibidir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 5):

- a. Yeniden değerlendirme zamanlarında, yükümlülük sahalarında yer alan gayri menkullerin değerlerinin tespit edilmesi
- b. Taşınmaz mülkleri ve kullanıcılarına değerlendirme çıktılarının resmi şekilde bildirilmesi
- c. Değerlemeler karşısında yapılmış olan itirazların incelenerek karara varılması
- d. Değerlemenin neticesiyle birtakım gereken verilerin ulusal gelir bürosuna aktarılması
- e. Hollanda’da belediyeler tarafından sürdürülen taşınmaz değerlendirme çalışmalarının kontrol edilmesi, Taşınmaz Değerleme Konseyi adı verilen merkezi bir konsey eliyle yapılmaktadır.

20 işgöreni olan bu konsey, faaliyetlerini, değerlendirme çalışmalarından yükümlü bakanlık olan Maliye Bakanlığı çatısı altında yapmaktadır. Bahse konu konseyin birincil vazifesi, 1993 senesinde yeniden yapılandırılmış olan taşınmaz değerlendirme sisteminin yasal mevzuatının hazırlanışı ve belediyelerdeki gereken birimlerin meydana getirilmesiyle, bahse konu görev zaman içinde, belediyelerin değerlendirme faaliyetlerinde yaşamış oldukları problemlerin çözülmesine yardım eden ve tecrübelerini paylaşımlarını temin etme biçimine dönmüştür. Günümüzdeyse, Konsey, belediyeler değerlendirme faaliyetlerinde daha uzman bir duruma gelmiş olduğundan, düzenlemede bulunan ve değerlendirme çıktılarını kontrol etmekte olan bir ünite yapısına dönüşmüştür. Bu anlamda, Konsey’in 3 işgöreni, yükümlülük sahalarına

girmekte olan bölgelerdeki belediyeleri her sene ziyarette bulunmakta ve haftanın bir günü de bir araya gelip yükümlülük sahalarındaki belediyelerin tecrübelerini birbirlerine aktarmaktadır. Konsey’ de ayrıyeten, belediyelerin veritabanıyla ilgili yaşanan problemlerin çözülmesine katkı sağlayan ve belediyelerden gelmekte olan bilgilerin analizini yapan işgörenler de mevcuttur. Hollanda’ da tarım sahaları, kamu yolları ve kırlar dışında kalan tüm taşınmazların (yaklaşık 8 milyon) değeri tespit edilmektedir. Devlette tarım taşınmazlarından vergi alınmadığı için bu molekül olmayanlar değerlendirme başlığının dışında bırakılmıştır. Hollanda’ da gayrimenkul değerlemesi; Toplu değerlendirme sistemleri kapsamında gayrimenkulün alım-satım numaraları ve özellikleri ile belirlenecek olan gayrimenkullerin özellikleri bilgisayar ortamında her türlü işlenmekte ve gerçek değeri oluşturulmaktadır (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 6).

Özet olarak bu sistemin;

- a. Taşınmazların alış satış fiyatları,
- b. karakteristikleri ve
- c. değerlendirme modeli şeklinde başlıca üç ana faktörü vardır.

Hollanda’ da, emsal özellikteki taşınmazların alış satış değerleri, başka Avrupa ülkelerinde olduğu şekilde, noterlerce hazırlanmış olan sözleşmelerden oluşturulmaktadır. Değerleme faaliyetlerinde, alış satış rakamları kadar taşınmazların güncel ve doğru özelliklerine ulaşmak da büyük önem arz ettiğinden, taşınmaz veritabanları sürekli güncellenmektedir. Değerleme faaliyetlerinin bir başka temel birleşeni olan değerlendirme modelleriyse özel firmalarca hazırlanan yazılımlarla gerçekleştirilmektedir. İlk senelerde son seviye sınırlı rakamda bulunan bu yazılımlar günümüzde yaygın bir hale gelmiş, hatta değişik kentlere uygun yazılımlar dahi geliştirilmiştir. Öte yandan, Gayrimenkul Değerlendirme Kurulu, faaliyetlerde tutarlılığı sağlamak ve değerlendirme modellerinin başarısını ölçmede belediyelere yardımcı olmak amacıyla ‘Uluslararası Değerlendirme Standartları’ ile uyumlu standartlar, protokoller ve kriterler geliştirmiştir. Hollanda’ nın model bazlı tahakkuklarının sonucu, mükelleflerin kolayca anlayabileceği bir yapıda hazırlanan ve tahakkuk nasıl yapıldığını gösteren tahakkuk raporlarıdır. Tek sayfalık değerlendirme raporları, her bir taşınmaz için üç adet alış ve satış fiyatını içerir. Bu sayı, tarafların talebi üzerine dokuza kadar çıkabilir. Vergi faturası ile birlikte tahakkuk raporları ve yetkililere gönderilen ek bilgilere de internetten ulaşılabilir. Devlet yeniden değerlemenin dört senede bir

gerçekleştirilmesi, vergilendirme gayeli gerçekleştirilmiş olan değerleme faaliyetlerinden değişik gayeler adına faydalanamama sonucunu oluşturmuştur. Bu nedenle, 2005 yılında 2 senede 1, 2007 yılındaysa senelik yeniden değerlemeye geçiş yapılmıştır. Bunun sonucu olarak, gerçekleştirilen faaliyetlerde yalnızca vergilendirme ve ipotek kredilerinde değil, tüm faaliyetlerde faydalanılmasının önü açılmıştır. Hollanda’ da sürdürülen değerleme faaliyetlerinin başka bir dikkat çeken niteliğiye; süre içerisinde ayrıntılarda oluşan değişikliklerin belirlenmesi, emsal satımlardaki uyumsuzlukların tespit edilmesi ve takdir edilmiş olan kalite kontrolü şeklinde harita ve Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) teknolojilerinin kullanılmasıdır.

Danimarka;

Danimarka’da değerlemeyle alakalı yasal düzenlemeler Vergi Yönetimi Kanunu’ nda tanımlandığı gibi değerleme sonuçlarına itiraz şeklinde tanımlanma yapılarak belirlenmiştir. Bu yasal düzenlemelere ek olarak, değerleme faaliyetlerinde takip edilecek faaliyetlerinde takip edilecek metot ve yolları izah eden Değerleme Rehberi mevcuttur. Devlette, esasta vergilendirme gayeli değerleme faaliyetleri, Gümrükler ve Vergi İdaresi (SKAT)’a bağlı bulunan sekiz alt bölgede yapılmaktadır. Bahse konu yapı, daha önce belediyelerin çatısı altında sürdürülmekte ve değerleme faaliyetlerini 1 Kasım 2005 gününde SKAT’a devriyle meydana getirilmiştir. Danimarka’da 1960’lar ve 1980’ler arasında arazi ve bina tanımlaması, satış fiyatları, tahakkuk sonuçları ve vergi mükelleflerinin kimlikleri bir bilgisayar alanına aktararak değerleme çalışmalarında otomasyon sağlanarak oluşturulmuştur (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 6).

Danimarka’da, değerleme faaliyetlerinde ihtiyaç olan emsal satış rakamları, taşınmazı satın almış bireylerce verilmiş olan satış beyannamesinden elde edilir. Verilen beyannamede satış fiyatına ek olarak, satış fiyatının yanı sıra ödeme şekli ve devrin yapısı (açık pazar satışı, aile satışı, mahkeme kararı ile satış vb.) ile ilgili bilgiler de bulunmaktadır. Beyanname belediye tarafından onaylandığında, nüfus müdürlüğüne bir örnek, SKAT’ a bir örnek verilmektedir. Yine devlette, değerleme faaliyetlerinin mühim girdi verileri içerisinde bulunan gayrimenkul kaydı ile yapısal özelliklerini içeren bir bina ve konut kaydı bulunmakta olup, ilgili kayıtlar, herhangi bir değişiklik meydana geldiğinde güncel hale gelmektedir. Alakalı veritabanında, binanın katları arasındaki farklılıklar dahi vardır. Devlette de değerleme faaliyetleri, alış satış rakamlarının istatistiki analizine dayanan topyekün değerleme sistemleriyle yapılmaktadır.

Danimarka’ da, maliklerin mevcut fiyatlara itirazlarını azaltmak amacı ile, değerlemeyle alakalı tüm bilgi ve hesaplamalar tebligatlarda bulunmaktadır. Ayrıyeten, yeniden değerlendirme süresi 1998 senesinde 4 seneden 2 seneye düşürülmüştür. Bu değişiklik ile, ilko olarak %5 oranında bulunan itiraz, %1 rakamına kadar düşmüştür. Danimarka’ da, değer haritaları imal edilmemekte, fakat, faaliyetler esnasında CBS teknolojileri kullanılmaktadır. Devlette değerlendirmeyle alakalı iki bilgi sistemi mevcuttur. Bahse konu sistemlerden bir tanesi sadece SKAT kapsamındaki kullanıcılara açık iken, diğeri ise bütün internet kullanıcılarına açıktır. SKAT’ ın sisteminden, bir yerde belirli zamanlar arasında alış satışı gerçekleştirilmiş taşınmazların rakamları, bu taşınmazların hangi kanallarla satılmış olduğu, değerlendirme verileri gibi bilgilere erişim sağlanırken, internet kullanıcıları bir gayrimenkulün en son ne zaman değerlendirildiği, alan değeri, gayrimenkul değeri gibi bilgilere de erişilebilmektedir.

İsviçre;

İsviçre’ de gayrimenkul değerlemesiyle alakalı kanuni düzenleme Vergi Kanunu’ nda bulunmakta, devlette, değerlemeciler adına kılavuz özellikteki rehber doküman yer almaktadır. Temel vergi uygulaması sebebiyle gerçekleştirilmiş olan değerlendirme çalışmalarından kantonların yüklenmesinden dolayı, değişik kantonlar değerlendirme sistemleri içerisinde değişiklikler meydana gelebilmektedir. Genel bağlamda değerlendirme faaliyetlerini, Kanton Vergi İdareleri çatısının altında yapılandırılmış olan ve tam ve yarı zamanlı değerlemecilerden meydana gelen üniteler yapmaktadır. Devlette, kantonun değerlendirme profesyonellerinin sıklıkla buluşmuş olduğu ve çalışmalarıyla alakalı paylaşımlarda yer aldığı federal bir konsey bulunmaktadır. Öteki pek çok devlette bulunduğu üzere Ülkede, emsal alış satış rakamları ile nesne niteliklerinin değerlendirilmiş kapsamda sürdürülmektedir. Buradan hareketle, noterlerce hazırlanmış olan sözleşmelerden elde edilmiş olan alış satış rakamlarına, değerlendirme ofislerinden tapu ofislerine bağlanarak elektronik ortamda yapılarak gerçekleştirilebilmektedir. Kanton değerlendirme büroları ile tapu bürolarının aynı bakanlık çerçevesinde yer alması verilere ulaşımı kolay hale getirmektedir. Değerlemenin bir diğeri önemli girdi özelliği, vergi mükelleflerinin değerlendirme dairesinde çalışırken mal beyanlarından oluşan nesnenin niteliğidir. Gayrimenkuldeki değişiklikler ilgili belediyenin bilgileri ile dinamik olarak güncel hale gelmektedir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 7).

İngiltere;

Burada gayrimenkul değerleme faaliyetleri, gayrimenkul ve binalarla ilgili tüm faaliyetlerden sorumlu olan Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) tarafından yürütülmektedir. RICS; zorunlu koşulları, en iyi uygulama kılavuzlarını ve ilgili değerlendirmeleri, ayrıca Değerleme Standartlarını ve ayrıca değerleme uzmanlarının mesleki ilkelerini içeren Kırmızı Kitap'ı içerir. (URL 1, 2011).

Gayrimenkul değerlemesiyle alakalı dünyada meydana gelen gelişimlere bakıldığında zaman, bilhassa gelişmiş devletler başta olarak bir çok devlette değerlemeyle alakalı mesleki standartların ve alt yapıların oluşturulduğu, küreselleşme ile birlikte bu müdahalelerin küresel boyuta taşındığı ve küresel değerleme standartlarını meydana getirildiği izlenilmektedir. Zamanımızda taşınmaz değerlemesinde iyi faaliyete sahip pek çok devlette değerleme faaliyetleri genel olarak;

- a. Bir Değerleme Kanunuyla düzenlenmekte ve bunlar yönetmelik yahut rehber gibi mevzuatlarla desteklenmektedir.
- b. Devletin taşınmaz piyasasının objektifliğini temin edebilmesi ve değerlemelerin etkili bir biçimde yapılabilmesi adına merkezi bir değerleme yönetimi tarafından idare edilmekte ve yapılmaktadır.
- c. Her geçen gün toprak idaresi faaliyetleri ile bütünleşerek bir yapıya taşınmaktadır.
- d. Tesis olan lisanslama yahut sertifikasyon sistemleriyle yeterliliğe yönelik insan eliyle oluşturulan uygulamalardır.
- e. Uluslararası Değerleme Standartları (IVS) ve Avrupa Değerleme Standartları (EVS) gibi değerlendirme alanında benimsenen uluslararası standartlar çerçevesi kapsamında sürdürülmektedir.
- f. Özellikle emsal alış ve satış rakamları ve gayrimenkul özellikleri veri tabanları kullanılarak bilgisayar destekli toplu derecelendirme sistemleri ile satınalma yapılmaktadır.
- g. Değerleme çıktılarının tespiti Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) desteklenecek bir şekilde sürdürülmektedir.
- h. Değer haritasının imalatı ve değer takdir çıktılarının internet ortamından kullanıcılarına aktırılarak verilmektedir (Yomralıoğlu, Nişancı, Çete, Candaş, 2012: 7).

5.6 GAYRİMENKUL DEĞERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Gayrimenkule ile alakalı kesin değerin gerçek anlamda hesaplanması mümkün olmamaktadır. Çünkü, söz konusu gayrimenkulün konumu ve kullanımı açısından farklı özellikleri olması nedeniyle kişiden kişiye nitel ve nicel anlamda farklılık gösterebilmektedir. Buradan da anlaşılabacağı üzere seçili gayrimenkulün özellikleri objektif ve subjektif biçimde değerlendirildiği için kesin değer elde edilmesi zordur. Fakat seçili gayrimenkulün tahmini değeri belirlenebilir (Erdoğan, 2012: 13).

Gayrimenkul değer tahmini için değer oluşum sürecindeki bütün faktörlerin bilinmesi gereklilik arz eder. Faktörler gayrimenkulün başlangıç zamanında meydana geldiğinden dolayı değişik olabilmektedir. Faktörleri sınıflandırmak güç olduğundan herkes tarafından kabul gören faktörler baz alınmaktadır. Genel kabul görülen faktörler;

a. Gayrimenkulün Kullanım Gayesi:

Gayrimenkulün kullanım gayesi, bahse konu olan gayrimenkule iktisadi açıdan etkide bulunan kriterdir. Gayrimenkule değer biçilmeden daha önce söz konusu gayrimenkulün cinsi ve niteliği hakkında kesin bir bilgiye ulaşılmalıdır. Çünkü gayrimenkulün hangi amaç için kullanılacağı uygulanacak olan değerlendirme yönteminin seçilmesi aşamasında ve verimi analiz etmede oldukça önemlidir. (Erdoğan 2012: 14).

b. Mahallenin Özellikler:

Gayrimenkulün bulunduğu mahallenin özellikleri değerini doğrudan ve büyük ölçüde etkilemektedir.

c. Yasal Özellikler:

Yasal çalışmalar, genel olarak gayrimenkulün kullanımı açısından önemli olarak kabul edilir. Genel olarak kentsel bölgelerde planlama çerçevesinde olan arsa ve araziler, imar faaliyetlerinden önemli ölçüde etkilenmektedir. Devlet, vatandaş olmayanların mülkiyet haklarını kanun ve yönetmeliklerle kısıtlama ve genişletme hakkını kullanmaktadır. Buradaki haklar, taşınamayan malların iktisadi boyut da etkilediği için de değerlendirme işleminde dikkate alınması gereklidir. (Erdoğan, 2012: 14).

d. İmar Durumu:

İmar çalışmaları, genellikle kentsel alanlarda olmakla birlikte ülkenin her bölgesinde yüksek refah düzeyine ulaşmak amacıyla yeryüzünün fiziki anlamda görünümünü değiştirmeye yönelik çalışmalardır. Değerleme esnasında özellikle imar ile ilgili çalışmaların incelenmesi gerekmele birlikte değerin belirlenebilmesi için gayrimenkulün hangi amaç için ayrıldığı gayrimenkulün değerlemesi açısından en önemli faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Erdoğan, 2012: 15).

e. Hukuki Kısıtlamalar:

Hukuki engellemeler, gayrimenkul değerlemesini etkileyen son derece önemli bir etkidir. Bahse konu olan gayrimenkulde herhangi bir kısıtlama var ise bu durum tapu kütüğündeki kayıtlarda kolaylıkla görülebilmektedir. Gayrimenkulün değerlemesi sırasında özellikle dikkate alınması gerekir. Çünkü hiçbir alıcı kısıtlaması olan gayrimenkule piyasadaki fiyatını ödemek istemez (Erdoğan, 2012: 15).

f. Gayrimenkul Sahiplerinin Kişisel Özellikleri:

Söz konusu gayrimenkulün ve bölgedeki diğer gayrimenkul sahiplerinin kişisel özellikleri de değerlendirme kriterleri arasında yer almaktadır. Daha çok kişilerin davranış biçimleri, toplumdaki vasfı, maddi ve manevi güçleri gibi subjektif nitelikteki değerler baz alınarak değerlendirme yapılmaktadır. Ancak bu tür vasıflı kişilerin bölgede olması bölgeye olan talebi arttırdığı için söz konusu gayrimenkul açısından değer değişimi söz konusu olmaktadır (Erdoğan, 2012: 16- 17).

g. Gayrimenkulün Konumunun Özellikleri:

Gayrimenkulün sahip olduğu konum değerini etkilemektedir.

h. Mevki Özellikleri:

Gayrimenkulün bulunduğu alanın yapısal özellikleri değerini belirlerken ve değerlendirme yapılırken dikkat edilmesi gereken konular arasındadır.

Bir taşınmazın değerlemesinde etki sahibi olan faktörleri iki ana sınıf kapsamında incelemek mümkündür. Bunlar; içsel unsurlar ve dışsal unsurlardır. İçsel unsurlar, gayrimenkulün

kendine has özelliklerinden dolayı değerlendirme üzerinde etkili olan faktörler iken, dışsal unsurlar gayrimenkulün dış çevresinde var olan faktörler olarak değerlendirilmektedir.

a. İçsel Unsurlar:

Gayrimenkul değerlemesine etki eden içsel unsurlardan ilki fiziki koşullardır. Değerlemeye esas gayrimenkulün sahip olduğu fiziksel koşullar yani gayrimenkulün şekli, alanı, altyapısı, üst yapı özellikleri, gayrimenkulün değerlemesine etki etmektedir. Bu etki olumlu olabileceği gibi, olumsuz da olabilmektedir. Gayrimenkulün inşa edilmesi sürecinde kullanılan malzemelerin kalitesi, işçiliğin kalitesi ve gayrimenkulün kullanım süresi de gayrimenkul değerlemesinde etkili olan içsel unsurlar olarak kabul edilmektedir. Gayrimenkul değerlemesinde etkili olan bir diğer içsel unsur kıtlık unsuru olarak kabul edilmektedir. Bilindiği gibi iktisadi anlamda, talebin yani bireylerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik sunulan arzın az ya da çok olması ve/veya istek ve ihtiyaçları karşılayabilmesi/karşılayamaması, isteğin yöneldiği unsurun fiyatını etkilemektedir. Değirmenciler, (2015: 15)' e göre; bu genel kabulden yola çıkıldığı takdirde, gayrimenkul piyasasına yönelik talebin azlığı ya da çokluğunun gayrimenkul değeri üzerinde etki etmesi beklenmelidir. Gayrimenkullere ilişkin değer belirlenmesi hususunda devredilebilirlik unsuru da önem arz eden bir unsurdur. Değerlemeye esas gayrimenkulün devredilebilmeye konu olması önemlidir. Diğer bir ifade ile eğer gayrimenkulün mülkiyet hakkının devri üzerinde herhangi bir nedenden ötürü bir kısıt bulunmakta ise, bu kısıt gayrimenkulün değerini direkt olarak etkilemektedir.

b. Dışsal Unsurlar:

Gayrimenkul değerlemesi üzerinde etki sahibi olan dışsal faktörler direkt olarak gayrimenkulün sahip olduğu kendine has özellikler ile ilgili olmayan sosyal, ekonomik, kamusal düzenlemeler, çevresel düzenlemelerdir. Dışsal unsur ve açıklamaları içeriğin bilgileri Tablo 4' te gösterilmiştir.

Tablo 5.2: Dışsal Unsurlar ve Açıklamaları

Unsur	Açıklama
<i>Sosyal Unsurlar</i>	Gayrimenkulün mevcut konumundaki diğer gayrimenkullerde yaşayan bireylerin demografik özellikleri, kültürel değerleri, hayat tarzları gayrimenkul değeri üzerinde etki sahibidir.
<i>Ekonomik Unsurlar</i>	Gayrimenkulün getirisi, gayrimenkul piyasalarındaki cari faiz oranları, mortgage sektöründeki faiz oranları ve kredilere ilişkin piyasanın durumu, devletin gayrimenkul ve mortgage piyasalarına olan müdahalesinin varlığı gibi unsurlar gayrimenkul değerini etkileyen ekonomik unsurlar olarak kabul edilmektedir.
<i>Kamusal Düzenlemeler</i>	Gayrimenkul değeri üzerinde etkisi olan bir diğer dışsal unsur ülke mevzuatı kapsamında gayrimenkullere/taşınmazlara yönelik yapılan düzenlemelerdir. Bu düzenlemeler, gayrimenkulün hangi ölçütlere göre değerlendirileceği ile ilgili olabileceği gibi, mülkiyet hakkı devri, tapu ve kadastroya yönelik düzenlemeler şeklinde de olabilmektedir.
<i>Çevresel Düzenlemeler</i>	Gayrimenkulün var olduğu çevre, trafik akışının varlığı/sorunlu olup olmaması, bölgenin kentleşme modeli, mimari düzenlemeler, gürültü düzeyi unsurları gayrimenkul değerini etkileyen çevresel unsurlar olarak değerlendirilmektedir.

Kaynak: Değirmenciler, (2008: 36)' den uyarlanmıştır.

5.6.1 Gayrimenkul Değerine Etki Eden Mikro Faktörler

Gayrimenkul değerine etki eden mikro faktörler konum, yenilemeler, denetim raporu, mahalle bileşeni, değerlendirme olarak incelenebilir: (Khamrabaeva, 2020: 33).

- Konum: literatürde Lokasyon olarak ifade edilen konum ekonomistler tarafından Hedonik Fiyatın en önemli etkileyici unsuru olarak belirtilmiştir. Bireylerin yaşamını ve yaşam biçimini etkileyen konumun kilit faktörleri aşağıdaki gibidir:
- Okula yakınlık: genellikle okul çağındaki çocukları olan aileler için en önemli faktörüdür,
- İş yerlerine yakınlık: bireyler konut edinirken tercihlerini iş yerlerine veya iş imkanlarının yüksek olduğu bölgelerden yana kullanırlar,
- Alışveriş merkezlerine ve sosyal tesislere yakınlık: konut fiyatlarında önemli etkisi olan faktörlerden biridir. Bu üç faktör bir birinden bağımsız değildir. Örneğin, birçok ebeveyn çocuğunu okula bırakmak sonra işe gitmek zorunda ve okul ve işin ev konumuna yakın çevrede olması büyük avantaj sağlamaktadır. Okul-iş-eğlence veya alışveriş

- merkezlerine yakınlık konutun en önemli değer belirleyicisidir. Gayrimenkul için değerli olan ‘üçlü’ aynı zamanda konut piyasasında güçlü rekabet oluşmasına da yol açmaktadır,
- e. Yenilemeler: Amerika Ulusal Emlakçılar Birliği’ ne göre standart konut dışında konforlu ev arayışındaki alıcılar için yenilenmesi gereken mutfak ve banyolar büyük masraf oluşumuna yol açmaktadır. Yenilenmiş banyo ve mutfaklar birçok alıcı için cazip gelir ve yenileme masrafı sorununu ortadan kaldırır. Örneğin çatısı yenilenmiş bir ev veya çelik kapılı konut standart evlerden biraz pahalı olabilir fakat alıcı bunun için ekstra para ödemeye razı olur,
 - f. Denetim raporu; konut piyasasının aktif olduğu ülkelerde alıcılar hakkını korumak veya tercih yapılırken büyük katkısı olan denetim raporuna ihtiyaç duyabilirler. Müfettişler tarafından hazırlanan denetim raporları ipotekle ilgili sorunlar veya tadilat gerektiren yerlerin tespit edilmesi ve bildirilmesi konusunda büyük katkı sağlayarak müşterilerin gönül rahatlığı ile tercih yapmasına yardımcı olmaktadır,
 - g. Mahalle bileşeni; bir bölgede satılan benzer özelliklerdeki konut başka bir konutun piyasa değerini etkileyebilir. Değerleme uzmanları ve emlakçılar bir evin potansiyel fiyatını belirlerken aynı mahallede bulunan aynı özellikleri taşıyan konutlarla kıyaslamaktadırlar,
 - h. Değerleme: değerlendirme emlak endüstrisinde gayrimenkulun fiyatını belirlemek için yapılan resmi prosestir. Bir mülk alımı veya konut kredisi finansmanında gibi durumlar söz konusu olduğunda değerlendirme yapılması zorunludur. Her ülkenin Değerleme Uzmanlar Kurulu tarafından sertifikalandırılan veya lisanslı değerlendirme uzmanları bu işi yapmakla mükelleftir.

5.6.2 Gayrimenkul Değerine Etki Eden Makro Faktörler

Gayrimenkul değerine etki eden makro faktörler ekonomik göstergeler, faizler ve diğer faktörler olarak incelenebilir: (Khamrabaeva, 2020: 34).

- a. Ekonomik Göstergeler: tüketicilerin konut ihtiyacını gidermek için edineceği gayrimenkulün alımında büyük etkisi olan faktörler HSMH, işsizlik, gelir düzeyi gibi kilit faktörlerdir. Bunlar emlak piyasasını büyük ölçüde etkileyen unsurlardır. Ekonomik durgunluk ve krizler gayrimenkul piyasasını olumsuz yönde etkileyerek bu alanda faaliyetini sürdüren şirketlerin çöküşüne sebep olmuştur.

- b. Faiz Oranları: Fed faizi, ipotek oranlarının nasıl kurulduğuna ilişkin önemli bir faktördür, çünkü bankalar borçlanma maliyetini belirlemektedir. Düşük Fed faiz oranları, genellikle bankalardaki ipotek oranının düşmesine neden olur. Bu bir ev satın alınanın belirli bir ipotek tutarı için ödemesi gereken aylık ipotek ödemelerini azaltır. Aylık ödeme ne kadar küçük olursa, muhtemel alıcılara daha uygun bir kredi verilir. Bu durum, konut sahiplerinin almaya uygun olduğu ipotek boyutunu artırabilir ve bu da emlak fiyatlarını artırabilir.
- c. Diğer Faktörler: yukarıda sıralanan etkenler dışında birçok etkenin gayrimenkul değerine etki ettiğini söylenebilir.

Yerel inşaat çalışmaları, imar kısıtlamaları ve yerel yönetmelikler, parklara ve oyun alanlarına yakınlık, gürültü kirliliği, ışık kirliliği, suç, imar kanunları, hava kalitesi, internet bağlantısı kalitesi, trafik hacmi, yol kalitesi gibi birçok etken gayrimenkul değerini belirlemektedir. Sınırsız sayıda unsurun etki ettiği gayrimenkul değerinin belirlenmesinde gayrimenkulleri gruplandırmak kolaylık yaratmaktadır. Tam değer tespit edilmesi için kısıtlı tutulan unsurların tam doğru olmayacağı düşünülse de analiz ve işlem kolaylığı açısından en çok etki eden faktörler incelenmeye tabi tutulmaktadır. Teknolojinin doruk noktasına ulaştığı günümüz koşullarında bilgisayar programında yapılmakta olan değerlendirmelerde gayrimenkul değerine etkileyen faktörlerin içeriği geniş tutulmaktadır. Çok sayıda veri analizinin mümkün olması net değer tespitinde artık her türlü varlığın programa eklenerek değerini belirleme imkanı yaratmaktadır (Khamrabaeva, 2020: 35; Şarkaya, 2013).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

6. METODOLOJİ

Gayrimenkul sektöründe çalışan 400 birey üzerinde yaptığı anket neticesinde katılımcıların verdiği cevaplar ile birlikte ortaya çıkan sonuçların detaylı olarak incelendiği başlıklar yer almaktadır. Bu bölümde sektör çalışanlarının çalışan aile yaşam beklentisi, iş tatmini, iş stresi ve örgütsel bağımlılıkları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını görmek için 19 hipotez test edilecektir. Değerlendirme uzmanlarının cinsiyeti, kültürel durumu, gelir düzeyi vb. İş ve aile yaşamının özellikleri, iş doyumu, iş stresi ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığına ilişkin verilerden destek alınarak yorumlanmada bulunulacaktır. Ayrıca araştırmanın sınırları literatüre katkısı ve sektör paydaşlarına gelecek araştırmalar için önerilerde bulunulacaktır.

6.1 ARAŞTIRMANIN LİTERATÜR TARAMASI

Literatür araştırmasında, geçmişten bugüne kadar yapılan araştırmalar incelenerek son on onbeş yıllık güncel kaynaklar araştırmada baz alınmıştır. Araştırma da çalışma saatlerinin çok ve belirsiz olması, normal saatlerinin dışında ek mesai, rahat olamama, şirketin yoğunluğu, ücretin tatmin edici olmaması, üst yöneticilerin olumsuz tavrı, iş ilişkileri, kıdemleri, aileye bağımlılıklarından ötürü beklenen talepler, sağlanan kazanç, hastalıklar, işten ve kişiden kaynaklanan benzeri özellikler iş ve aile yaşamında çıkan çatışmaların başında yer almaktadır (Ahuja vd, 2007; Cinamon vd., 2007). Diğer tanımla iş-aile çatışması; bir grubun parçası nedeni olma ile benimsenen rol ile aile ferdi olma sonucu benimsenen rol arasındaki çatışma sonucu ortaya çıkan gerilimdir (Efeoğlu ve Özgen, 2007). İş-aile çatışması; çalışanın bir ortamdaki (ev, aile gibi) davranışlarının, başka bir ortamdaki (iş gibi) olumsuz veya olumlu yönlü tepkilerden etkilenmesi süreci şeklinde ele alınabilir (Kaya, 2008). Literatürdeki çalışmalar bilim insanları iş ve aile yaşamı çatışmasıyla iş doyumu ilişkisinde olumsuz ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Çalışanların tutum ve davranışlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen her türlü olay ve durum örgütleri etkiler. İş-aile yaşamı çatışması da dahil olmak üzere her türlü rol oynama, organizasyonel süreç ve davranış konusunda ciddi etkilere neden olmaktadır. Rol yapma belirsizlikleri, çalışanın rollerini etkili bir şekilde yerine getiremediğini düşünmesine neden olur, bu nedenle kişiler endişeli ve psikolojik olarak yıpranmış hissetmektedirler. Rol

çatışmasının örgütsel sonuçları üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, tüm rol çatışmaları hemen hemen kaygı, artan korku, stres, azalan özgüven ve iş tatminsizliği, verimlilik ve performans düşüşü meydana getirdiği izlenmektedir (Taşlak, 2007: 67-75; Doruk, 2008: 66). Çalışan anneler babalar zamanlarının ve enerjilerinin büyük bir kısmını iş gereksinimlerini karşılamak için kullanmaları nedeniyle; evlatlarına yeterince süre ayırmadıklarını söylemektedirler. Özellikle gelişim çağındaki çocuklara yeterince ilgi gösterilmemesi çocukların davranışsal gelişimlerinde ve okul hayatlarında çeşitli sorunlar yaşadıkları belirtilmektedir (Aycan ve diğ., 2007: 59). Taş (2020: 13) kitabında; Michel ve diğerlerinin (2011) stres kaynakları olarak işin meta-analizinde iş yükü, işte harcanan zaman, rol karmaşası ve rol belirsizliği çalışmasında; kişinin rol oynamasının olumlu yönde etkileyen unsurun işyerinde aldığı sosyal destek (destekleyici destek, doğrudan destek, iş arkadaşlarından destek) olduğunu belirtmiştir. İş doyumu; çalışanların, mesleklerine karşı ve mesleklerinin çeşitli yönlerinin nasıl hissettikleriyle alakalı ve işlerinden memnun olma ya da memnun olmama durumunu ifade etmektedir (Öngel, 2019: 38). Örgütsel yönetimin sonuçlarından biri, modern yönetim anlayışının entegrasyonunu ve işin yaratıcılarına en yüksek maddi ve manevi memnuniyetin sağlanmasını gösterecek motivasyondur (Türk, 2007: 67). Bireyin aile içindeki rollerini yerine getirememesi durumu olarak tanımlanan aile-iş yaşamı çatışması, iş hayatında aile içindeki rollerin performansını ve etkinliğini olumsuz yönde etkilemektedir (Arslan, 2012: 36).

Evde çocuğu hasta olan bir babanın iş hayatının negatif etkilenmesi durumu örnek verilebilmektedir (Çetinkaya, 2011). İş-aile ve aile-iş çatışması birçok kişi tarafından aynı anlamda algılansa da, bu iki çatışmanın şekli oluşum sebebi ile birbirlerinden farklıdır (Çelik ve Turunç, 2009). Aile-iş çatışması, iş-aile çatışmasından farklı olarak daha çok aile danışmanlığı, psikoloji ve sosyoloji sahalarının inceleme konusudur. Bundan dolayı konunun iki taraflı olarak incelenmesi yerine, çalışmalar daha çok, iş-aile çatışmaları üzerine odaklandığı görülmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2015). Aile ortamında, kişiden beklentiler ne oranda çoğalırsa kişinin bu istekleri karşılaması o denli güçleşecek, bu güç durum karşısında bireyin aile doyumu aynı oranda azalış gösterecektir. Bu isteklerin artması halinde iş sahasındaki yükümlülükleri icra etmesinde günden güne güçlükler oraya çıkacak ve çatışmalar oluşmaya başlayacaktır (Şimşek ve Koç, 2020).

Tayvanlı girişimci kadınlarla iş-aile yaşamı çatışmasına yönelik yapılan bir incelemede, aile sınırları iş sınırlarına göre daha esnektir, elde edilen iş başarısı ve evlilikte elde edilen doyum ile iş-aile yaşamının olmayışı olumsuz bir ilişkiye sahiptir ve işten aileye yönelimin olmaması evlilik doyumuna katkıda bulunur; İşe aile odaklı erişimin algılanan iş başarısına katkıda bulunduğu gözlemlenmiştir (Wu ve diğ., 2010: 742). İş-aile yaşamı çatışmasının karakteristik unsurunu inceleyen Freidman ve Roseman adlı araştırmacılar, kişilik tipini A ve B tipi kişilik şeklinde ayırarak araştırmışlardır. A tipi kişilik yapısına sahip olanlar stresli, agresif, sabırsız, rekabetçi iş odaklı ve çalışkan, gibi özellikleri gösterirken, B tip kişilik yapısına sahip olanlar ise çalışma hayatında iyi ilişkilere sahip, daha sakin, planlı yaşayan, rekabetten uzak, kişiler şeklinde belirtildiği ifade edilmektedir (Güney, 2016: 80). Her bir rolün önceliği aynı olmadığından rol gereklilikleri içinde uyumsuzluk olabileceği ve bu uyumsuzluğun strese zemin hazırlayabileceği belirtilmektedir (Güney, 2016: 331).

İş ve aile kavramı, insanların zamanlarının çoğunu geçirdikleri en önemli faktördür ve bireyler sorumluluklarını yerine getirirken rol belirsizliğinden ötürü rol çatışmasına maruz kalmaktadırlar. Dolayısı ile rol çatışması yıkıcı ve yıpratıcı olabilmektedir (Öngel, 2019). Stres eğer kişiyi motive ederek başarılı olma duygu ve düşüncesine itiyor ise burada yapıcı stresten bahsedilebilir. Ancak, kurulan baskı neticesinde, kişinin düşük algısı, yada hiç algısının olmaması durumunda motivasyon engelleyici durum yıkıcı stres olarak değerlendirilmektedir (Türetgen, 2020: 4). Zorlanma stres kuyruklarına uyum sağlamak için bireylerin verdikleri tepki şekillerini ele almaktadır (Türetgen, 2020: 7). Dolayısıyla kişi rol çatışması yaşamakta ve bir rolü yerine getirirken diğer rol için zaman kalmamakta ve zaman yrtmemesi nedeniyle kişi uyum sağlama konusunda zorlanma yaşamaktadır (Türetgen, 2020: 6). Ülkemizde yapılan diğer araştırmalarda, kadın akademisyenler; yönetici, anne, eş benzeri çeşitli bir çok rolü aynı anda oynamak zorunda olduğunu göstermiştir (Çelebi, 2007).

Özellikle kariyerleri ve aileleri arasında oynamak zorunda olduğunu çatışma yaşayan kadın akademisyenler, artan aile talepleri karşısında kariyer performanslarının düşmesiyle birlikte zor durumda kalmışlardır. Hatta bazı durumlarda kadın akademisyenler kariyerlerinden vaz geçme noknasına gelerek yönetici görevini üstlenmek gibi rollerden de kaçınmakta olduklarını ifade etmişlerdir (Taş, 2020: 15). İnsanlar iş ve aile yaşamlarında zamansızlık sıkıntısı çektiğinde, davranışsal bozukluklar ve sinirsel bozukluklar yaşamaktadırlar. Bu gerilim halinin önüne geçilmesi, kişinin hem bireysel hem de örgütsel yaşamda daha

doyumlu bir yaşam sürmesini sağlamaktadır (Gökmen, 2019: 19). Akın Ve Karakulak (2019) çalışmasının bulgusu da işin tatmini ile yaşam tatmini arasındaki pozitif ve anlamlı ilişkili olmasıdır. Firmalar sadece kaliteli ürün üretmeyi değil örgütsel bağlılık sayesinde sürekli gelişmeyi sağlamışlardır. Burada çalışan söylenenin yapmanın ilerisine geçip yapması gerekeni yapacağı anlayışı ya da söylenenden daha fazlasını yap anlayışının benimsenmesi sağlanmış ve sadece yaptıklarımızdan değil yapmadıklarımızdan da sorumluyuz düşüncesiyle örgütsel bağlılıkla özdeşleşme sağlanmaktadır (Balkan, 2018). Yönetimin sosyal yardımı ise sorunun olumsuz etkisini azaltmaktadır (Kurt, 2010).

Ceylan ve Ulutürk' ün (2013) değişik iş kollarında işgörenler üstünde yaptıkları araştırmada, alışlagelmiş literatürün aksine, rol ve rolün belirgin olmayışı, iş hazzı ve performansı üzerinde hiçbir etkisinin olmadığını ortaya koymaktadır. Rol teorisine göre, çalışanların birbirlerine karşı karşıya kaldıkları rol talepleri veya bir görevi yerine getirmenin diğer bir görevin yerine getirilmesini güçlendirmesi, kişinin görevini yerine getiremeyecek durumda olması şeklinde ifade edilebilir. Ayrıca rol belirsizliği, ihtiyaç duyulan görevlerin içeriği ve önemi konusunda çalışanlar ve yöneticiler arasında farklı görüşlerin ortaya çıkması şeklinde tanımlanmaktadır (Balkan, 2018).

Tüm iş kollarında olduğu gibi, gayrimenkul sektöründe de artan rekabet ve deneyim-ekonomik, destekleyici ve politik, işverenlerin çalışanlardan yarar sağlaması maksimum seviyeye ulaşarak beklentileri artmıştır. Bu bağlamda, gayrimenkul sektöründe çalışanların aileleri ile olan ilişkileri incelenerek iş-aile yaşam çatışmasının; çalışanların, çalışma hayatlarındaki iş doyumu, iş stresi ve kurumsal bağlılıklarını etkilemekte olduğu saptanmıştır. Hangi kurum ve yapıların organizasyon ve yönetiminde sistemin hangi ürün ve değerlendirme çalışmalarının yürütüleceğinin kapsamlı bir şekilde ele alınarak belirlenmesi gerekmektedir (Erdem, 2019).

6.2 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmada, Gayrimenkul sektöründe çalışanların aileleri ile olan ilişkileri incelenerek aile iş yaşam çatışmasının; çalışanların, çalışma hayatlarındaki iş doyumu, iş stresi ve örgütsel bağlılıklarını nasıl etkilediği ele alınmıştır.

Yapılan araştırmalar, çalışanların hem sağlıklı bir aile hayatı hem de sağlıklı bir iş hayatı yaşayabilmelerinin zor olduğunu göstermiştir. Bunların nedeniyse, aile yaşam ve çalışma sahalarının devamlı değişken yapıda bulunmasıdır. Bu durum bazı sektörler için daha da belirgindir. Bu çalışmamızda Türkiye’ de önemli bir konumda bulunan gayrimenkul sektöründe çalışanların aile hayatının iş hayatını nasıl etkilediği araştırılmıştır.

Organizasyonların açık sistemler oldukları göz önünde bulundurulduğu zaman, işgörenlerin çalışma hayatlarını biçimlendiren örgütün amaçlarının, örgüt kültürünün, yapısının, işgörenlerin çalışma tanımlarının, iş gereklerinin ve çalışma standartlarının değişime açık süreçler ve faktör şekline bulunduğu rahat bir şekilde ifade edilebilir. Bütün bunların yanı sıra işgörenlerin aile yaşamı da biyolojik, psikolojik, iktisadi, toplumsal ve yasal nitelikleri bulunan ailenin sosyal bir kuruluş oluşu hasebiyle bir hayli değişime açık bir haldedir. Bundan dolayıdır ki çalışma ve aile hayatları aralarındaki ilişki de değişken bir yapı halindedir. Bahse konu değişkenliğin biriyle hayatında çatışma meydana getirme ihtimali bir hayli fazladır.

Çatışmanın kaçınılmaz bir halde bulunduğu haldeyse çatışmanın idare edilmesi gerekmektedir. İş-aile hayat çatışması işgörenlerin bireysel mutlulukları ve yaşam tatminlerinin yanında çalışmış oldukları kuruluşlar bakımından önem taşıyacak biçimde iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık seviyelerini de etkisi altına almaktadır. Bahse konu çatışmanın etkili bir biçimde idare edilmesi adına uygun insan kaynakları politikalarının imal edilmesi, kurumsal düzenlemelerin ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi mühimdir. Bunun adına, değişik kurumsal ortamlarda ve pazarlarda faaliyet sergileyen kuruluşlarda işgörenlerin iş-aile yaşamının çatışma seviyelerinin işleriyle alakalı tutum ve hareketlerini hangi yönde ve ne seviyede etkilemiş olduğunun tespiti gerekmektedir.

Bütün çalışma sahalarında bulunduğu gibi, gayrimenkul sahasında da devamlı artmakta olan rekabet ve yaşanmış olan sosyoekonomik, çevresel, teknolojik ve politik gelişimler, işverenlerin işgörenlerinden beklentilerini çoğaltmaktadır. Gayrimenkul sektöründe çalışan

bireylerin işverenlerin rapor yetiştirme baskısından dolayı çalışma saatleri oldukça esnektir. Bu durum çalışanların mesai bitiminden sonra bile evlerine iş götürerek çalışanların evden saatlerce çalışmalarına sebebiyet vermektedir. Yapısı gereği dinamik bir sektör olmasının yanında işverenlerin çalışanlardan beklentileri ve çalışanlarının belediye, tapu müdürlükleri gibi kurumlarda karşılaştıkları problemler gayrimenkul sektörü çalışanlarını mesleklerinden soğutmakta ve strese sokmaktadır. Tüm bu olumsuzlara maruz kalan gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasının çalışanların işe yönelik tutumları ve bunun yanında iş yerindeki davranışları üzerindeki etkilerini iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık kavramları çerçevesinden incelenmelidir.

6.3 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

İş-aile, aile-iş yaşam çatışmaları ve iş stresi, iş doyumu yaşayan bireylerin işlerini bırakma noktasına gelebildikleri, bu tespitle örgütlerin bu konuların neden olabileceği olumsuz durumlara karşı çeşitli tedbirler alması ve bu süreci çok iyi bir şekilde yönetmesi gerektiği literatürde belirtilmiştir (Howard vd., 2004: 388). Önceden tedbir alınmaması durumunda örgütsel bağlılığın azalmasına sebep olmaktadır. Bu durum devamsızlıkların ve işten ayrılmaların artması, iş kazalarının yükselmesi, kalite standartlarında düşüşler yaşanması ve tüm bunların sebep olduğu finansal maliyetlerin artması gibi sonuçların oluşabileceği belirtilmektedir (Nohe ve Sonntag, 2014).

Akademik yönünün beraberinde bu araştırmanın bir önemi de sektörel düzeydedir. Çünkü gayrimenkul sektörünün görmüş olduğu ilgi ve rağbet ülkemizde gün geçtikçe büyümektedir. Özellikle son yıllarda sektörün büyüyerek gelişmesine sebep olmaktadır. Bu büyüme beraberinde personel ihtiyacını doğurmaktadır. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması önlenmesi, çalışanları strese sokan faktörlerin belirlenerek ortadan kaldırılması, iş doyumuna yol açan durumların tespit edilerek, çalışmakta oldukları veya dâhil olacakları örgüt içindeki uyumları arttırması açısından sektöre öneriler barındırdığından önemlidir.

6.4 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yöntemleri genel olarak nicel ve nitel olmak üzere ikiye ayrılır. Nicel araştırmalarda objektif olmak temel amaçtır ve araştırmaya ilişkin bulgu ve gerçekler sayısal değerler ile ortaya konulur. Bu çalışmalar daha çok neden-sonuç ilişkilerini analiz eden ve bulguların oluşturulmasında istatistiksel veriler kullanan araştırmalardır (Saunders vd., 2009). Buna karşılık nitel araştırmalarda amaç insan doğasını ve ilişkilerini tanımlamak için sözcükleri veri olarak kullanır. Amaç eldeki verileri sayısal olarak ortaya koymak değil insan doğasına ilişkin verileri çözümlemek ve yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Ortaya koyduğumuz bu araştırmanın amacı, iş-aile yaşam çatışmasındaki gayrimenkul sektörü işgörenlerinin işe dair sergilediği tutumları ve bunların yanı sıra çalışma yerindeki hareketleri üstündeki etkilerini çalışma stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık olguları kapsamında analiz etmektir. Bu amaca ulaşmak için günümüze kadar yapılmış araştırmalar incelenmiş ve araştırma bulgularından yola çıkılarak İstanbul ili özelinde ve gayrimenkul sektörü çalışanları arasında çözümleme yapılmıştır. Bu anlamda bu çalışma nicel bir çalışmadır ve sayısal çözümlemeler kullanılmıştır.

Nicel araştırma yöntemleri arasından Betimsel Modeli kullanılmıştır. Betimsel Modelin amacı bir husustaki hali hazırdaki durumu araştırmak ve tespit etmektir. Çalışmada anket tekniğinden yararlanılmış, betimsel yöntemler arasından Tarama Deseni Yöntemi kullanılmıştır. Anket tekniğinde araştırmacı, belirli bir yapıda tasarlanmış sorular hazırlayarak katılımcılardan fikirlerini ve duygularını içeren güvenilir ve uygun cevaplar almaya çalışmaktadır (Hussey ve Hussey, 1997: 135).

Bu araştırmada 4 farklı ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerin detaylı bilgileri Veri Toplama Araçları bölümünde verilmiştir.

6.5 ARAŞTIRMANIN MODELİ

Nicel araştırma yöntemleri arasından Betimsel Model kullanılmıştır. Araştırmada betimsel yöntemler arasından Tarama Deseni Yöntemi kullanılmıştır. Araştırma modeli aşağıda verilmiştir.



Şekil 6.1: Araştırmanın Modeli

6.6 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın teorik çerçevesinde belirlenen kaynaklar, çalışmanın gayesi dâhilinde çalışmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H13: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H14: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H16: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H17: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H18: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H19: Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

6.7 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu çalışmanın evreni İstanbul ilinde faaliyet gösteren gayrimenkul değerlendirme firmalarıdır. Araştırmanın Örneklemi ise bu firmalarda çalışan 400 personel oluşturmaktadır.

6.8 VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Verilerin toplanabilmesi periyounda hem birinci el hem de ikinci el verilerden faydalanılmıştır. Birinci eldeki verilerin toplanması gayesiyle hazırlanmış olan anket formunda iş-aile yaşam çatışması, iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık olguları arasındaki ilişkileri deneme gayesine yönelik daha evvel çeşitli araştırmacıların geliştirdikleri ölçekler, bunların yanı sıra anketi yanıtlayanlarla alakalı demografik bilgilere ulaşmayı hedefleyen suallere yer verilmiştir.

Ankette yer alan veriler İstatistiki Sosyal Bilimler Paketi 26.0 (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) programına aktarıldıkmasının akabinde yorum ve analizlerin gerçekleştirilmesinde temel olarak; madde analizi, betimsel istatistik analizi, pearson korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi, anova testi, t testi, faktör (geçerlilik) analizi, güvenirlik analizi, normallik testi, yöntemleri de kullanılmıştır. İş-aile yaşam çatışması olgusu ve bu olgunun alt boyutları halindeki iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık olgularıyla ilişkilerini denemek adına parametrik testler analizi metodu kullanılmıştır. İş-aile yaşam çatışması olgusu ve alt boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üstündeki etkilerini açıklamak için çoklu regrasyon analizi metodu kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2010).

6.9 ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

6.9.1 İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği

Bu çalışmada çalışanların mevcut iş ve aile hayatları arasındaki çatışmaları ölçmeye yönelik olarak; doktora tezlerinden olan Yiğitel (2021)'in iş-aile yaşam çatışması ve zaman yönetimi becerilerinin bireysel performansa etkisi: sivil havacılık sektöründe bir araştırmada kullanılan iş-aile yaşam çatışması ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek ilk olarak, Netenmeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen, tek boyutlu ve beş ifadeden oluşan “iş-aile çatışması ölçeği” kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği literatürde birçok çalışmada kullanılan bir ölçek olduğu için tercih edilmiştir (Efeoğlu, 2006; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009; Erdem vd.,

2009). Netenmeyer vd. (1996) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0,88 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilir olduğunun göstergesidir. Türkçe literatürde ise ölçeğin Cronbach Alfa değeri Efeoğlu tarafından 0,88, Özdevecioğlu ve Doruk tarafından 0,91, Erdem vd. tarafından 0,90 ve Turunç ve Çelik tarafından 0,83 olarak bulunmuştur.

6.9.2 İş Stresi Ölçeği

Bu çalışmada çalışanların iş yerinde yaşadığı iş stresini ölçmek amacıyla yönelik olarak; doktora tezlerinden Tülle (2020)'in iş stresinin işe tutkunluğa etkisinde örgüt temelli öz-saygının düzenleyici rolü üzerindeki yaptığı çalışmada kullanılan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek ilk olarak, çalışanların iş yerinde yaşadığı iş stresini ölçmek amacıyla House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen, tek boyut ve yedi ifadeden oluşan “iş stresi ölçeği” kullanılmıştır. Söz konusu ölçeğin kullanılma nedeni; literatürde iş stresi ile ilgili yapılan birçok çalışmada sıklıkla tercih edilen ölçüm aleti olmasıdır (Kopelman, 1983; Greenhaus vd., 1989; Parasuman vd., 2006; Erdil ve Keskin, 2003; Efeoğlu ve Özgen, 2006; Dığın ve Ünsar, 2010). Çalışmalarda kullanılan ölçeğin güvenilirliği incelendiğinde Cronbach Alfa değerlerinin 0,71-0,89 arasında değişen değerler alması ölçeğin güvenilir olduğunun göstergesidir.

6.9.3 İş Doyumu Ölçeği

Bu çalışmada, doktora tezlerinden olan Çıpa (2020)'nin duygusal ve kültürel zekâ, sosyal sermaye, iş doyumu ve örgütsel bağlılık ilişkileri: eğitim sektöründe bir çalışma üzerindeki iş doyumu ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek ilk olarak, “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ilk kez 1967 Weiss ve arkadaşları tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Araştırmada ise 1977 yılında geliştirilen ve 20 maddeden oluşan 5’li Likert sistemindeki kısa formu kullanılmıştır. Ölçek “University of Minnesota” resmî web sitesinden orijinal hâlinin Türkçeye çevrilmiş linkinden temin edilmiştir.

6.9.4 Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Bu çalışmada, doktora tezlerinden olan Atakul (2022)'un işyeri maneviyatı ve örgütsel adaletin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri üzerindeki örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek ilk olarak, “*Örgütsel Bağlılık Ölçeği*” ilk kez 1993 yılında, Meyer, Allen ve Smith tarafından geliştirilmiştir. Alan yazında ölçeğe dair

uyarlamalarda geçerlik ve güvenirlikle alakalı yetersizliklere ve kargaşaya rastlanmış olduğundan 2017 yılında Abidin Dağı, Zakir Elçiçek ve Bünyamin Han tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan 18 maddelik 5' li Likert sistemindeki ölçek araştırmada kullanılmıştır. Ölçeğinin güvenirlik katsayısı 0, 92 olarak güvenilir bulunmuştur.

6.9.5 Gayrimenkul Değerleme Uzmanlarına Yönelik Hazırlanan Anket

Demografik bilgi formu araştırmacı tarafınan değerlendirme uzmanlarına yönelik sorular tasarlanmıştır. Araştırma kapsamında katılımcıların, yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu, kadro durumu, çalışma süresi, deneyim süreleri, gelir düzeyleri, SPK lisans düzeylerinin aktiflik durumu, değerlendirme uzmanlarının çalışma durumları yer almaktadır.

6.10 ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI

Bu araştırma kapsamı ve sınırları; Türkiye' nin İstanbul ilinde faaliyet gösteren gayrimenkul değerlendirme firmaları ve bunlara bağlı çözüm ortaklığı firmaları olup bu alanda çalışan değerlendirme uzmanlarına yapılan anket ölçeğinin sonuçlarından oluşmaktadır. Uygulanan yöntem kısıtlamaları bulunmaktadır. Anket TDUB'un aracılığı ile yapılmış olup 31.12.2021 itibarıyla, 8.652 gerçek kişi Üye Gayrimenkul Değerleme Uzmanı ve 145 tüzel kişi Üye Gayrimenkul Değerleme Firması olmak üzere toplamda 8.797 adet üyeden oluşmaktadır. Üyelerin 1.984 adedi İstanbul İlinde yer almaktadır. Ayrıca diğer önemli kısıtlamalardan biride anket aktif lisanslı ve çalışan değerlendirme uzmanlarına yapılmıştır.

Bu çalışmanın evreni İstanbul ilinde faaliyet gösteren gayrimenkul değerlendirme firmalarıdır. Araştırmanın Örneklemi ise bu firmalarda çalışan 400 personel oluşturmaktadır. Araştırma evreni için tez çalışma tarihleri arasında 1.984 adet anket dağıtılmış ve 400 adedinden geri dönüş sağlanmıştır. Bu oran örneklem büyüklüğü için yeterli gelmektedir.

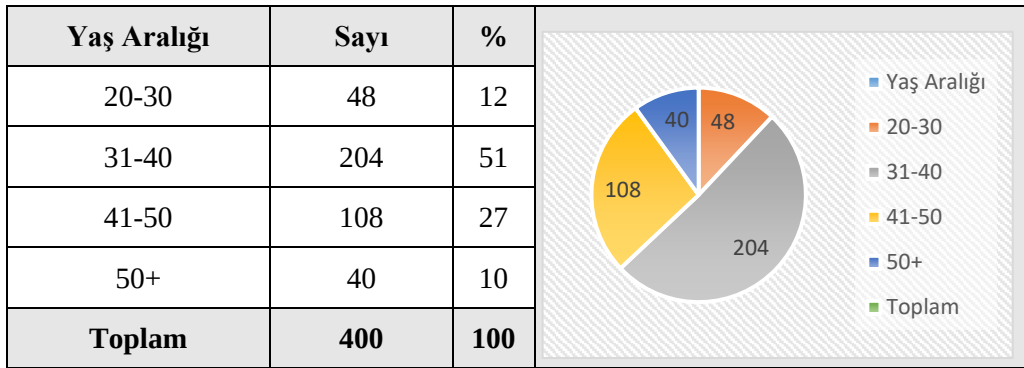
6.11 VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

Bu başlıkta 400 gayrimenkul değerlendirme uzmanı üzerinde yaptığımız anket sonuçlarını uygulayacağımız 19 hipotez yer almaktadır. Katılımcıların verdiği cevaplara göre sektörde çalışanların iş tatmini; örgütsel bağlılık ve iş stresini etkileyen faktörlerin çalışanlar üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışan bireylerin verdiği cevapların sonucu olarak bu hipotezlerin geçerliliği test edilmiştir. Bireylerin gelir düzeyi, cinsiyeti, medeni durumları gibi özellikleri ile iş tatminleri, iş stresleri, iş aile yaşam çatışmaları ve örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir.

6.11.1 Demografik Özelliklere İlişkin Bulguların Betimsellik İstatistikleri

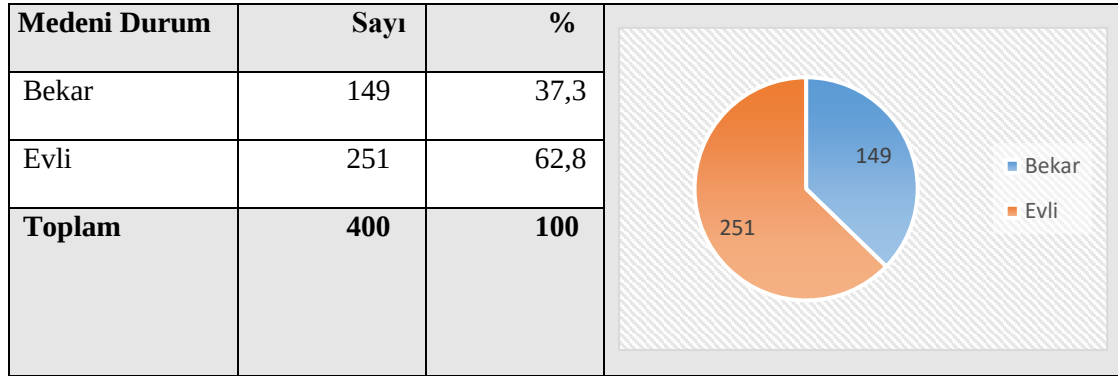
Katılım sağlayan uzmanlara yönelik bilgilerde adı soyadı hariç, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, cinsiyet, eğitim durumu, sektörde deneyim süresi, kurumda çalışma süresi, haftalık çalışma süresi, aylık kazanç, SPK lisansının aktifliği, uzmanın çalışma durumu, rapor yazımında aktif görev alıp almadığı ve daha önsinde aynı sektörde çalışıp çalışmadığını ölçen sorular bulunmaktadır. Araştırmaya dâhil olan 400 adet katılımcının demografik verilerinin değerlendirilmesine dair bulgular aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 6.1: Uzmanların Yaşına Göre Dağılımı



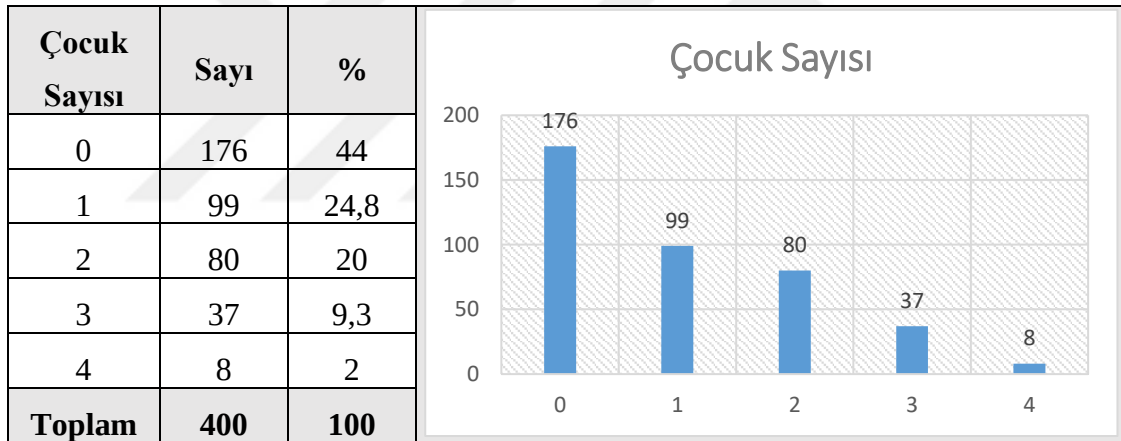
Tablo 6.1 incelendiğinde uzmanların yaş aralığına bakıldığında %12 ile 20-30 yaş ve %51 ile 31-40 yaş arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 2.2: Uzmanların Medeni Durumuna Göre Dağılımı



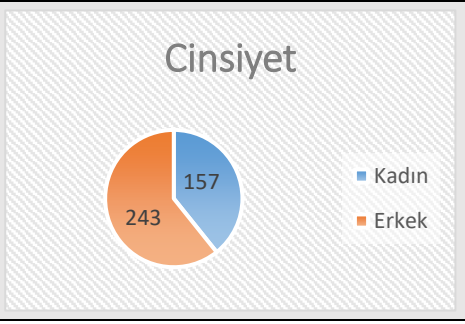
Tablo 6.2 incelendiğinde çalışmaya anket katılımcıların % 62,8 evli olup % 37,3' ü ise bekâr oldukları görülmektedir.

Tablo 6.3: Uzmanların Çocuk Sayısına Göre Dağılımı



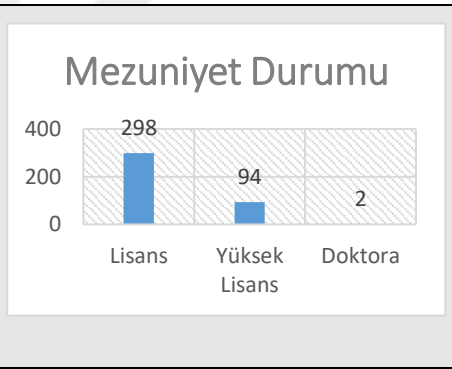
Tablo 6.3 incelendiğinde uzmanların çocuk sayısına bakıldığında %44 ‘ünde çocuk olmadığı %24,8’ inde 1 çocuklu olduğu, %20’ sinde 2 çocuklu olduğu, %9,3’ ünde 3 çocuklu olduğu ve %2’ inde 4 çocuklu olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 6.4: Uzmanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

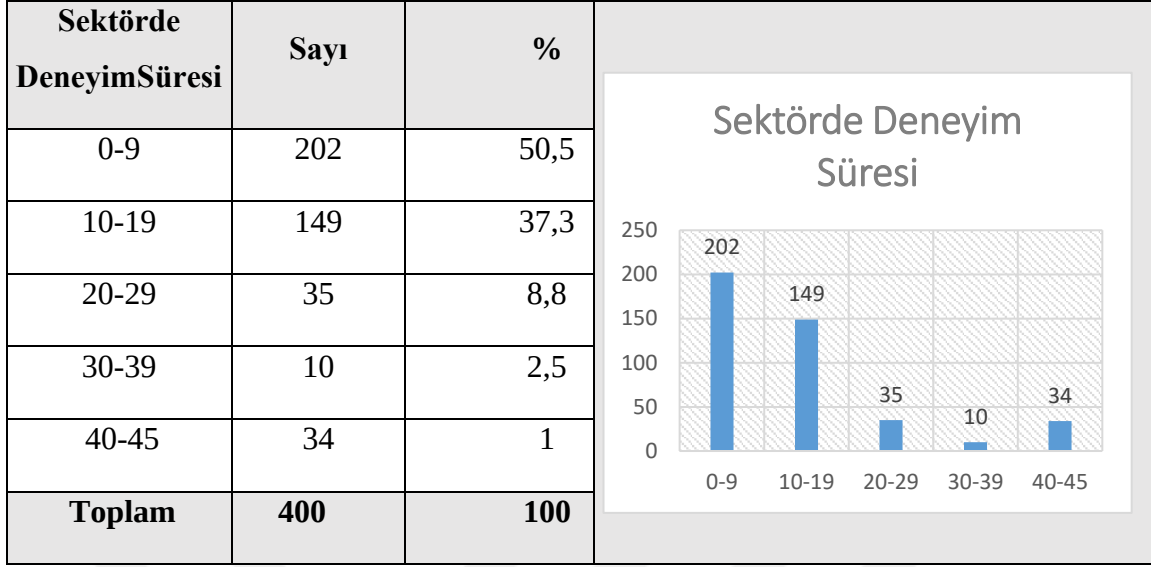
Cinsiyet	Sayı	%	Cinsiyet 
Kadın	157	39,3	
Erkek	243	60,8	
Toplam	400	100	

Tablo 6.4 incelendiğinde ise; uzmanların %39,3' ü kadın çalışanlardan %60,8'i ise erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

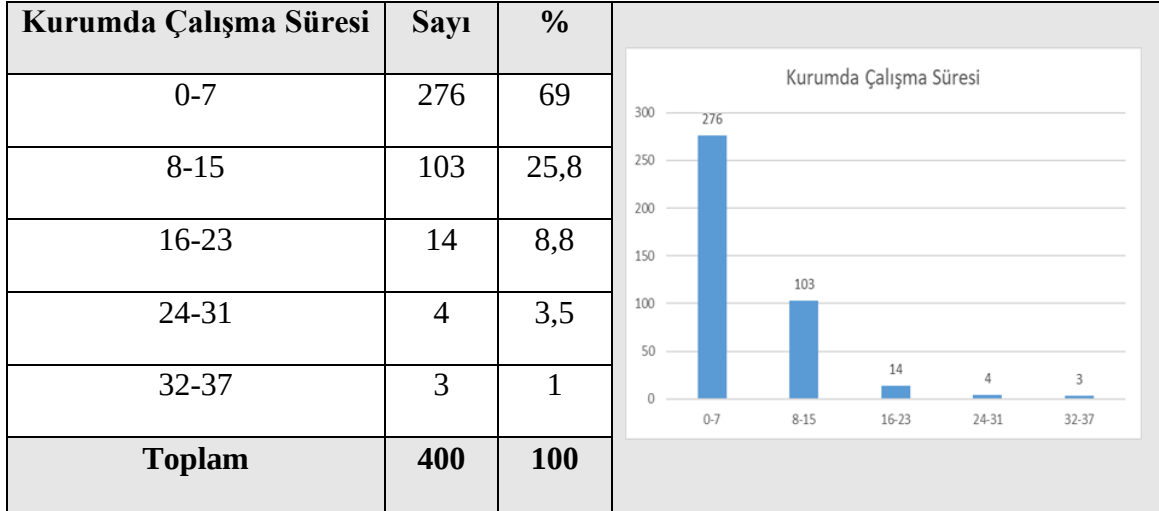
Tablo 6.5: Uzmanların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Mezuniyet Durumu	Sayı	%	Mezuniyet Durumu 
Lisans	298	74,5	
Yüksek Lisans	94	23,5	
Doktora	2	2	
Toplam	400	100	

Tablo 6.5 incelendiğinde uzmanların %74,5'i lisans mezunu, %23,5'i yüksek lisans mezunu, %2'si ise doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 6.6: Uzmanların Sektörde Deneyim Süresine Göre Dağılımı

Tablo 6.6 incelendiğinde setördeki deneyimli uzmanların en az deneyim süresinin 0-9 yıl ile %50,5 seviyesini oluşturduğu, en fazla deneyim süresinin 40-45 yıl ile %1 seviyesinde olduğu görülmektedir.

Tablo 6.7: Uzmanların Kurumda Süresine Göre Dağılımı

Tablo 6.7 incelendiğinde uzmanların çalıştıkları kurumda en az çalışma süresinin 0-7 yıl ile %69 seviyesini oluşturduğu, en fazla çalışma süresinin 32-37 yıl ile %1 seviyesinde olduğu görülmektedir.

Tablo 6.8: Uzmanların Haftalık Çalışma Süresine Göre Dağılımı

Haftalık Çalışma Süresi	Sayı	%
40 Saatten Az	54	13,5
41-60 Saat	182	45,5
60 Saatten Fazla	164	41
Toplam	400	100

Haftalık Çalışma Süresi

54 182 164

40 Saatten Az 41-60 Saat 60 Saatten Fazla

Tablo 6.8 incelendiğinde uzmanların haftalık çalışma sürelerinin %13,5’ü 40 saatten az çalıştığı, 45,5’i 41-60 saat arasında çalıştığı ve %41’inin 60 saatten fazla çalıştığı görülmektedir.

Tablo 6.9: Uzmanların Aylık Kazançlarına Göre Dağılımı

Aylık Kazanç	Sayı	%
0-4.000	12	3
4.001-6.000	34	8,5
6.001-8.000	73	18,3
8.001-10.000	143	35,8
10.001+	138	34,5
Toplam	400	100

Aylık Kazanç

12 34 73 143 138

0-4.000 4.001-6.000 6.001-8.000 8.001-10.000 10.001+

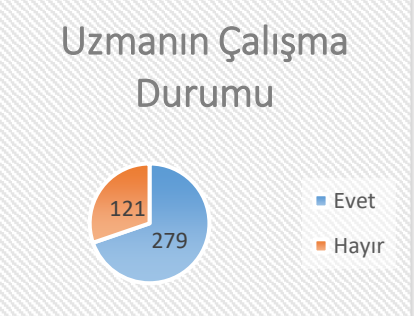
Tablo 6.9 incelendiğinde uzmanların aylık kazançlarının en az %3’ü 0-4.000.-TL arasında olduğu, en fazla ise, % 35,8’inin 8.001-10.000.-TL arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 6.10: Uzmanların SPK Lisanslarının Aktiflik Durumuna Göre Dağılımı

Lisans Aktiflik Durumu	Sayı	%	
Evet	400	100	
Hayır	0	0	
Toplam	400	100	

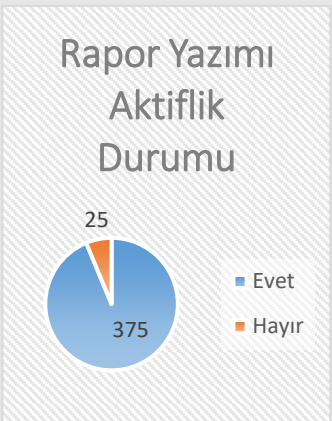
Tablo 6.10 incelendiğinde, katılımcıların tamamının SPK lisanslarının %100'ünün aktif lisanslı olduğu görülmektedir.

Tablo 6.11: Uzmanların Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

Uzmanın Çalışma Durumu	Sayı	%	
Evet	279	69,8	
Hayır	121	30,3	
Toplam	400	100	

Tablo 6.11 incelendiğinde, % 69, 8'inin kadrolu çalışan olduğu, %30, 3'ünün çözüm ortağı çalışanı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 6.12: Uzmanların Rapor Yazımına Göre Aktivlik Dağılımı

Rapor Yazımı Aktivlik Durumu	Sayı	%	Rapor Yazımı Aktivlik Durumu 
Evet	375	93,8	
Hayır	25	6,3	
Toplam	400	100	

Tablo 6.12 incelendiğinde, uzmanların %93,8’ inin rapor yazımında aktif görev aldığı, %6,3’ ünün ise rapor yazımında aktif görev almadığı görülmektedir.

Tablo 6.13: Uzmanların Rapor Yazımına Göre Aktivlik Dağılımı

Daha Önce Aynı Sektörde Başka Kurumda Çalışma Durumu	Sayı	%	Sektör Deneyimi 
Evet	333	83,3	
Hayır	67	16,8	
Toplam	400	100	

Tablo 6.13 incelendiğinde, %83,3’ ünün aynı sektörde başka kurumda çalıştığı, %16,8’ inin ise aynı kurumda çalıştığı görülmektedir.

6.11.2 Güvenilirlik ve Geçerlilik

Bir araştırmanın akademik başarısı, bilgilerin doğruluğuna ve her seferinde yapılan araştırma ve deneylerin kanıtlanabilir özelliğe sahip olmasına bağlıdır. Elde edilen doneler güvenilirlik ve geçerlilik analizine bağlı ise yüksek derecede araştırmanın güçlü olduğunu göstermektedir (Tavşancıl, 2018).

Güvenilirlik yapılan test maddelerine ilişkin verilen cevaplar arasındaki tutarlılık olarak tanımlanabilir. Güvenilirlik, testlerin ölçmek istenilen özelliği ne derecede doğru ne derecede yanlış ölçtüğü ile alakalı bir kavramdır. Bir enstrüman ölçümünün temelinin teknik analizi, nesnelerden birinin seçiminin karakteristiğinin veya ne ölçüde incelenebileceğinin belirlenmesini gösteren tüm enstrümana genel bir bakışı göstermektedir. Bir standart elde edilen küresel boyuttaki tüm boyutların seçiminden herhangi bir seçimdir. Puanlar gerçek ölçü ve hata değişiklikleri oranlarıdır (Büyüköztürk, 2021).

Bu tez çalışmamızda analiz yöntemi olarak iç tutarlılık metotlarından biri olan Cronbach'ın Alfa Katsayısına yer verilmiştir. Değerlere bakıldığında; sayı 0-1 arasında değer alır. Bu değer ile ilgili yorum değerleri detayları tablo 18'de yer verilmiştir. (Kılıç, 2016: 48)

Tablo 6.14: Güvenilirlik Katsayısı ve Yorumlaması

Güvenirlik katsayısı (Cronbach alfa)	Yorum
≥ 0.9	Mükemmel
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	İyi
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Kabul edilebilir
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Zayıf
$\alpha < 0.5$	Kabul edilemez

Kaynak: KILIÇ,S., Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı, Journal of Mood Disorders
Volume: 6, No: 1, P: 47-48, 2016 - www.jmood.org,48

Tablo 6.15: Araştırma Ölçeklerinin Güvenirlilik Tablosu

Değişken Adı		Soru Sayısı	Cronbach Alpha
1	İş-Aile Yaşamı Çatışması	5	0,909
	Aile-İş Yaşamı Çatışması	5	0,758
	İAYÇ Soruların Tamamı	10	0,864
2	İş Stresi	7	0,890
3	İş Doyumu	5	0,804
4	Örgütsel Bağlılık (Duygusal B.)	6	0,757
	Örgütsel Bağlılık (Devam B.)	6	0,858
	Örgütsel Bağlılık (Normatif B.)	6	0,725
	Örgütsel B. Soruların Tamamı	18	0,796

Tablo 6.15'e bakıldığında, bakıldığında, araştırma ölçeklerinden iş-aile yaşamı çatışmasını oluşturan soruların alt boyutlarının 0.909 ile 0.758 arasında güvenirlik değeri olduğu ve alt boyutlara bakılmaksızın maddelerin tamamına bakıldığında 0,864 değerinde olduğu görülmektedir. Ölçeğin Cronbach Alpha değerinin güvenirliği iyi ve mükemmel güvenilirlikte olduğu saptanmıştır. Tabloda iş stresi ölçeği incelendiğinde Cronbach Alpha değerinin 0,890 değerinde güvenirliği iyi güvenilirlikte olduğu saptanmıştır. Tabloda iş doyumu ölçeği incelendiğinde ise; Cronbach Alpha değerinin 0,786 değerinde güvenirliği iyi güvenilirlikte olduğu saptanmıştır. Tabloda Örgütsel bağlılık ölçeği incelendiğinde ise örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutunun Cronbach Alpha değerinin 0,629 değerinde güvenirliği kabul edilebilir güvenilirlikte olduğu, devam bağlılığı boyutunun Cronbach Alpha değerinin 0,858 değerinde iyi güvenilirlikte olduğu, normatif bağlılık boyutunun ise Cronbach Alpha değerinin 0,725 değerinde iyi güvenilirlikte olduğu saptanmıştır. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarına ayrılmaksızın bakıldığında maddelerin tamamına bakıldığında 0,808 değerinde olduğu Cronbach Alpha değerinin iyi güvenilirlikte olduğu görülmektedir.

Geçerlilik, yapılan testin ne derecede doğru ölçtüğüne dair bir unsurdur. Geçerlilik testleri; kapsam, yapı geçerliliği, ölçüt-bağımlı geçerlilikten oluşmaktadır. Bu test çalışmasında ise; yapı geçerliliği yöntemi kullanılmıştır. Değerlendirmesi yapılan bir aracının geçerliliği kapsamındaki araçlardan elde edilir. Elde edilen bir araç hakkında bilgi almaktan ve bilgilerden elde edilen verilerden yararlanılan bilgilerden edilen verilerin ne kadar çok sayıdaki bilgilerden elde edilenlerin ne ölçüde iyi olduğu anlaşılmalıdır. Baskın özellikleri ölçüldüğünde, kullanılan ölçülen sınırların istenen özellikleri ve ölçüm seviyeleri araştırılmalıdır. Geçerlik teknikleri için farklı sınıflandırmalardan bahsedilebilir, bu sınıflandırmada en çok tercih edilenler kapsam geçerliliği, ölçüt bağımlı geçerlilik, yapı geçerliliğidir. Güvenirlilik testi, güvenilir kişilerin ters maddelere verdikleri yanıtların tutarlılığı olarak tanımlanabilir. İstenilen özelliği ölçmesi ile ilgilidir. Güvenirlilik katsayısı olarak hesaplanan korelasyon testi, yorumlamak için kullanılır (Tavşancıl, 2018).

Tablo 6.16: Geçerlilik KMO ve Yorumlaması

Ölçüt	Yorum
$1,00 \leq KMO \leq 0,9$	Mükemmel
$0,90 < KMO \leq 0,80$	İyi
$0,80 < KMO \leq 0,70$	Kabul edilebilir
$0,70 < KMO \leq 0,60$	Zayıf
$0,60 < KMO$	Kabul edilemez

Ancak literatür incelendiğinde bazı kaynaklar, KMO için alt sınırın 0,50 olması gerektiğini $KMO < 0,50$ ise veri kümesinin faktörlenemeyeceğini ifade etmiştir. Örneklemin analiz için yeterli olup olmadığını belirler. KMO 0 ile 1 arasında bir değer alır. 1'e ne kadar yakınsa örnek faktör analizi için o kadar uygundur. KMO istatistiği, açıklayıcı faktör analizinde örnek yeterliliğini değerlendirmek için kullanılan bir katsayıdır. Bu katsayı, alt boyutları belirlemek için açıklayıcı faktör analizinin uygulandığı her çalışmada istisnasız karşımıza çıkmaktadır. Bartlett testi, veri matrisinin birim matris olup olmadığını ve değişkenler arasındaki korelasyonun yeterli olup olmadığını belirler. Tüm korelasyon katsayılarının sıfır olduğu sıfır hipotezini test eder. P değeri < 0.05 ise bir veri seti faktör analizi için uygundur (Şengül, 2013: 167).

Tablo 6.17: İş Aile Yaşam Çatışması (Bağımlı Değişken) KMOve Bartlett's Test

KMO ve Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	.879
Yaklaşık Ki Kare	2098,096
Bartlett's Test of Sphericity Yaklaşık Ki Kare	45
Sig	,000

Tablo 6.17: den anlaşılacağı üzere İAYÇ değişkenleri için anlamlılık 0,000 derecesindedir. KMO değeri 0,879 değerinde olduğu görülmektedir. Burdan hareketle geçerliliğinin iyi seviyede olduğu saptanmıştır. Tablo incelendiğinde bağımlı bağımsız değişkenlerin örneklem sayısı değişken sayısına göre bakıldığında iyi seviyede olduğu ve keşifsel faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 6.18: İş Stresi (Bağımlı Değişken) KMOve Bartlett's Test

KMO ve Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	.901
Yaklaşık Ki Kare	1461,328
Bartlett's Test of Sphericity Yaklaşık Ki Kare	21
Sig	000

Tablo 6.18: den anlaşılacağı üzere İAYÇ değişkenleri için anlamlılık 0,000 derecesindedir. KMO değeri 0,901 değerinde olduğu görülmektedir. Burdan hareketle geçerliliğinin mükemmel seviyede olduğu saptanmıştır. Tablo incelendiğinde bağımlı bağımsız değişkenlerin örneklem sayısı değişken sayısına göre bakıldığında iyi seviyede olduğu ve keşifsel faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 6.19: İş Doyumu (Bağımlı Değişken) KMO ve Bartlett's Test

KMO ve Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	.823
Yaklaşık Ki Kare	782,186
Bartlett's Test of Sphericity Yaklaşık Ki Kare	10
Sig	.000

Tablo 6.19: den anlaşılacağı üzere İAYÇ değişkenleri için anlamlılık 0,000 derecesindedir. KMO değeri 0,879 değerinde olduğu görülmektedir. Burdan hareketle geçerliliğinin iyi seviyede olduğu saptanmıştır. Tablo incelendiğinde bağımlı bağımsız değişkenlerin örneklem sayısı değişken sayısına göre bakıldığında iyi seviyede olduğu ve keşifsel faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 6.20: Örgütsel Bgllık (Bağımlı Değişken) KMO ve Bartlett's Test

KMO ve Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	.852
Yaklaşık Ki Kare	3146,506
Bartlett's Test of Sphericity Yaklaşık Ki Kare	153
Sig	.000

Tablo 6.20: den anlaşılacağı üzere İAYÇ değişkenleri için anlamlılık 0,000 derecesindedir. KMO değeri 0,879 değerinde olduğu görülmektedir. Burdan hareketle geçerliliğinin iyi seviyede olduğu saptanmıştır. Tablo incelendiğinde bağımlı bağımsız değişkenlerin örneklem sayısı değişken sayısına göre bakıldığında iyi seviyede olduğu ve keşifsel faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

6.11.3. Keşifsel Faktör Analizi

Literatür İncelendiğinde KMO ve Bartlett'in kesit testlerinin genellikle 0,70 üzeri olması beklenmektedir. Geçerlilik analizinde testler başarılı bir şekilde geçmiştir. KMO ve Bartlett'in kesit testleri değişkenlerin ve boyutların güvenilirliğini test etmek için nitel bir faktör analizi gerçekleştirilerek sınanması için keşifsel faktör analizine yer verilmiştir. Her değişken ayrı ayrı kapatılmış ve aşağıdaki tablolarda detaylara yer verilmiştir.

Tablo 6.21: Keşifsel Faktör Yüğü Analizi

Sıra	Sorular	(IA) İş Aile Yaşamı Çatışması	(AI) Aile İş Yaşamı Çatışması	İş Stresi	İş Doyumu	ÖB (Duygusal Bağlılık)	ÖB (Devam Bağlılığı)	ÖB (Normatif Bağlılığı)
1.	İşime ilişkin sorumluluklarım, ev ve aile yaşamıma ilişkin sorumluluklarım ile çatışıyor.	,891						
2.	İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.	,867						
3.	İşimin yüklediği ağır sorumluluklar nedeniyle evde yapmak istediklerimi gerçekleştiremiyorum.	,867						
4.	İşte yaşadığım gerginlikler ailevi görevlerimi tam olarak gerçekleştirmemi engelliyor.	,789						
5.	İşimdeki sorumluluklarım nedeniyle ailevi etkinliklere ilişkin planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	,788						
6.	Ailemle ya da eşime ilişkin sorumluluklarım, işimle ilgili aktivitelerle çatışıyor.		,730					
7.	Ev yaşamımdaki sorumluluklarımı yerine getirebilmek için işimi yarım bırakıp ertelemek zorunda kalıyorum		,834					
8.	Ailemin ya da eşimin isteklerini karşılayabilmek için iş hayatımda yapmak istediklerimi tam olarak yerine getiremiyorum		,769					

Tablo 6.21: (devamı)

Sıra	Sorular	(IA) İş Aile Yaşamı Çatışması	(AI) Aile İş Yaşamı Çatışması	İş Stresi	İş Doyumu	ÖB (Duygusal Bağlılık)	ÖB (Devam Bağlılığı)	ÖB (Normatif Bağlılığı)
9.	Aile hayatım işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarım ile çatışıyor.		,709					
10.	Aile hayatımdan kaynaklanan gerginlikler, işime ilişkin görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.		,672					
11.	İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.			,891				
12.	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.			,867				
13.	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.			,867				
14.	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olurdu.			,789				
15.	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.			,788				
16.	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.			,730				
17.	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.			,834				
18.	Genel olarak işimden memnunum.				,983			
19.	Genel olarak işimi seviyorum.				,983			

Tablo 6.21: (devamı)

Sıra	Sorular	(İA) İş Aile Yaşamı Çatışması	(Aİ) Aile İş Yaşamı Çatışması	İş Stresi	İş Doyumu	ÖB (Duygusal Bağlılık)	ÖB (Devam Bağlılığı)	ÖB (Normatif Bağlılığı)
20.	Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.				,964			
21.	İşimden zevk alıyorum.				,983			
22.	İşiime karşı ilgimi kaybediyorum.				,957			
23.	Meslek hayatımın kalan kısmını bu kuruluştta geçirmek beni çok mutlu eder.					,800		
24.	Bu kuruluşun sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.					,759		
25.	Kuruluşuma karşı güçlü bir ait olma hissim yok.					,758		
26.	Bu kuruluşta kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.					,743		
27.	Kendimi kuruluşumda “ailenin bir parçası” gibi hissetmiyorum.					,708		
28.	Bu kuruluşun benim için çok özel bir anlamı var.					,620		
29.	Şu anda kuruluşumda kalmak istemesem bile kalmaya mecburum.						,565	

Tablo 6.21: (devamı)

Sıra	Sorular	(İA) İş Aile Yaşamı Çatışması	(AI) Aile İş Yaşamı Çatışması	İş Stresi	İş Doyumu	ÖB (Duygusal Bağlılık)	ÖB (Devam Bağlılığı)	ÖB (Normatif Bağlılığı)
30.	İstesem de, şu anda kuruluşumdan ayrılmak benim için çok zor.	İPTAL						
31.	Şu anda kuruluşumdan ayrılmak istediğime karar versem, hayatımın çoğu alt üst olur.						,730	
32.	Bu kuruluşu bırakmayı düşünemeyeceğim kadar az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.						,726	
33.	Eğer bu kuruluşa kendimden bu kadar çok vermiş olmasaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.						,704	
34.	Bu kuruluştan ayrılmanın az sayıdaki olumsuz sonuçlarından biri alternatif kıtlığı olurdu.						,659	
35.	Mevcut işverenimle çalışmaya devam etmek için hiçbir manevi yükümlülük hissetmiyorum.							,655
36.	Benim için avantajlı da olsa kuruluşumdan şu anda ayrılmanın doğru olmadığını hissediyorum.							,643
37.	Kuruluşumdan şimdi ayrılısam kendimi suçlu hissederim.							,624
38.	Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor.							,877
39.	Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kuruluşumdan şu anda ayrılmayı düşünmem.							,843
40.	Kuruluşuma çok şey borçluyum.							,824

Tablo 6.21 incelendiğinde Faktör analizinde İş-Aile Yaşamı Çatışması bağımsız değişkeni, iş-aile yaşamı çatışması ve aile-iş yaşamı çatışması olarak iki alt boyutta incelenmiştir. İş stresi ve iş doyumunu değişkeni ise tek boyuta ayrılmıştır. Örgütsel bağlılık bağımlı değişkeni ise duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt boyuta ayrıldığı görülmektedir. Analizde sorularında, sorular arasında herhangi bir çakışma meydana gelmemiştir. Analizlerde bu faktör tablosu alınarak alınarak devam edilmiştir. Ayrıca, 30. soru (-,431) anlamlı bir değer almadığından dolayı değerlendirmeye tabi tutulmamıştır.

6.11.4. Normallik Testinin Betimsel İstatistiki

Elde edilen verileri analiz ederken, betimsel istatistik ve kestirimsel istatistik olmak üzere iki temel yaklaşımdan bahsedilir. Tanımlayıcı İstatistikler, bir değişken için sayısal değerlerin toplanmasına, tanımlanmasına ve sunulmasına izin veren istatistiksel prosedürleri tanımlar. Betimsel istatistikler, tüm evreni bir örneklem üzerinde gözlemleyerek elde edilen verileri kullanarak, araştırmaya katılan kişi veya nesnelerin özelliklerini betimlemek için kullanılan frekans, yüzde, merkezi eğilim ölçüleri, değişkenlik ölçüleri ve korelasyon katsayısı gibi teknikleri barındırır (Büyüköztürk, 2021).

Sosyal bilimlerdeki araştırmaların çoğu, tüm evreni değil, evreni tarafsız bir şekilde temsil eden bir örneklem üzerinde yürütülür. Bu durumda araştırmacı ihtiyaç duyduğu verileri örneklemde toplar. Ancak buradaki asıl amaç, evren hakkında tahminlerde bulunmak veya toplanan verilere dayalı olarak hesaplanan istatistiklere dayanarak evreni tanımdır. Örneklemde hesaplanan istatistiklere dayanarak evrenin değerleri hakkında doğru tahminlerde bulunan yöntem ve tekniklere çıkarımsal (çıkarımsal) istatistik denir (Büyüköztürk, 2021).

Normallik; betimseller, grafiksel yaklaşımlar normallik testleri ile elde edilmektedir. Betimseller için; aritmetik ortalama, mod, medyan sıralaması ve basıklık ve çarpıklık katsayısına bakılır. Literatür incelendiğinde güncel bilimsel çalışmalarda basıklık ve çarpıklık katsayısı en güvenilir normallik testinin doğruluğu kabul edilmektedir. Bu oran -1,5 +1,5 arasındaki değerlerin normal dağıldığı kabul görmektedir. Bazı bilimsel araştırmalarda ise bu değer -2 ile +2 arasında da normalliği kabul görmektedir.

Tablo 6.22: İş-Aile Yaşamı Çatışması Ölçeğinin Normallik Testi

Sıra	İş Aile Yaşamı Çatışması Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	İşime ilişkin sorumluluklarım, ev ve aile yaşamıma ilişkin sorumluluklarım ile çatışıyor.	3,68	4,00	1,237	-,603	-,747
2.	İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.	3,89	4,00	1,178	-,801	-,399
3.	İşimin yüklediği ağır sorumluluklar nedeniyle evde yapmak istediklerimi gerçekleştiremiyorum.	3,90	4,00	1,131	-,785	-,227
4.	İşte yaşadığım gerginlikler ailevi görevlerimi tam olarak gerçekleştirmemi engelliyor.	3,79	4,00	1,168	-,616	-,596
5.	İşimdeki sorumluluklarım nedeniyle ailevi etkinliklere ilişkin planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	3,97	4,00	1,043	-,785	-,118

Tablo 6.22 incelendiğinde, iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin birbirine yakın olduğu, standart sapmanın birbirine yüksek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Tablo 6.23: Aile-İş Yaşamı Çatışması Ölçeğinin Normallik Testi

Sıra	Aile İş Yaşamı Çatışması Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	Ailemle ya da eşime ilişkin sorumluluklarım, işimle ilgili aktivitelerle çatışıyor.	3,79	4,00	1,156	-,627	-,631
2.	Ev yaşamımdaki sorumluluklarımı yerine getirebilmek için işimi yarım bırakıp ertelemek zorunda kalıyorum	3,16	3,00	1,288	-0,60	-,1,208
3.	Ailemin ya da eşimin isteklerini karşılayabilmek için iş hayatımda yapmak istediklerimi tam olarak yerine getiremiyorum	3,00	3,00	1,198	,232	-1,059
4.	Aile hayatım işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarım ile çatışıyor.	3,34	3,00	1,164	-,071	-,1,110
5.	Aile hayatımdan kaynaklanan gerginlikler, işime ilişkin görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.	2,85	3,00	1,043	1,145	-,833

Tablo 6.23 incelendiğinde, iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin birbirine yakın olduğu, standart sapmanın birbirine yükssek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Tablo 6.24: İş Stresi Ölçeğinin Normallik Testi

Sıra	İş Stresi Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	3,81	4,00	1,110	-,596	-,717
2.	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	3,76	4,00	1,134	-,507	-,789
3.	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	3,78	4,00	1,101	,639	-,461
4.	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olurdu.	3,77	4,00	1,083	-,539	-,512
5.	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	3,92	4,00	1,047	-,873	-,261
6.	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	3,29	3,00	1,126	,004	-,930
7.	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	3,97	4,00	,967	-,806	,266

Tablo 6.24 incelendiğinde, iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin birbirine yakın olduğu, standart sapmanın birbirine yükssek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Tablo 6.25: İş Doyumu Ölçeğinin Normallik Testi

Sıra	İş Doyumu Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	Genel olarak işimden memnunum.	3,42	4,00	,946	-,551	-,003
2.	Genel olarak işimi seviyorum.	3,61	4,00	,953	-,711	,295
3.	Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.	3,54	4,00	,981	-,601	-,045
4.	İşimden zevk alıyorum.	3,43	3,00	1,071	-,254	-,643
5.	İşiime karşı ilgimi kaybediyorum.	2,00	2,00	,694	,000	-,913

Tablo 6.25 incelendiğinde, iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin birbirine yakın olduğu, standart sapmanın birbirine yükssek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Tablo 6.26: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Duygusal Bağlılık Boyutunun Normallik Testi

Sıra	Örgütsel Bağlılık (Duygusal Bağlılık Boyutu) Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	Meslek hayatımın kalan kısmını bu kuruluştaki geçirmek beni çok mutlu eder.	2,88	3,00	1,097	-,014	-,846
2.	Bu kuruluşun sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	3,13	3,00	1,148	-,152	-,891
3.	Kuruluşuma karşı güçlü bir ait olma hissim yok.	2,09	2,00	,630	-,061	-,492
4.	Bu kuruluşa kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.	2,01	2,00	,651	-,007	-,626
5.	Kendimi kuruluşumda “ailenin bir parçası” gibi hissetmiyorum.	2,05	2,00	,666	-,051	-,740
6.	Bu kuruluşun benim için çok özel bir anlamı var.	3,09	3,00	1,136	-,054	-,803

Tablo 6.26 incelendiğinde, iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin birbirine yakın olduğu, standart sapmanın birbirine yükssek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Tablo 6.27: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Devam Bağlılık Boyutunun Normallik Testi

Sıra	Örgütsel Bağlılık (Devam Bağlılığı Boyutu) Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	Şu anda kuruluşumda kalmak istemesem bile kalmaya mecburum.	3,44	3,00	1,121	-,262	-,764
2.	İstesem de, şu anda kuruluşumdan ayrılmak benim için çok zor.	3,41	4,00	1,162	-,345	,801
3.	Şu anda kuruluşumdan ayrılmak istediğime karar versem, hayatımın çoğu alt üst olur.	3,27	3,00	1,225	-,204	-1,012
4.	Bu kuruluşu bırakmayı düşünemeyeceğim kadar az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.	3,24	3,00	1,158	-,125	-,934
5.	Eğer bu kuruluşa kendimden bu kadar çok vermiş olmasaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.	3,27	3,00	1,178	-,175	-,931
6.	Bu kuruluştan ayrılmanın az sayıdaki olumsuz sonuçlarından biri alternatif kıtlığı olurdu.	3,23	3,00	1,136	-,043	-,961

Tablo 6.27 incelendiğinde, iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin birbirine yakın olduğu, standart sapmanın birbirine yükssek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Tablo 6.28: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Normatif Bağlılık Boyutunun Normallik Testi

Sıra	Örgütsel Bağlılık (Normatif Bağlılık Boyutu) Ölçek Soruları	Ortalama (Mod)	Medyan	Standart Sapma	Çarpıklık Kat Sayısı	Basıklık Kat Sayısı
1.	Mevcut işverenimle çalışmaya devam etmek için hiçbir manevi yükümlülük hissetmiyorum.	3,53	4,00	1,146	-,374	-,751
2.	Benim için avantajlı da olsa kuruluşumdan şu anda ayrılmanın doğru olmadığını hissediyorum.	3,53	4,00	1,071	-,581	,317
3.	Kuruluşumdan şimdi ayrılısam kendimi suçlu hissederim.	2,93	3,00	1,316	006	-1,168
4.	Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor.	3,28	3,00	1,108	-,384	-,582
5.	Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kuruluşumdan şu anda ayrılmayı düşünmem.	3,18	3,00	1,201	-,254	-,866
6.	Kuruluşuma çok şey borçluyum.	3,20	3,00	1,103	-,164	-,740-

Tablo 6.28’ da (1. soru olumsuz olup spss’ te toplanabilirlik kuralına aykırı olduğu için ters kodlama uygulanmıştır) iş-aile yaşamı çatışması ölçeğine ait ortalama ve medyanın değerlerinin yakın olduğu, standart sapmanın yüksek olmadığı ve basıklık ve çarpıklık kat sayılarının -1,5 ve +1,5 arasında olduğundan kullanılan veriler normal bir dağılım sergilediği görülmektedir.

6.11.5 Korelasyon Analizi

Korelasyon, değişen iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi inceleyerek gösteren bir yöntemdir. Buradaki ilişkinin yönü (ters veya pozitif) ve ilişkinin gücü korelasyon katsayısı ile ölçülmektedir. Yapılan bu ölçüme Pearson korelasyon katsayısı denilmektedir. Doğrusal olmayan bir değişken ile doğrusal olmayan bir değişken arasındaki doğrusal ilişkinin derecesinin ve yönünün belirlenmesi için hesaplanan korelasyon katsayısı, korelasyon katsayısının temelidir. Bağımlı değişken sayısı, bağımlı olmayan değişken sayısı ve mevcut durumda hesaplanan göreceli ilişki oranı, çoklu korelasyon katsayılarıdır (Büyüköztürk, 2021).

İki değişken için hesaplanan Pearson Korelasyon kat sayısı;

- a) Kuvvet (düşük-orta-yüksek)
- b) Yön (pozitif-negatif)
- c) Açıklanan varyans (determinasyon katsayısı r^2)
- d) İstatistiksel ve anlamlılık ve
- e) Pratik anlamlılık açısından yorumlanabilir.

➤ Pearson Katsayısının Yorumu aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

$r = -1$ ise tam negatif doğrusal bir ilişki vardır.
$r = +1$ ise tam pozitif doğrusal bir ilişki vardır.
$r = 0$ ise iki değişken arasında ilişki yoktur.

- $R = 0,00$ ise, ilişki durumu yorumuna **ilişki yoktur** yorumu yapılmaktadır.
- $R = 0,01-0,29$ ise, ilişki durumu yorumuna **düşük düzeyde ilişki vardır** yorumu yapılmaktadır.
- $R = 0,30-0,70$ ise, ilişki durumu yorumuna **orta düzeyde ilişki vardır** yorumu yapılmaktadır.
- $R = 0,71-0,99$ ise, ilişki durumu yorumuna **yüksek düzeyde ilişki vardır** yorumu yapılmaktadır.
- $R = 1$ ise, ilişki durumu yorumuna **mükemmel bir ilişki vardır** yorumu yapılmaktadır.

Korelasyon tablosu tek bir neden-sonuç ilişkisi göstermediğinden, kontrol etmek için regresyon analizleri yapılmıştır. Değerlerin normal dağılımı için Pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Pearson korelasyon katsayısının yorumlanması için, p değeri 0,05'ten küçük olmalıdır. İki değişken arasında mükemmel bir korelasyon bulunursa,

korelasyon katsayısı +1 veya -1 olarak saptanmaktadır. Bir değişkenin değeri bilinerek, başka bir değişkenin değeri kesin sonuçla saptanabilir. Öte yandan korelasyon katsayısı 0 ise iki değişken arasında bir ilişkinin olmadığı söylenebilir. Bu durumda değişkenlerden birinin değerini bilmek, ikinci değişkenin değerini tahmin etmede herhangi bir fayda sağlamamaktadır (Büyüköztürk, 2021).

Tez çalışmamızın korelasyon analizi aşağıda detaylı bir şekilde incelenecektir.

Tablo 6.29: Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri Tablosu

		Ort.	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7
1	İş-Aile	3,7730	,98727	1	,463**					
2	Aile-İş	3,2120	,84892	,463**	1					
3	İş Stresi	3,7039	,84011	,708**	,427**	1				
4	İş Doyumu	3,1680	,68787	-,246**	-,146**	-,301**	1			
5	Duygusal Bağlılık	2,5367	,54463	-,153**	-,079	-,188**	,509**	1		
6	Devam Bağlılığı	3,2783	,88932	,282**	,229**	,475**	-,102*	-,016	1	
7	Normatif Bağlılık	3,2467	,75278	,110*	,146**	,266**	,322**	,314**	,451**	1

Tablo 6.29, değişkenlere dair ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir. En yüksek ortalama 3,7730 ile aile-iş değişkenine aitken, en düşük ortalama ise 2,5367 ile duygusal bağlılığa aittir.

Aile-iş yaşamı çatışması ile iş-aile yaşamı çatışması boyutu ile aralarında pozitif yönlü bir pearson korelasyon görülmektedir (,463).

İş stresi ile iş-aile yaşamı çatışması ile pozitif yönlü bir pearson korelasyon (,708), aile-iş ile ise (,427) pozitif yönlü pearson korelasyon görülmektedir.

İş doyumu ile iş-aile yaşamı çatışması (-,246), ve aile-iş yaşamı (-,146), iş stresi (-301) ile negatif yönlü prarson korelasyon görülmektedir. Aralarında orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır.

Duygusal bağlılık boyutu ile iş-aile yaşamı çatışması (-,153), ve aile-iş yaşamı (-,079), iş stresi (-188) ile negatif yönlü prarson korelasyon göstermekte iken iş doyumu ile (,509) yönlü prarson korelasyon görülmektedir. Aralarında orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır.

Devam bağlılığı boyutu ile iş-aile yaşamı çatışması (,282), ve aile-iş yaşamı (,229), iş stresi (,475) ile pozitif yönlü prarson korelasyon göstermekte iken iş doyumu ile (-,102) ve duygusal bağlılık boyutu ile (-016) yönlü negatif prarson korelasyon görülmektedir.

Normatif bağlılık boyutu ile iş-aile yaşamı çatışması (,110), ve aile-iş yaşamı (,146), iş stresi (,266), iş doyumu ile (,322) ve duygusal bağlılık boyutu ile (,314), devam bağlılığı boyutu ile (,451) pozitif yönlü prarson korelasyon görülmektedir.

6.11.6. Regresyon Analizi

Regresyon analizi, değişkenler arasındaki ilişkiyi daraltmak için kullanılan istatistiksel olarak avantajlı yaklaşımlardan biridir. Regresyon analizi, değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinde sıklıkla kullanılan istatistiksel yöntemlerden biridir. Model, tahmin edilen ve tahmin edilen değişkenler arasındaki ilişkinin boyutunu tahmin etmektir. Model olarak tahminde bulunmakta ve ilgili değişkenlerle ilişkinin büyüklüğünü saptamaktadır. Hem tek hem de çoklu değişkenlerle yapılabilir. Çok fazlı bir denklem tarafından kapsanıyorsa, bağımlı değişkene eklenen diğer değişkenler sabitlenmeli ve kapatılmalı ve tek bir değişkenle işaretlenmelidir. Bu bir regresyon katsayısıdır ve bağımlılığın derecesini gösterir ve bilinmeyen tahmin eder. Çok fazla değişiklik ile kapatılmışsa, bağımlı değişkene eklenen diğer değişkenler sabitlenip kapatılmalı ve bir değişkenle işaretlenmelidir. Bu bir regresyon katsayısıdır ve bağımlılığın derecesini göstermekte ve bilinmeyen olayları tahmini sağlamaktadır. Regresyon, bağımlı ve bağımlı olmayan değişkenler), korelasyon ve doğrusal eğriliği kullanarak tahmin duymayı eşit olmayı geliştirerek iyileştirmektedir. Değişkenlerin aralarındaki ilişkiler belirlenerek ve bağımsız değişken(ler)in puanı bilindiğinde bağımlı değişkenin puanı tahminde bulunabilmektedir. Değişkenlerin aralarında lineer (doğrusal)

bir ilişki olabileceği gibi lineer olmayan bir ilişki de söz konusu olabilmektedir. Dağılım grafiği oluşturmadan (bağlantıda ilişki yok / lineer bağlantı / lineer olmayan değişkenler) ile değişkenler arasında bir ilişkinin varlığını doğrulamadan regresyon analizine karar vermek mümkün olmamaktadır. Regresyon analizi, bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler yardımıyla tahmin edilmesini sağlayan tahmine dayalı bir analiz yöntemidir. Özellikle bağımlı değişkeni oluşturan en etkili bağımlı olmayan değişkenler, değişkenden oluştuğunu ortaya koymaktadır. Analiz tek değişken kullanılarak yapılıyorsa tek değişkenli regresyon, birden fazla değişken kullanılıyorsa çok değişkenli regresyon analizi olarak adlandırılmaktadır (Tavşancıl, 2018).

Regresyon modelinin tahmininde, tahmin edicilerin büyüklüğü kontrol edilmelidir. Parametre tahminlerinin parametreleri ve büyüklükleri tutarlı ise parametre tahmincilerinin istatistiksel anlamlarına bakmak gerekir ve parametrelerden birinin anlaşılmaması durumunda model kullanılmayacaktır.

Çok değişkenli regresyon modelinde tüm regresyon katsayılarının H_0 toplamının sıfır olduğu ve H_a , B hipotezinde sıfırdan farklı olduğu varsayılmaktadır.

Tek tek parametrelerin istatistiksel anlamlılığı için t-testi, tüm modelin anlamlı olup olmadığını test etmek için F-testi kullanılır.

Regresyon analizi; basit doğrusal yani lineer regresyon, çok değişkenli regresyon analizi ve lineer olmayan regresyon analiz olarak sınıflama yapılabilir. **Regresyon analizinin varsayımları şunlardır:** bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki doğrusal ilişki, bağımsız değişkenler birbiriyle ilişkili değil, hata terimlerinin normal dağılımı, hata terimlerinin sabit varyansı şeklinde varsayımları bulunmaktadır (Büyüköztürk, 2021).

Tablo 6.30: Regresyon Tablosu (İş-Aile Yaşamı Çatışmasına Göre)

Model		Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig
ANOV	Regresyon	197,676	3	65,892	136,448	,000 ^b
	Tekli	191,232	395	,483		
	Toplam	388,908	399			
	Model Özeti	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahmini Standart Hata	
		,713 ^a	,508	,505	,69492	
	Değişkenler	Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.	
	Sabit	,278	----	3,791	,000	
1	İş Stresi	,049	,735	17,798	,000	
2	İş Doyumu	,058	,002	,046	,963	
3	Örgütsel Bağlılık	,077	-,084	-2,043	,042	

a. Bağımlı Değişken: İş-Aile Yaşamı Çatışmasına Göre

b. Bağımsız Değişkenler: İş Stresi, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık

Tablo 6.30 incelendiğinde; İş-Aile Yaşamı Çatışması bağımlı değişkeni İş stresi bağımsız değişkeninin sig değeri 0,000 t değeri, 17,798 ve Beta değeride 0,735 olduğu için pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İş-Aile Yaşamı Çatışması bağımlı değişkeni- İş doyumu bağımsız değişkeninin sig değeri 0,963 t değeri, 0,046 ve Beta değeride 0,002 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İş-Aile Yaşamı Çatışması bağımlı değişkeni- Örgütsel bağlılık bağımsız değişkeninin sig değeri 0,042 t değeri, 2,043 ve Beta değeride -0,84 olduğu için negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

****Belirleme katsayısı (r^2)** regresyon modelinin gerçekleşmesinin ne kadar iyi sağlanabileceğini gösterir. Bu, korelasyon katsayısının ölçüsüdür ve eşittir (0 ila 1). Aynı zamanda modelin yeteneğini ve ne kadar başarılı olduğunu göstermektedir. (Büyüköztürk, 2021). Tablo: 34’de görüldüğü gibi araştırma modelin açıklanma oranı ise %50.8’dir ve oldukça başarılı olduğunun kanıtıdır.

Tablo 6.31: Regresyon Tablosu (Cinsiyete Göre)

Model		Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig
ANOVA	Regresyon	4,116	4	1,029	4,454	,002 ^b
	Tekli	91,262	395	,231		
	Toplam	95,378	399			
	Model Özeti	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahmini Standart Hata	
		,208 ^a	,043	,033	,481	
	Değişkenler	Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.	
	Sabit	,196	-----	10,582	,000	
1	İş-Aile Yaşamı Çatışması	,035	,046	,658	,511	
2	İş Stresi	,045	-,127	-,640	,102	
3	İş Doyumu	,040	,059	1,036	,301	
4	Örgütsel Bağlılık	,053	-,146	-2,533	,012	

c. Bağımlı Değişken: **Demografik (Cinsiyete Göre)**d. Bağımsız Değişkenler: **İş-Aile Yaşamı Çatışması, İş Stresi, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık**

Tablo 6.31 incelendiğinde; Cinsiyet bağımlı değişkeni- İş aile yaşamı çatışması bağımsız değişkeninin sig değeri 0,511, t değeri, 0,658 ve Beta değeride 0.46 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Cinsiyet bağımlı değişkeni- İş stresi bağımsız değişkeninin sig değeri 0,102 t değeri, -0,640 ve Beta değeride -0,127 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Cinsiyet bağımlı değişkeni- İş doyumu bağımsız değişkeninin sig değeri 0,301 t değeri, 1,036 ve Beta değeride -0,059 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Cinsiyet bağımlı değişkeni- Örgütsel bağlılık bağımsız değişkeninin sig değeri 0,012 t değeri, -2,533 ve Beta değeride -0,146 olduğu için negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca yapılan araştırmaya göre; örgütsel bağlılıkta kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla örgütsel bağlılığa daha yatkın oldukları saptanmıştır. Bu saptamada verilerin ortalaması incelendiğinde, 157 kadın katılımcının ortalaması 3,13 çıkmıştır. Bu oran 243 erkek katılımcıda 2,95 ortalamaya sahiptir. Örgütsel bağlılık bağımsız değişkeninin sig değeri 0,012 t değeri, -2,533 ve Beta değeride -0,146 olduğu için negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Yani, hoterejen gruplar arasında örgütsel bağlılık düzeyi daha fazla olduğu ve cinsiyet bazlı homejenlik arttıkça örgütsel bağlılığın arttığı görülmektedir.

Tablo 6.32: Düzenleyici (Moderatör) Ilımlaştırıcı Analiz Tablosu (Cinsiyete Göre)

Değişkenler	Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.
1 Devamlı	,026	-----	117,527	,000
2 Cinsiyet	,026	-,122	-,2,516	,012
3 Haftalık Çalışma Süresi	,026	,173	3,559	,000
4 Moderatör	,026	-,187	-3,885	,000
Cinsiyet	Katılımcı	Ortalama		
1 Kadın	157	3,13		
2 Erkek	243	2,95		

e. Bağımlı Değişken: **Örgütsel bağlılık**f. Bağımsız Değişken: **Cinsiyet**g. Moderatör: **Haftalık Çalışma Süresi**

Tablo 6.32 incelendiğinde; cinsiyet ve örgütsel bağlılık arasında negatif anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu ilişkide kadınların erkeklerle kıyasla örgütsel bağlılığa daha yatkın oldukları görülmektedir (3,13). Cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye çalışma saatlerinin nasıl bir etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. Düzenleyici (moderatör) değişkenimiz cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye etki ettiği saptanmıştır (,000). Bu etki negatif yönlüdür (-,187). Bu perspektifte gayrimenkul sektöründe çalışma saatleri arttıkça örgütsel bağlılık düzeyi düşmektedir.

Tablo 6.33: Regresyon Tablosu (Medeni Durumlarına Göre)

Model	Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig.
1 Regresyon	3,486	4	,872	3,824	,005 ^b
2 Tekli	90,011	395	,228		
3 Toplam	93,497	399			
Model Özeti	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahmini Standart Hata	
	,193 ^a	,037	,028		
Değişkenler	Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.	
Sabit	,194	-----	10,477		
1 İş-Aile Yaşamı Çatışması	,035	,078	1,106		
2 İş Stresi	,045	-,108	-1,388		
3 İş Doyumu	,040	,051	,890		
4 Örgütsel Bağlılık	,053	-,157	-2,721		

h. Bağımlı Değişken: **Demografik (Medeni Durumuna Göre)**i. Bağımsız Değişkenler: **İş-Aile Yaşamı Çatışması, İş Stresi, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık**

Tablo 6.33 incelendiğinde; Medeni durum bağımlı değişkeni- İş aile yaşamı çatışması bağımsız değişkeninin sig değeri 0,270, t değeri, 1,106 ve Beta değeride 0.78 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Medeni durum bağımlı değişkeni- İş stresi bağımsız değişkeninin sig değeri 0,166 t değeri, -1,388 ve Beta değeride -0,108 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Medeni durum bağımlı değişkeni- İş doyumu bağımsız değişkeninin sig değeri 0,374 t değeri, 0,890 ve Beta değeride -0,051 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Medeni durum bağımlı değişkeni- Örgütsel bağlılık bağımsız değişkeninin sig değeri 0,007 t değeri, -2,721 ve Beta değeride -0,157 olduğu için negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca bu çalışmadan elde edilen verilere göre, bekârların evlilere oranla örgütsel bağlılığa daha yatkın oldukları saptanmıştır. Bu oranlar şu şekilde açıklayabiliriz, 149 bekâr katılımcının ortalaması 3,13 değerinde iken, 251 evli katılımcının ortalaması 2,95 değerindedir. Grup içerisinde evli sayısı arttıkça örgütsel bağlılık azalmakta, bekâr sayısı çoğaldıkça örgütsel bağlılığın çoğaldığı görülmüştür.

Tablo 6.34: Düzenleyici (Moderatör) Ilımlaştırıcı Analiz Tablosu (Medeni Durumlarına Göre)

Değişkenler	Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.
1 Devamlı	,026	-----	117,530	,000
2 Medeni Durum	,026	-,151	-3,092	,002
3 Aile-İş Yaşam Çatışması	,026	,168	3,444	,001
4 Moderatör	,026	-,100	-2,055	,040
Medeni Durum	Katılımcı	Ortalama		
1 Bekar	149	3,16		
2 Evli	251	2,97		

- a. Bağımlı Değişken: **Örgütsel bağlılık**
b. Bağımsız Değişken: **Medeni Durum**
c. Moderatör: **Aile-İş Yaşam Çatışması**

Tablo 6.34 İncelendiğinde; medeni durum ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu ilişkide bekârların evlilere kıyasla örgütsel bağlılık düzeyleri daha yüksek olduğu görülmektedir (3,16). Bu ilişkiye Aile-iş yaşamı çatışmasının nasıl bir etki yarattığı analiz edilmiştir. Düzenleyici (moderatör) değişkenimiz medeni durum ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye etki ettiği saptanmıştır (,040). Bu etki negatif yönlüdür (-,100). Bu analizler doğrultusunda gayrimenkul sektöründe medeni hal değişimi arttıkça, örgütsel bağlılık düzeyi azalmaktadır.

Tablo 6.35: Regresyon Tablosu (Gelir Düzeylerine Göre)

Model		Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig
ANOVA	Regresyon	10,916	4	2,729	2,448	,046 ^b
	Tekli	440,281	395	1,115		
	Toplam	451,198	399			
Model Özeti		R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahmini Standart Hata	
		,156 ^a	,024	,014	1,056	
Değişkenler		Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.	
Sabit		,430	-----	8,488	,000	
1	İş-Aile Yaşamı Çatışması	,076	,115	1,616	,107	
2	İş Stresi	,099	-,042	-,535	,593	
3	İş Doyumu	,088	,131	2,291	,022	
4	Örgütsel Bağlılık	,117	-,108	-1,857	,064	

d. Bağımlı Değişken: **Demografik (Gelir Düzeyine Göre)**

e. Bağımsız Değişkenler: **İş-Aile Yaşamı Çatışması, İş Stresi, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık**

Tablo 6.35 incelendiğinde; Gelir düzeyi bağımlı değişkeni- İş aile yaşamı çatışması bağımsız değişkeninin sig değeri 0,107, t değeri, 1,616 ve Beta değeride 0.115 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Gelir düzeyi bağımlı değişkeni- İş stresi bağımsız değişkeninin sig değeri 0,593 t değeri, -0,535 ve Beta değeride -0,042 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Gelir düzeyi bağımlı değişkeni- İş doyumu bağımsız değişkeninin sig değeri 0,022 t değeri, 2,291 ve Beta değeride 0,131 olduğu için pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Gelir düzeyi bağımlı değişkeni- Örgütsel bağlılık bağımsız değişkeninin sig değeri 0,064 t değeri, -1,857 ve Beta değeride -0,108 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Tablo 6.36: Regresyon Tablosu (Sektörde Çalışma Süresine Göre)

Model		Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig
ANOV	Regresyon	28,498	4	7,125	11,778	,000 ^b
	Tekli	238,939	395	,605		
	Toplam	267,438	399			
	Model Özeti	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahmini Standart Hata	
		,326 ^a	,107	,098	,778	
	Değişkenler	Standart Hata	Beta(Standardize)	T	Sig.	
	Sabit	,317	----	5,587	,000	
1	İş-Aile Yaşamı Çatışması	,056	-,363	-5,356	,000	
2	İş Stresi	,073	,093	1,249	,212	
3	İş Doyumu	,065	,003	,056	,956	
4	Örgütsel Bağlılık	,086	,145	2,614	,009	

f. Bağımlı Değişken: **Demografik (Sektörde Çalışma Süresine Göre)**g. Bağımsız Değişkenler: **İş-Aile Yaşamı Çatışması, İş Stresi, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık**

Tablo 6.36 incelendiğinde; Sektörde çalışma süresi bağımlı değişkeni- İş aile yaşamı çatışması bağımsız değişkeninin sig değeri 0,000, t değeri, -5,356 ve Beta değeride -0,365 olduğu için negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Sektörde çalışma süresi bağımlı değişkeni- İş stresi bağımsız değişkeninin sig değeri 0,212 t değeri, 1,249 ve Beta değeride -0,093 olduğu için anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Sektörde çalışma süresi bağımlı değişkeni- İş doyumu bağımsız değişkeninin sig değeri 0,956 t değeri, 0,056 ve Beta değeride 0,003 olduğu için pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Sektörde çalışma süresi bağımlı değişkeni- Örgütsel bağlılık bağımsız değişkeninin sig değeri 0,009 t değeri, 2,614 ve Beta değeride -0,145 olduğu için pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Tablo 6.37: Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları

HİPOTEZLER AÇIKLAMA	SONUÇ
1. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,000).
2. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,963).
3. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,042).
4. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,511).
5. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,102).
6. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,301).
7. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,012).
8. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,270).
9. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,166).
10. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,374).
11. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,007).
12. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,107).
13. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,593).
14. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,022).
15. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,064).
16. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,000).
17. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,212).
18. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (0,956).
19. Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır (0,009).

6.12 ANKET BULGU SONUÇLARI

Bu çalışma, çalışanların iş odaklı tutum ve işyeri davranışlarının gayrimenkul sektörü üzerindeki etkisini iş stresi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık bağlamında incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaca ulaşmak için bugüne kadar yapılan araştırmalar incelenmiş ve araştırma bulgularına dayalı olarak İstanbul ili ve gayrimenkul sektörü çalışanları arasında çözüme gidilmiştir. Bu anlamda bu çalışma nicel bir çalışma olup sayısal çözümler kullanılmıştır. Araştırma, İstanbul ilinde 400 Gayrimenkul değerlendirme uzmanının katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada, anket tekniği kullanılmış, betimsel yöntemlerden Tarama Modeli Yöntemi kullanılmıştır. Anket 54 sorudan oluşmaktadır. Bu çalışmada 4 farklı ölçek kullanılmıştır. Boyutlar ile ilgili detaylı bilgi Veri Toplama Araçları bölümünde verilmiştir.

Bu araştırmanın akademik öneminin yanı sıra bir diğer önemli yönü de sektörel düzenlemedir. Çünkü ülkemizde gayrimenkul sektörünün gördüğü ilgi ve popülerlik her geçen gün artarak büyümektedir. Bu büyüme ile işgören kişilere ihtiyaç duyulmaktadır. Gayrimenkul sektöründe çalışanların iş-aile hayatındaki eksikliklerinin önlenmesi, çalışanları strese sokan faktörlerin ortadan kaldırılması, iş doygunluğuna neden olan durumların belirlenmesi ve örgütsel bağlılığın artırılması açısından sektöre yönelik tespitler barındığından önem arz etmektedir.

Çalışmanın ilk bölümünde iş ve aile hayatı, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş stresi konuları çok geniş bir çerçevede ele alınmıştır. Çalışmanın sonuçlarına önemli katkı sağlayan bu başlıkları etkileyen faktörler detaylı olarak ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise gayrimenkul değerlendirme sektörü geniş bir perspektiften ele alınmıştır. Bu alanda ülkemizdeki yasal konulardan uluslararası değerlendirme standartlarına kadar sektörle ilgili konular detaylı olarak incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümde araştırmanın gayrimenkul sektöründe çalışan 400 birey üzerinde yaptığı anket neticesinde katılımcıların verdiği cevaplar ile birlikte ortaya çıkan sonuçların detaylı olarak incelendiği başlıklar yer almaktadır. Bu bölümde sektör çalışanlarının çalışan aile yaşam beklentisi, iş tatmini, iş stresi ve örgütsel bağımlılıkları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını görmek için 19 hipotez test edilmiştir. Değerlendirme uzmanlarının cinsiyeti, kültürel durumu, gelir düzeyi vb. İş ve aile yaşamının

özellikleri, iş doyumu, iş stresi ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığına ilişkin verilerden destek alınarak yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda;

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş stresi arasında **pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında **negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile örgütsel bağlılıkları arasında **negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında **negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş-aile yaşamı çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile iş doyumları arasında **pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının gelir düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş-aile yaşamı çatışması arasında **negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile örgütsel bağlılıkları arasında **pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$)**.

Yukarıdaki bu sonuçlar gayrimenkul sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların bazı sorunları anlamalarına kaynak oluşturabilmesi açısından önemlidir.

Örgütlerin açık sistemler olduğu varsayıldığında, çalışanların çalışma hayatlarını şekillendiren örgütsel amaçların, örgüt kültürünün, örgüt yapısının, çalışan görev tanımlarının, iş gereksinimlerinin ve çalışma standartlarının değişime açık olduğunu söylemek kolaydır. Ayrıca biyolojik, psikolojik, ekonomik, sosyal ve hukuki özellikleri olan ailenin sosyal bir kurum olması nedeniyle çalışanların aile yaşantısı da önemli değişikliklere uğramaktadır. Bu nedenle iş ve aile hayatı arasındaki ilişki de değişmektedir. Bu değişkenliğin kişinin hayatında boşluk yaratarak çatışma yaşama olasılığı çok yüksektir.

Bir çatışmanın kaçınılmaz olması durumunda, çatışmanın yönetilmesi gerekir. İş-aile yaşam çatışmasının olmaması durumunda, çalışanların yaptıkları işin yanı sıra kişisel mutlulukları ve yaşam güvenlikleri açısından da önemli olan iş stresi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerini de etkileyebilmektedir. Bu açığı etkin bir şekilde yönetebilmek için uygun insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi, organizasyonel düzenlemelerin ve uygulamaların hayata geçirilmesi önemlidir. Bunun için farklı kurumsal ortamlarda ve pazarlarda faaliyet gösteren çalışanların ve çalışanların iş-aile yaşam standartlarının işe ilişkin tutum ve davranışlarını ne yönde ve ne ölçüde etkilediğinin belirlenmesi gerekmektedir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde örgütler arası rekabetlerin ortaya çıkmasıyla birlikte insan unsuruna verilen değerler önem kazanmaya başlamıştır. Bir çatışmanın kaçınılmaz olması durumunda, çatışmanın iyi bir şekilde yönetilmesi ve kaçınılmaz girişim durumunda, etkileşimi yönlendirmek gerekir. Organizasyonların ayakta kalabilmesi için örgütün ihtiyaçlarının yanında işgören kişilerinde ihtiyaçları önem arz etmektedir. İş-aile yaşamında yaşanan çatışma, kişilerin mutluluk ve geçim kaynaklarının yanı sıra çalıştıkları kurumlar için son derece önemli olan iş kaynaklı stres, işten alınan tatmin ve örgütsel bağlılık seviyelerine de etkisi bulunmaktadır. Sonuç olarak, organizasyon ve insan faktörü eşit derecede önemli hale gelmiştir. Bu örgüt gruplarından biri olan gayrimenkul sektörü, uluslararası basında mülkiyet dışı değer kavramının benimsenmesi ve ekonomi, erişim, bilgi, iletişim gibi faaliyetlerin gelişmesi sonucunda mülkiyet dışı değer kavramı mülkiyetten uzaklaşmış ve uluslararası bir boyuta ulaşmıştır. Tüm iş kollarında olduğu gibi, gayrimenkul sektöründe de artan rekabet ve deneyim- ekonomik, destekleyici ve politik, işverenlerin çalışanlardan yarar sağlaması maksimum seviyeye ulaşarak beklentileri artmıştır. Bu bağlamda, gayrimenkul sektöründe çalışanların aileleri ile olan ilişkileri incelenerek iş-aile yaşam çatışmasının; çalışanların, çalışma hayatlarındaki iş doyumu, iş stresi ve kurumsal bağlılıklarını etkilemekte olduğu saptanmıştır.

Gayrimenkul, son yıllarda ülkemizin ekonomik büyümesinde önemli bir rol oynarken, küresel ölçekte de önemli bir sektördür ve bu sektörün büyümesi ve gelişmesiyle birlikte birçok alt sektörde gelişme göstermiştir. Aynı zamanda planlama ve mevzuat açısından yeni alanlarda da doğurmuştur. Gayrimenkul sektörünün büyümesiyle birlikte yatırım şirketlerinin sayısı da artmıştır. Sektöre olan talep, gayrimenkul değerlendirme uzmanlığını gözde bir meslek haline getirmiştir. 2018 yılında gayrimenkul değerlendirme sektörünü yöneten iki kurumdan biri olan BDDK, gayrimenkul değerlendirme lisansı olmayanın bankalara değerlendirme hizmeti veremeyeği yönünde tebliğ yayınlamıştır. Değerleme sektöründe profesyonel uzmanların sayısı artırmaya başlamıştır.

Bu sektördeki kuruluşlar, verimliliği artırmak için bireyin özel hayatına dikkat etmek zorundadır. Tek taraflı gelir yaratma anlayışı, bireysel beceriler, bireysel ihtiyaçlar ve organizasyondaki resmi roller arasındaki denge yerine karşılıklılık ilkesine kaydırılmıştır. Çalışır bireyi, verilen bir görevi tek yönlü bir komut alarak yerine getiren bir makine olarak

görülmesi, organizasyonun amacına ulaşmasına izin vermemektedir. İnsanı her yönüyle içine alan insan ilişkilerinin güçlenmesi, insanın hem maddi hem de manevi ihtiyaçlarına yer vermesiyle birlikte kuruluşların bu konuya verdikleri önem artırmıştır. Çalışanın kendini örgüte bağlı hissetmesi, çalıştığı ortamda stresten uzak durması ve iş doyumu yaşaması öncelikli olmalıdır. Çalışan kişilerin kurumlarında ve istihdamlarında neler olup bittiğini ve işçi sınıfı ailelerinin çalışma ortamındaki tutum ve davranışlarının nasıl ayarlandığını bilmek önemlidir. Araştırmalar, çalışanların hem sağlıklı bir aile yaşamına hem de sağlıklı bir çalışma yaşamına sahip olmasının zor olduğunu göstermiştir. İnsan yaşamının karmaşıklığı ve bu faaliyetlerden ortaya çıkan uyum bilirliliğinin bir sonucu olarak, sosyolojik, ekonomik ve çeşitlilikle ilgili faaliyetlerini küresel ölçekte aktif olarak sürdürmektedirler. Söz konusu varlıkların başında gayrimenkul gelmektedir. Başlangıçta sadece barınma ihtiyacı ile sınırlı olan mülkiyet dışı nesne, daha sonra beraberinde gelen gelişme ile kiralama, kredi, yatırım gibi temel kavramla gayrimenkul değeri kavramı şeklinde ortaya çıkan bu kavram ile bir bütünleşik olarak ihtiyaç biçimini değiştirmiştir. Bu alanda çalışan gayrimenkul değerlendirme uzmanlarının işlerinde daha verimli olabilmeleri için yaptıkları işten keyif almaları, çalıştıkları kuruma bağlılıklarını hissetmeleri ve iş stresi yaşamamaları gerekmektedir.

Bu tez çalışmasında; gayrimenkul sektörü çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile iş stresi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Sektör paydaşlarının iş-aile yaşamı çatışması yaşaması durumunda iş stresinin artacağı, iş stresi yaşaması durumunda ise iş-aile yaşamı çatışması artacağı bulgulanmıştır.

Ayrıca literetür incelendiğinde stres kaynaklarından biri de mevzuat kaynaklı sorunlardan ötürü yaşanan stres olduğu görülmektedir. Ülkemizde gayrimenkul değerlendirme sisteminin etkinliğinin artırılması için öncelikle mevcut durum analizinin iyi yapılması gerekmektedir. Sektör çalışanlarının stres faktörlerinden biri de gayrimenkul değerlendirme alanında projenin amacı ve ülkemiz için en uygun modelin bu yönde bir politika geliştirme hedefi ve il bazlı değerlendirme yöntemleri uygulamaların henüz gerçekleşmemiş olmasıdır. TKGM himayesinde yürütülen değerlendirme dışı bileşenlerinde ciddi çabalar sarf edilerek karşılık bulmuştur lakin bu durumun geliştirilmesi önerilmektedir (Erdem, 2019).

Tez çalışması kapsamında örgütsel boyutta ele alındığında, değerlendirme uzmanı çalışanlarının iş-aile yaşamı çatışması ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu durumda çalışanların iş-aile yaşamı çatışması yaşaması durumunda

örgütsel bağlılık düzeylerinin azalacağı görülmektedir. Bunun için iş-aile yaşam çatışmasının iyi yönetilmesi gerekmekte ve değerlendirme örgütlerinin etkin ve sağlıklı iş yapabilmesi için; alanda etkin olan kamu ve özel sektör değerlendirme uzmanlarının geliştirilecek sistemden beklentileri doğru tespit edilmesi gerekmektedir. Böylece, tam anlamıyla eksiklikleri ve sorunları ortaya çıkarmak, başarılı bir çözüme ulaşmamızı sağlayacaktır. Ayrıca uygulamada yer alan değerlendirme uzmanlarının deneyim ve önerileri geliştirilecek çözümün uygulanabilirlik açısından kolaylık sağlayacaktır. Literatür incelendiğinde, Türk gayrimenkul değerlendirme sisteminin faaliyet araştırması çerçevesinde gayrimenkul değerlendirme sistemimizin mevcut yapısının yasal, kurumsal ve teknik olarak yeniden yapılandırılmasına ihtiyaç vardır.

Türkiye’ de gayrimenkulün vergi açısından değeri incelenirken, işlemin değerinin, yani vergi teşkil etmeyen gayrimenkulün piyasa değerinin ve gayrimenkul ile ilgili vergi kayıtlarını içeren kadastro sisteminin belirlenmesi önemlidir. Çünkü değerlendirme sektöründe görevli uzmanlara ve ayrıca yine dava konusu taşınmazlar da emsal teşkil etmesi açısından oldukça önemlidir. Zira mahkemelerde bilirkişi heyeti içerisinde yer alan uzmanlar gerekse mahkemeler emsal taşınmaz bulmakta zorlanmaktadır. Sektörde sık sık yaşanan itiraz ve revize işleri oldukça zaman almakta ve düzeltme için ayrıca uğraşılacak emeğe ek ücret ödenmemektedir. İtirazların ne şekilde değerlendirileceği açık ve net değildir. Dolayısıyla raporların sağlıklı süresinde teslim edilmesi ve olası aksaklıkların giderilmesi, sektörde çalışanların stresini azaltarak örgütsel bağlılık sağlanacaktır. İş doyumlarının mükellef ilişkisinin bu bağlamda zayıf olduğunu söyleyebiliriz. Yaşanan bu aksaklıklar neticesinde taşınmaz davalarında hem de çalışan uzmanlar ciddi anlamda zaman kaybı yaşamaktadırlar. Düzeltmelerin emlakçı beyanları ile sınırlı kalmaması için kurumların sektör paydaşlarına açık veri alt tabanı oluşturularak araştırma yapılması raporların sağlıklı sonuçlanmasını ve yaşanan aksaklıkları ortadan kaldırılması açısından oldukça önemlidir.

Değerleme uzmanlarına, gerektiğinde belirli ve uygun harcamalar karşılığında verilere erişim alanında, bir dizi veriye erişimlerini kolaylaştırmak ve memur / görevlilerle etkileşimlerini en aza indirmek için yasalar çerçevesinde bazı istisnalar tanınmalıdır. Özel veri aktarımları programları bu süreci hızlandıracaktır. Örneğin kadastro paftaları, tapu kayıtları, gibi ulaşım araçlarında ulaşım araçları veri tabanlarında kullanılabilir. Bunun için gerekli altyapı düzenlemeleri resmiyette düzenlemelere uygun bir şekilde sistemlere geçiş ile ilgili genel planlar, uzun vadeli bir şekilde bir çözüm olarak planlanabilir ve bunun için

gerekli altyapı ayarlamaları yapılabilir. Değerleme hizmeti veren kurum ile bu hizmeti üreten kurumlar arasında aktif bir ilişki bulunmamalıdır. Ayrıca bankaların ve bankalarla çalışan değerleme firmalarının, bünyesinde çalışan uzmanlara da gerekli altyapı ayarlamaları yapılarak çalışanlara kolaylık sağlanması sektörde yaşanan örgüt çalışanlarının iş stresini minimize edilerek hata payları azaltılabilir. Böylece gayrimenkul çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmasında saptanan iş stresi etkisinde azalma olacağından fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Ayrıca gayrimenkul sektörü ile paydaş sektörlerin istikrarlı olması amacıyla gayrimenkul borsası kurulmasının yerinde olacağı düşünülmektedir. Ülkemizde yeni kurulmuş olan Gayrimenkul Borsası A.Ş. (GABORAS A.Ş.)'nin bu öneriyi destekleyici olduğu görülmektedir. Ancak burada önemli olan husus ise kurulan bu gayrimenkul borsasının niteliksel olarak; düzenlenmesi ve denetlenmesi ile devletin resmi organlarına bağlı olarak otorite oluşturuıcı olması yönünden Borsa İstanbul A.Ş. (BİST) gibi organize edilmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

Bu şekilde organize edilecek gayrimenkul borsası tarafından gayrimenkul sektörüne özgü getiri oranlarının, istatistiksel verilerin belirli periyotlarla açıklanmasının değerleme sektörüne güvenilir, doğru ve kesin veriler kaynak sunacağı ve sektörde çalışan uzmanların iş streslerini azaltarak, işgören kişilerin işlerini keyifli bir şekilde yapmalarına olanak sağlayarak iş doyumlarını sağlayacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla değerleme sektörünün işlemlerini kolaylaştırmak, güveni ve kesinliği sağlamak adına emsal araştırmalarına kaynak teşkil olabilecek satış bedellerinin işlenerek kayıt altına alındığı ve sektör paydaşlarına açık bir veri tabanının kullanılması sektöre fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Bu tür bir elektronik veriye dayalı sistem altyapısı Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Sermaye Piyasası Kurulu, Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurulu, Lisanslı Değerleme Şirketleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı gibi resmi kurum ve kuruluşlar ile yapılacak işbirliği ile oluşturularak organize edilmesinin yerinde ve isabetli olacağı düşünülmektedir.

Ayrıca çalışmanın literatür içeriğinde dünyadaki değerleme sistemleri incelenmiştir. Küresel anlamda gelişmiş ülkelerde uzmanlara sunulan istisnaların ve iş imkânlarının ülkemizde de uygulanabilir olması gerekmektedir. Zira ülkemizde değerlemede oluşan farklılıklar mevzuat ve teknik açıdan oluşan aksaklıklardan kaynaklanmaktadır. Ülkemizde de Tapu Kadastro, Belediye gibi kurumların lisanslı değerleme uzmanlarıyla değer takdiri çalışmaları

yapmaları ve ayrıca ilgili kurum ve kuruluşların kadro bünyelerinde yer açmaları önerilmektedir. Ülkemizde, akademik anlamda gayrimenkul ve varlık değerlendirme, gayrimenkul geliştirme bölümlerinden mezun lisanslı uzmanlar olmasına karşın kamu kurumlarında değerlendirme uzmanı kadrosu henüz bulunmamakta olduğu görülmektedir.

Çalışmanın 2. bölümünde incelendiğinde ülkemizde; Türkiye’de Değerleme Uzmanı olmak için ciddi bir eğitim ve tecrübe gibi şartlar arandığı görülmektedir. Tüm bunlara ilaveten değerlendirme uzmanlarının bağımsız ve bireysel çalışmasına izin veren düzenlemeler yapılmalıdır. TDUB üyesi olan değerlendirme uzmanlarına kurum ve yapı fark etmeksizin ekspertiz hizmeti vermelerine olanak sağlanmasının sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Başka bir öneri olarak ise; SPK, UDES ve Türkiye’deki mevcut gayrimenkul konularını dikkate alarak, her gayrimenkul türü için ayrı ayrı olmak üzere bankalar ve diğer yapılar için ortak bir değerlendirme raporu formatı oluşturulması önerilmektedir. Böylece gelecekte oluşturulacak değerlendirme veri tabanı için önemli bir başlangıç olacak ve yeniden revize değerlendirme süreçlerinin önüne geçilmesi mümkün olacaktır, zira bankalar ile değerlendirme firmalarında işgören kişiler sık sık bu problemlerle karşılaşmaktadırlar. Bu mühim konu sektör çalışanlarının örgütsel bağlılık boyutlarını etkilemekte hemde iş stresine neden olmaktadır. Ayrıca uzmanlar ve ilgili kuruluşlar için zaman kaybına neden olan bir diğer unsurda gayrimenkullerin bağımsız birimlerinin boyutlarının mimari projede yer alması sadece tapu müdürlüğünde değil, aynı zamanda belediyeye bağlı proje listesinde, apartman mülkünün tüm birimlerinin boyutlarının yasal zorunluluk olmaksızın belirtilmelidir. Bu durum uzmanların inceleme aşamasında süre kaybına, ayrıca kurumda çalışan memurlarında gereksiz zaman harcamasına neden olmaktadır. Yine belediyede yer bulunan projenin de takbis sistemi üzerinde düzenlemelerin yapılması fayda sağlayacaktır (Erdem, 2017).

Tez çalışması kapsamında, gayrimenkul sektörü çalışanları için yapılan moderatör analizinde sektörde uzmanların çalışma saatlerinin arttıkça örgütsel bağlılık düzeyinin düştüğü saptanmıştır. Değerleme uzmanlarının çalışma saati arttıkça örgütsel bağlılık düzeyleri düşmektedir. 400 anket katılımcısından oluşan uzmanların haftalık çalışma sürelerinin %13,5’ü 40 saatten az çalıştığı, %45,5’i 41-60 saat arasında çalıştığı ve %41’inin 60 saatten fazla çalıştığı görülmektedir. Tüm işyerlerinde olduğu gibi gayrimenkul sektöründe de sürekli artan rekabet ve süregelen sosyo-ekonomik, çevresel, teknolojik ve

politik gelişmeler işverenlerin çalışanlardan beklentilerini artırmaktadır. Gayrimenkul sektöründe çalışan bireylerin işverenlerinin ve banka rapor bildirim baskısı nedeniyle çalışma saatleri oldukça esnektir. Bu durum çalışanların mesai bitiminden sonra bile evlerine iş götürerek çalışanların evden saatlerce çalışmalarına sebebiyet vermektedir. Yapısı gereği dinamik bir sektör olmasının yanında işverenlerin bankaların çalışanlardan beklentileri ve çalışanlarının belediye, tapu müdürlükleri gibi kurumlarda karşılaştıkları problemler gayrimenkul sektörü çalışanlarını mesleklerinden soğutmakta ve strese sokmaktadır.

Çalışmanın sonucunda ulaşılan başka bir dikkat çeken konu gayrimenkul sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmasıdır. Araştırma neticesinde; kadınların erkeklere kıyasla örgütsel bağlılığa daha yatkın oldukları görülmektedir. Cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye çalışma saatlerinin nasıl bir etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. Düzenleyici (moderatör) değişkenimiz cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye etki ettiği saptanmıştır. Bu etki negatif yönlüdür. Ayrıca yapılan araştırmaya göre; örgütsel bağlılıkta kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla örgütsel bağlılığa daha yatkın oldukları saptanmıştır. Bu saptamada verilerin ortalaması incelendiğinde, 157 kadın katılımcının ortalaması 3,13 çıkmıştır. Bu oran 243 erkek katılımcıda 2,95 ortalama sahiptir. Yani, heterojen gruplar arasında örgütsel bağlılık düzeyi daha fazla olduğu ve cinsiyet bazlı homojenlik arttıkça örgütsel bağlılığın arttığı saptanmıştır. Bu durumdan hareketle öneri olarak; çalışma saatlerinin standartlaştırılması ve örgütlerin homojen gruplar ile çalışmaları örgütsel bağlılıklarının arttırılacağı öngörülmektedir.

Ayrıca gayrimenkul sektörü çalışanlarının medeni durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu ilişkide bekârların evlilere kıyasla örgütsel bağlılık düzeyleri daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu ilişkiye Aile-iş yaşamı çatışmasının nasıl bir etki yarattığı analiz edilmiştir. Düzenleyici (moderatör) değişkenimiz medeni durum ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye etki ettiği saptanmıştır. Bu etki negatif yönlüdür. Bu analizler doğrultusunda öneri olarak ise, örgüt yönetiminin gayrimenkul sektöründe medeni hal değişimi arttıkça, örgütsel bağlılık düzeyi azalmakta olduğunu gözönünde bulundurması önerilmektedir. Ayrıca saptanan bir diğer konu ise; gelir düzeyleri ile iş doyumları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Gayrimenkul sektöründeki örgütlerin yönetimde gelir ile ilgili düzenlemelerin iş doyumuna katkı

sağlayacağı ve sektör çalışanlarının gelirleri artması halinde iş doyumlarının da artması örgüte fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında ulaşılan başka bir sonuca göre ise; gayrimenkul sektörü çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile iş-aile yaşamı çatışması arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Sektörde deneyimli çalışanların artması halinde iş-aile yaşam çatışmasında azalma meydana gelmektedir. Ayrıca diğer bir bulguya göre ise, sektörde çalışma süresi ile örgütsel bağlılıkları pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. Deneyimli çalışanların artması halinde örgütsel bağlılık düzeylerinin artması örgüte fayda sağlayacağından deneyimli elemanların yetiştirilmesi ya da deneyim elde edilene kadar iş doyumunu sağlanırsa sektöre katkı yapacakları düşünülmektedir. Böylece iş-aile yaşam çatışmasının, örgüt çalışanlarının sık sık firma değiştirilmesinin ve meslekten soğuyup uzaklaşmalarının önüne geçilebileceği öngörülmektedir. Böylece sektördeki çalışan açığı eksikliğinde azalması sağlanabilir.

Bir başka öneri olarak ise; ülkemizde, gerektiğinde özel sektörde değerlendirme faaliyetlerini yürüten değerlendirme uzmanları ile yapılacak yarı yapılandırılmış toplantılarla mevcut durumun değerlendirilmesi ve uzmanların beklentilerinin analizinin yapılması gerektiği düşünülmektedir. Planlanan projelendirmelerle, mevcut durum hazırlanabilecek projelendirmeler ile mevcut kamulaştırılacak değer takdirlerinin lisanslı uzmanlar kanalıyla oluşturulmalıdır.

Gayrimenkul sektöründede yaşanan ekonomik hareketlilikte yaşanan artışlar ile birlikte daha da önemli hale gelmiştir. Değerleme uzmanlarının rapor yazım aşamasında motivasyonunun daha yüksek olması, ilgili stratejik yatırım planlarının organizasyonel bağlamda daha dikkatli uygulanması ve elde edilmesinin ülke ekonomisine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu durum vergilendirme, özelleştirme ve kamulaştırma gibi kuruluşlarda sağlıklı değerlendirme sonuçlarına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Motivasyon düşüren unsurların kaldırılması değerlendirme kuruluşlarının ve sektörde çalışan işgörenlerin iş stresi ortadan kaldırılarak iş doyumlarını ve örgütsel bağlılık düzeyleri arttırılabilir. Ayrıca örgütlerin gayrimenkul değerlemesinde, elde tutma, kar-zarar analizi, fırsat ve risk analizi, değer tahmini hata oranlarının belirlenmesi gibi detaylardan alım-satım istatistikleri çıkartılarak değerlendirme uzmanlarının iş ve aile yaşamı çatışmasında iş doyumunu ve iş stresi kaynaklarının temeline inilerek örgütsel bağlılık düzeylerinin incelenmesi gerekmektedir.

Bu çalışmada ele alınan etmenlerin sektörde işgören kişilerin ve sektör paydaşlarının nasıl etkilendiği ortaya konularak; gayrimenkul değerlemesinde yaşanan sorunlar farklı boyutlarla ele alınarak literatüre katkı sağlamaya çalışılmıştır. Amaç kapsamında iş-aile yaşam çatışmalarının gayrimenkul değerlendirme sektörü çalışanlarının iş stresi, iş doyumu ve örgüte bağlılık düzeyleri aralarındaki ilişki bütün olarak ele alıp değerlendirme açısından başka bir kurguya rastlanılmamıştır. Ayrıca literatür incelenmiş ve değerlendirme konusu kapsamında yapılan çalışmaların yöntemlerine bakıldığında genel anlamda değerlendirme tekniklerinde biri ele alınmak suretiyle uygulamaya tabi tutuldukları ve sosyal bilim dalları, yasal ve konum özelliklerini, iktisat dalında ise daha çok ekonomik özelliklerine odaklanmıştır. Ancak son 5 yıl içerisinde farklı alanlarda yapılan çalışmalar incelendiğinde mevzuat, teknik-hukuki olarak incelenmesi gerektiğini vurgulayan bilim insanları konunun ne kadar önemli konumda olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada ise, değerlendirme sektöründe iş aile yaşamı çatışmasının; iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık boyutları ele alınarak sektöre olan etkileri literatüre farklı katkılarından birini oluşturmaktadır. Gelecekteki çalışmalarda tek yönlülüğü ortadan kaldırmak için; sektörde yaşanan diğer etmenlerin örgütleri nasıl etkilediği altında yatan problemlerin iş-aile yaşam çatışmasına sebiyet veren dolayısı ile sektöre zarar veren konuların gözardı edilmemesinin gerektiği düşünülmektedir. Değerlemede kullanılan teknik yöntemler uygulanırken yöntemlerin problemleri ve kurumlar açısından uygulama zorluklarını bütün olarak uygulanabilirlik açısından da test edilerek araştırılması önerilmektedir. Gelecekteki araştırmalar açısından bakıldığında yaşanan değerlendirme problemlerinin ve değerlendirme uzmanlarının karşılaştığı zorlukları ölçmek için ise, işinden veya herhangi bir sebepten endişe duyulmaksızın yapılmalıdır.

Bu çalışma, iş-yaşam dengesi konularının nasıl ele alınacağına dair bir yaklaşım sağlayarak gayrimenkul sektöründe uygulamaya yönelik öncü ve iş-aile yaşamı çatışması alanında ilk gayrimenkul değerlendirme uzmanlarına yönelik yapılan, nadir çalışmalardan biridir. Gayrimenkul değerlendirme sektörü çalışanlarının iş-aile hayatı çatışmalarının iş stresi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki genel değerlendirme açısından geniş bilgi sağlayan çalışmalardan biridir. Ayrıca, gayrimenkul sektöründe iş-aile yaşamı çatışması sorunlarına nasıl çözümler üretilmesi gerektiği konusunda bir yaklaşım sunarak uygulamalara katkı sağlayacak niteliktedir.

REFERANSLAR

- Ahuja, M. K., Mcknight, D. H., Chudoba, K. M., George, J. F., Kacmar, C. J. (2007) It Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload To Mitigate Turnover Intentions, MIS Quarterly, Vol.31.No.1.
- Akın, Ö. ve Karakulak, H. (2019). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması, İş, Aile ve Hayat Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Karşılıklı ve Demografik Değişkenli Etkileşimler. Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi, 325-347.
- Akkaynak, B. (2014). Gayrimenkul Değerlemesi Ve Gayrimenkul Değerlemesi Üzerine Bir Uygulama, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Mersin, Akman, S. (2004). “Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar”, Türk Psikoloji Bülteni, C. 10, S. 34-35, Eylül-Aralık.
- Aksu A. Ö. (1993). Ücretler ve Verimlilik. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Basımevi ve Film Merkezi.
- Atakul, Ş. (2022). İşyeri Maneviyatı Ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. Doktora Tezi, T.C. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Bilim Dalı, İstanbul.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S. ve Sutton, M. (2000) Consequences Associated with Work-to Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research, Journal of Occupational Health Psychology, 4.
- Arslan, M. (2012) İş-aile ve aile-iş çatışmalarının kadın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisi, Birey ve Toplum, 2(3), 99 – 113
- Arslan, S., ve Üngüren, E. (2017). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Alanya Belediyesi’ nde Bir Araştırma. ÇYYD, 43-84
- Aytaç, S. (2005), Çalışma Yaşamında Kariyer, Ezgi Yay., Bursa.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. P. ve Conley, S. (1991) Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating The Impact of Rolestress, Burnout and Satisfaction At Work, Journal of Organizational Behavior, 12.
- Balcıoğlu, İ. (2001). “Stres, Gençlik, Kentleşme, Şiddet”, Yeni Symposium, C. 39, S. 1.

- Balkan, İ. (2018). Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kavram, Kuram, Sebep Sonuçlar. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Baltaş, Z. (2002). Verimli iş Hayatının Sırrı: Stres, 2. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). Stres ve Başačkıkma Yolları, 21. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Barton, Cunningham J. (2000). The Stress Management Sourcebook, 2. Edition, McGraw-Hill Professional Los Angeles, 2000.
- Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, 2. Basım, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Budak, S. (2003). Psikoloji Sözlüğü, 2. Basım, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara, 2003.
- Büyükkaracığın, N. Altınışık, İ. ve Uzun, H. (2017). Türkiye’ De Gayrimenkul Değerleme Çalışmalarında Karşılaşılan Sorunlar Ve Çözüm Önerileri, Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi Sayı: 14.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2021). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni Spss Uygulamaları Ve Yorum. Ankara: Pegem Akademi.
- Carlson, D., Kacmar, J., & Williams, L. (2000) Construction and initial validation of a multi-dimensional measure of work-family conflict. Journal of Vocational Behavior, 56, 249-278. Carnicer
- Catron, G. O. (2005). Stres: Origins, Perceptions And Management, Techniques Used Among Intercollegiate Student-Athletes At Bluefield College, United States Sports Academy, Alabama, 2005.
- Ceylan, M. (2005). Stresle Başačkıkma Bilişsel Stratejilerin Kullanılmasında Cinsiyet ve Kişilik Değişkeninin Etkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Cinamon, R. G., Rich Y., Westman M. (2007) Teachers’ Occupations-Specific Work-Family Conflict, The Career Development Quarterly, Vol. 55.

- Conlan, R. (2001). Zihnin Halleri, (Çev.: Derya DUMAN), Phoenix Yayınları, Ankara.
- Cüceloğlu, D. (2000). İnsan ve Davranışı, 10. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2000.
- Çakır Ö. (2006). Ücretli Adaletin İş Davranışları Üzerindeki Etkileri, Ankara: Kamu-İş..
- Çankıroğlu, S. B. (2007). Üniversite Adayı Ergenlerin Stresle Başa Çıkma ve Sınav Kaygılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Çay, T. ve Boz, Y. (2018). Gayrimenkul Değerleme Uzmanlığı Yeterlikleri Açısından Gelişmiş Ülkeler ile Türkiye' nin Karşılaştırılması, Afyon Kocatepe üniversitesi, FEMÜBİD, 18.
- Çelen, G. (2005). Konut Finansmanı Ve Türkiye, Değerleme Uzmanları Derneği, İstanbul www.spk.gov.tr
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. Savunma Bilimleri Dergisi, 8(2), 217–245.
- Çetinkaya, F. (2011) Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi ve afyon il merkezindeki bayan banka çalışanları üzerine bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar)
- Çıpa, D. (2020). Duygusal Ve Kültürel Zekâ, Sosyal Sermaye, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık İlişkileri: Eğitim Sektöründe Bir Çalışma. Doktora Tezi, T.C. Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Değirmenciler, E. (2008). Kentsel Gelişim Sürecinde Türkiye' de Gayrimenkul Değerleme Sorunları ve Çözüm Önerileri, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.
- Dikmen, A. A. (1995), “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, L/3: 115-140.
- Doğan, E. Ş. (2013). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Dubrin, A. J. (1997) Fundamentals of Organizational Behavior, South-Western College Publishing, Cincinnati, Ohio.

- Duxbury, L. & Higgins, C. (1991), Gender differences in work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76, 60-74.
- Ercan, Ö. (2002). İlköğretim Okulu Öğrencilerinin Aile Özellikleri, Öğrenilmiş Çaresizlik Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Yolları, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Edwards, J. R., N. P. Rothbard (2000), “Mechanisms Linking Work And Family: Clarifying The Relationship Between Work And Family Constructs”, *Academy of Management Review*, 25(1): 178-199.
- Efeoğlu İ.E.(2006) İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Eğin, A. (2015). Çalışma Hayatında İş Stresi Ve Tükenmişlik, Yüksek Lisans Tezi Tezi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, İYAD, İstanbul.
- Erdem, H. ve Gökdeniz E. K. (2015). Kamu çalışanlarının yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş tatminsizliğine olan etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü. *International Journal of Social Science*, 37, 351-369.
- Erdem, N. (2017). Türkiye İçin bir taşınmaz değerlendirme sistemi yaklaşımında temel Veri yönetimi. *Geomatik Dergisi*, 66-85.
- Erdem, N. (2019). Türkiye taşınmaz değerlendirme sisteminin etkinliğinin araştırılması *Geomatik Dergisi*, 1-13.
- Erdoğan, S. (2012), Gayrimenkul Değerlemesi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İnşaat Mühendisliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, İzmir
- Eyüboğlu, D., İncir, G., Ilgaz A., N., Fidan, E. ve İnce, Y. (2000). Bankacılık sektöründe cinsiyete dayalı ayrımcılık, TC. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü. Ankara: Cem Web Ofset.
- Frone, M. R. Ve Cooper, M. L. (1992) Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable?, *Journal of Organizational Behavior*, 13 (7), December.

- Gökgöz, H. (2013). Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma, TÜ, SBE, YYLT, Edirne.
- Gökmen, F. (2019). Havayolu Çalışanlarında İş Aile Çatışması, İş Tatmini Ve Yaşam Doyumu İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Greenhaus, J. H., ve Beutell, N J. (1985) Sources of Conflict Between Work and Family Roles, Academy of Management Review, 10 (1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. ve Shaw, J. D. (2003) The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life, Journal of Vocational Behavior, 63.
- Guest, D. E. (2002), “Perspectives On The Study Of Work-Life Balance”, Social Science Information, 41(2): 255-279.
- Gutek, B., Searle, S. ve Klepa, L. (1991) Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict, Journal of Applied Psychology, 76.
- Gürel, E. B. (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (48), 349–364.
- Güney, S., A. Varoğlu ve A. Mavili Aktaş (1996). “Özel ve Kamu Bankalarında İş Tatminine Yönelik Bir Araştırma”, Verimlilik Dergisi, 3: 53-76.
- Güngör, E. (1999). Gayrimenkul Değerlemesi Ve Türkiye’ de Sermaye Pazarlarında Gayrimenkul Değerleme Ekspertiz Şirketlerine Yönelik Düzenlemeler Yapılmasına İlişkin Öneriler., T.C. Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yatırımcılar Dairesi., Ankara.
- Hacıköylü, C. ve Heper, F. (2010). Emlak Vergisinde Matrah Tespitine İlişkin Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Maliye Dergisi , Sayı: 158, Ocak-Haziran.
- Higgins, Kristin K. (2005). The Stres Management Self-Efficacy Inventory (SMSEI) Development And Initial Psychometrics; University Of Arkansas, 2005.
- Hill, E. J. (2005) Work-Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mothers, Work-family Stressors and Support, Journal of Family Issues, September, 26 (6).

- Higgins, C. A. Ve Duxbury L.E. (1992) Work-Family Conflict: A Comparison of Dual-Career and Traditional-Career Men, *Journal of Organizational Behavior*, 13.
- Howard, W.G., Donofrio, H.H. and Boles, J.S. (2004). Inter-domain work-family, family-work conflict and police work satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 27(3), 380-395.
- Hussey, J. and Hussey, R. (1997). *Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students*. Basingstoke: Macmillan.
- International Labour Organization (ILO), (2018), “İnsana Yakışır İş”. Erişim: 28 Ocak 2019.
- Işığçok Ö. (2017). Ücret Teorisi Politikası Yönetimi Sistemleri, Bursa: Dora Basım Yayın Dağıtım.
- Işık, E. (2007). İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma S.B.E İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Işıkkhan, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres ve Basa Çıkma Yolları, Ankara.
- Kabataş, Y. (2005). “Gayrimenkul Değerlemesi ve Raporlanması”, (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Kahn, R.L., D.M. Wolfe, R Quinn, J.D. Snoek, R.A. Rosenthal (1964), *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, Wiley, New York.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*.
- Kapız, S. Ö. (2002) İş – aile yaşamı dengesi ve dengeye yönelik bir yaklaşım: Sınır Teorisi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139 – 153
- Karaçay, G. ve Aylin, Ö. (2019). Örgütsel Ödül Mekanizmalarının Çalışanların İş Tatminleri Ve İşten Ayrılma Tutumları Üzerindeki Etkisi İle Çalışkan Sosliliğinin Aracı Rolünün Yetenekli Ve Diğer Çalışanlar Açısından İncelenmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 119-138.
- Kaya, E. Ü. (2008) İş-ev etkileşiminin iş koşulları ile ilişkisi: postacılık hizmetinde bir çalışma, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 253 – 275.

- Khamrabaeva, L. (2020). Gayrimenkul Değerleme Yöntemleri: Hedonik Fiyat Modeli Üzerine Bir Uygulama, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Sayısal Yöntemler Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- Kinnunen, U., Geurts, S. ve MAUNO, S. (2004) Work-to-Family Conflict and Its Relationship With Satisfaction and Well-Being: A One-Year Longitudinal Study on Gender Differences, *Work & Stress*, January-March, 18 (1).
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H. ve Connolly, T. F. (1983) A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study, *Organizational Behavior and Human Decision Performance*, 32.
- Kreitner, R. ve Kınickı, A. (2004) *Organizational Behavior*, Sixth Edition, Irwin McGraw Hill, New York.
- Lazarus, R. S. (1991), “Psychological Stress in the Workplace”, *Journal of Social Behavior and Personality*, 6. 1-13
- Lo, S. (2003) Perceptions of Work-Family Conflict Among Married Female Professionals in Hong Kong, *Personnel Review*, 32 (3).
- Lordoğlu, K., N. Özkaplan, M. Törüner (1999), *Çalışma İktisadı*, Beta Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.
- Madsen S. R. (2003) The Effects of Home-Based Teleworking on Work- Family Conflict, *Human Resource Development Quarterly*, 14 (1).
- Marchese, M. C., Bassham, G. ve Ryan, J. (2002) Work Family Conflict: A Virtue Ethics Analysis, *Journal of Business Ethics*, 40.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400-410.
- Nohe, C. and Sonntag, K. (2014). Work family conflict social support and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 82, 1-12.
- Noor, N. M. (2004) Work-Family Conflict, Work-and Family Role Salience, and Women’ s Well-Being, *The Journal of Social Psychology*, 144 (4).

- Önal Y. B. ve Tezcan, K. (2008). Gayrimenkul Değerleme Ve Önemi: Vergisel Açıdan Bir Değerlendirme, Muhasebe ve Denetime Bakış Degisi.
- Öner, M. (2013), İş Aile Yaşam Çatışması ve İş Tatmini İlişkisi: Özel Dershane Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma (Kocaeli Örneği), Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örücü, Ç. Müge; “Stres ve Stresle Başa Çıkabilme“, (Erişim: <http://www.mc.metu.edu.tr/~pdrm/pdfs/brochure2.pdf> 04.02.2009).
- Özdevecioğlu, M. ve Çakmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda iş - aile ve aile – iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 33, 69-99.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2015). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (33), 69–99.
- Özen, S. (2005), “Değişim Sürecinde İşin Anlamı”, Çalışma Yaşamında Dönüşümler: Örgütsel Bakış İçinde, Edt: Aşkın Keser, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Özen, S. ve Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7 (3): 128-147.
- Özkanlı, Ö. ve A. Korkmaz (2000), Kadın Akademisyenler, A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayını, No: 586, Ankara.
- Özpehlivan, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları. Ankara: Gece Akademi.
- Parasuraman, S. ve Simmers, C. A. (2001) Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study, Journal of Organizational Behavior, 22.
- Pettinger, R. (2002). Stress Management, 1. Published, Capstone Publishing, London.
- Sabuncuoğlu, E. T., (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, ” Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt 7 (2): 613-628.
- Saunders, M., Lewis, P. ve Thornhill, A. (2009). Research Methods for Business Students (5th Ed.). Harlow: FT/Prentice Hall.

- Schuler, R.S. (1980), “Definition and Conceptualization of Stress in Organizations”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25: 184-215.
- Sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde gayrimenkul değerleme hizmeti verecek şirketler ile bu şirketlerin kurulca listeye alınmalarına ilişkin esasla hakkında tebliğ, Seri: VIII No: 35 sayılı Tebliğ, md.3. s.1.
- Stranks, J. (2005).; *Stress At Work Management And Prevention*, 1. Published, Elsevier Book Aid International, London.
- Şahin, N. (1998). Hisli; “Stres Nedir?Ne Değildir” (Ed.: Nesrin Hisli ŞAHİN), *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*, 3. Basım, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No: 2, Ankara.
- Şarkaya İ. C. (2013). “Gayrimenkul Ekonomisi”, İstanbul: Derin Yayınları.
- Şimşek, M. N. ve Koç, H. (2020). İş-Aile Çatışmasının İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3072-3088
- Tanrıvermiş, Y., & Korkmaz, B. (2019). Bankalara verilen gayrimenkul değerleme hizmetlerinde Karşılaşılan revizyon taleplerinin incelenmesi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 126-156.
- Taşlak, S. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel Ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim : İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, (58), 67–75.
- Taş, A. (2020). İş Aile Çatışması Ve Öncülleri. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Tınaz, O. F. (2009). Otel Değerleme, İstanbul Teknik Üniversitesi □ Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tuğrul daş, C. (2000). “Stres ve Depresyon”, *Türk Psikiyatri Dizin*i, *Psikiyatri Dünyası Dergisi*, C. 4, S. 1.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, Hayat Yayınları, No: 14, İstanbul.
- Türetgen, İ. Ö. (2020). Örgütsel Psikoloji Bakış Açısıyla İş Stresi: İş Stresi Bataryası - Örgütsel Ölçüm Araçları. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Türk, S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.

- Türkçe Sözlük; Türk Dil Kurumu, C. 2, Ankara, 1992.
- Uygur, A. (2015). Örgütsel Bağlık ve İşe Bağlılık. Ankara: Barış Kitap.
- Vergin, N. (1990). “Toplumsal Değişme ve Türkiye’ de Aile”, Aile Yazıları 2 İçinde, T.C. Başbakanlık Aile Kurumu Başkanlığı, Ankara.
- Voydanoff, P. (2005) Consequences of Boundary-Spanning Demands and Resources for Work-to-Family Conflict and Perceived Stres, Journal of Occupational Health Psychology 2005, Vol. 10, No. 4.
- Wiley, D. L. (1987). The relationship between work/nonwork role conflict and jobrelated outcomes: some unanticipated findings. Journal of Management, 13(3), 467- 472.
- Yakınlar, ismail Cem; Askeri Lise Öğrencilerinin ve Yatılı Okuyan, Erkek, Sivil Lise Öğrencilerinin Stres Yaşantısı ve Ergenlik Dönemi Gelişimsel Ödevleri Açısından Karşılaştırılması, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2006.
- Yıldırım, N. (2006), Ailenin Yapısı ve Problemleri, Yeşerim Bilim Araştırma Dizisi Yayını, İstanbul.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Yıldırım, E. (2013), Aile ve Evlilik Türleri, (Ed. K. Canatan & E. Yıldırım), Aile Sosyolojisi, İstanbul: Açılım Kitap, 65-81.
- Yiğitel, S. (2021). İş-Aile Yaşam Çatışması Ve Zaman Yönetimi Becerilerinin Bireysel Performansa Etkisi: Sivil Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, T.C. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Tüllef, E. (2020). İş Stresinin İşe Tutkunluğa Etkisinde Örgüt Temelli Öz-Saygının Düzenleyici Rolü. Doktora Tezi, T. C. Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim Ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı, Bursa.
- Tavşancıl, P. E. (2018). Tutumların Ölçülmesi Ve Spss İle Veri Analizi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Yomralıoğlu, T. (2000). Coğrafi Bilgi Sistemleri Temel Kavramlar ve Uygulamalar, 1. Baskı, Seçil Ofset, İstanbul

Yomralıoğlu, T., Nişancı, R., Çete, M., Candaş, E., (2012), “Dünya’ da ve Türkiye’ de Taşınmaz Değerlemesi”, Türkiye’ de Taşınmaz Değerlemesi: II. Arazi Yönetimi Çalıştayı, 21-22 Mayıs 2012, İTÜ, İstanbul.

Kanunlar ve Tebliğler

VIII, No: 35 sermaye piyasası mevzuatı çerçevesinde gayrimenkul hizmeti verecek şirketler ile bu şirketlerin kurulca listeye alınmalarına ilişkin esaslar hakkında tebliğ(12.08. 2001 tarihi ve 24491 sayılı resmi gazete)

3402 sayılı Kadastro kanunu: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.3402.pdf>

Emlak Vergisi Kanunu: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1319.pdf>

EK A

SAYIN KATILIMCI

‘Bu anket formu, İş-Aile Yaşamı Çatışmasının, İş Stresi, İş Doyumu Örgütsel Bağlılık Üzerinde Etkileri: Gayrimenkul Sektöründe Bir Araştırma’ konusunun yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamak için hazırlanmıştır. Beş bölümden oluşan ve kişisel bilgilerinizi içeren hiçbir soru bulunmamakla birlikte, elde edilen bu veriler bilimsel amaç dışında KESİNLİKLE kullanılmayacaktır.

A.1 İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği

SEÇENEKLER: (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Aşağıdaki ifadeler iş aile yaşamı arasındaki ilişkiyi ölçmek için hazırlanmıştır.

Lütfen size uygun olduğunu düşündüğünüz cevabı işaretleyiniz.

İş Aile Yaşamı Çatışması	1	2	2	4	5
1. İşime ilişkin sorumluluklarım, ev ve aile yaşamıma ilişkin sorumluluklarım ile çatışıyor.					
2. İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
3. İşimin yüklediği ağır sorumluluklar nedeniyle evde yapmak istediklerimi gerçekleştiremiyorum.					
4. İşte yaşadığım gerginlikler ailevi görevlerimi tam olarak gerçekleştirermemi engelliyor.					
5. İşimdeki sorumluluklarım nedeniyle ailevi etkinliklere ilişkin planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
6. Ailemle ya da eşime ilişkin sorumluluklarım, işimle ilgili aktivitelerle çatışıyor.					
7. Ev yaşamımdaki sorumluluklarımı yerine getirebilmek için işimi yarım bırakıp ertelemek zorunda kalıyorum					
8. Ailemin ya da eşimin isteklerini karşılayabilmek için iş hayatımda yapmak istediklerimi tam olarak yerine getiremiyorum					
9. Aile hayatım işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarım ile çatışıyor.					
10. Aile hayatımdan kaynaklanan gerginlikler, işime ilişkin görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.					

A.2 İş Stresi Ölçeği

SEÇENEKLER: (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Aşağıdaki ifadeler iş aile yaşamı arasındaki ilişkiyi ölçmek için hazırlanmıştır.

Lütfen size uygun olduğunu düşündüğünüz cevabı işaretleyiniz.

İş Stresi	1	2	2	4	5
1. İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır.					
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					
3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.					
4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olurdu.					
5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					
6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.					

A.3 İş Doyumu Ölçeği

SEÇENEKLER: (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Aşağıdaki ifadeler iş aile yaşamı arasındaki ilişkiyi ölçmek için hazırlanmıştır.

Lütfen size uygun olduğunu düşündüğünüz cevabı işaretleyiniz.

İş Doyumu	1	2	2	4	5
1. Genel olarak işimden memnunum.					
2. Genel olarak işimi seviyorum.					
3. Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.					
4. İşimden zevk alıyorum.					
5. İşime karşı ilgimi kaybediyorum.					

A.4 Örgütsel Bağlılık Ölçeği

SEÇENEKLER: (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Aşağıdaki ifadeler iş aile yaşamı arasındaki ilişkiyi ölçmek için hazırlanmıştır.

Lütfen size uygun olduğunu düşündüğünüz cevabı işaretleyiniz.

Örgütsel Bağlılık	1	2	2	4	5
1. Meslek hayatımın kalan kısmını bu kuruluştaki geçirmek beni çok mutlu eder.					
2. Bu kuruluşun sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.					
3. Kuruluşuma karşı güçlü bir ait olma hissim yok.					
4. Bu kuruluşa kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.					
5. Kendimi kuruluşumda “ailenin bir parçası” gibi hissetmiyorum.					
6. Bu kuruluşun benim için çok özel bir anlamı var.					
7. Şu anda kuruluşumda kalmak istemesem bile kalmaya mecburum.					
8. İstesem de, şu anda kuruluşumdan ayrılmak benim için çok zor.					
9. Şu anda kuruluşumdan ayrılmak istediğime karar versem, hayatımın çoğu alt üst olur.					
10. Bu kuruluşu bırakmayı düşünemeyeceğim kadar az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.					
11. Eğer bu kuruluşa kendimden bu kadar çok vermiş olmasaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
12. Bu kuruluştan ayrılmanın az sayıda olumsuz sonuçlarından biri alternatif kitle olurdu.					
13. Mevcut işverenimle çalışmaya devam etmek için hiçbir manevi yükümlülük hissetmiyorum.					
14. Benim için avantajlı da olsa kuruluşumdan şu anda ayrılmanın doğru olmadığını hissediyorum.					
15. Kuruluşumdan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.					
16. Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor.					
17. Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kuruluşumdan şu anda ayrılmayı düşünmem.					
18. Kuruluşuma çok şey borçluyum.					

A.5 Gayrimenkul Değerleme Uzmanlarına Yönelik Hazırlanan Anket

Demografik Bilgiler	
1. Yaşınız	
2. Medeni durum	Bekâr () Evli ()
3. Çocuk sayısı	0 () 1 () 2 () 3 () 4 () diğer
4. Cinsiyet	Kadın () Erkek ()
5. Eğitim durumu	Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()
6. Sektörde deneyim süresi	
7. Kurumda çalışma süresi	
8. Haftalık çalışma süresi	40 saatten az () 41-60 saat () 60 saatten fazla ()
9. Aylık kazanç	0-4000 TL () 4001-6000 TL () 6001-8000 TL () 8001-10000 TL () 10001TL + ()
10. Lisansınız aktif mi	Evet () Hayır ()
11. Uzmanın çalışma durumu	Kadrolu () Sözleşmeli Çözüm Ortağı ()
12. Rapor yazımında aktif görev aldınız mı	Evet () Hayır ()
13. Daha önce aynı sektörde başka kurumda çalıştınız mı	Evet () Hayır ()