

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ
ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Bahadır GÖK

Danışman

Doç. Dr. Barış SEÇER

İZMİR – 2019

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak yaptığım “İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi” başlıklı çalışmanın, etik ve akademik değerler çerçevesinde yazıldığını, atıf olarak kullanılan kaynakların ve yaptığım çıkarımların bilimsel araştırma ilkelerine uyarak yapıldığını onur ve şerefimle doğrularım.

Tarih

....../....../.....

Bahadır GÖK

İmza

ÖZET
Yüksek Lisans Tezi
İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi
Bahadır GÖK

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı
İnsan Kaynakları Programı

Bu araştırmanın amacı, çalışma yaşamında görülen iş stresi ve örgütsel bağlılık olgusunu incelemektir. Bu sebeple, araştırma verileri Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanları üzerinde anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırmanın ana kitlesi taşerondan kadroya geçiş yapan 550 personeli kapsamaktadır. Yapılan analizler sonucunda çalışanlarda orta düzeyde iş stresi ve orta düzeyin üzerinde örgütsel bağlılık düzeyi saptanmıştır. Örgütsel bağlılığın bir alt boyutu olan devam bağlılığı medeni duruma göre farklılık göstermektedir. Bununla birlikte duygusal bağlılık, stres düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar göstermektedir. Yapılan Bağımsız İkili Örneklem T Testi sonucuna göre; stresi daha az olan kişilerin duygusal bağlılığının daha fazla olmasıdır. Ayrıca duygusal bağlılık ile iş stresi arasında ters yönlü ilişki gözlenmiş ve iş stresinin örgütsel bağlılığı etkilediği yapılan korelasyon ve regresyon analizi sonucunda ortaya konmuştur. Yapılan bu çalışmaya göre, iş stresi kontrol altına alınırsa çalışanların örgütsel bağlılığı yükselmektedir. Bunun sonucunda ise iş ve örgüt verimliliği artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Örgütsel Bağlılık, Hastane Çalışanı

ABSTRACT
Master's Thesis
The Relationship Between Work Stress and Organizational Commitment
Bahadır GÖK

Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Department of Labour Economics and Industrial Relations
Human Resources Program

The aim of this study is to investigate the work stress and organizational commitment in working life. For this reason, the research data were collected by using the questionnaire technique on the employees of Ege University Faculty of Medicine Hospital. The population of the survey are consists of 550 personnel who have been transferred from Subcontractor to Staff. As a result of the analyzes, moderate level of work stress and higher levels of organizational commitment were determined. Continuous commitment, which is a sub-dimension of organizational commitment, varies according to marital status. However, emotional commitment showed significant differences in terms of stress levels. According to the results of the Independence Test; people with less stress have more affective commitment. In addition, an inverse relationship between affective commitment and work stress was observed and it was revealed that correlation and regression analysis showed that work stress affects organizational commitment. In this study, if the work stress is taken under control, the organizational commitment of the employees increases. As a result of this, business and organization productivity increases.

Keywords: Work Stress, Organizational Commitment, Hospital Employee.

İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
EKLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

1.1. İŞ STRESİ KAVRAMI	3
1.1.1. Stres Kavramı	3
1.1.2. İş Stresi	4
1.2. İŞ STRESİ KURAMLARI	6
1.2.1. Kişi-Çevre Uyumu Teorisi	8
1.2.2. Karasek'in İş Talepleri /Kontrol Modeli	6
1.2.3. Rol Stres Modeli	8
1.3. İŞ STRESİ KAYNAKLARI	8
1.3.1. Bireysel Faktörler	11
1.3.1.1. Kişilik	11
1.3.1.2. Aile Hayatı	12
1.3.2. Örgütsel Faktörler	12
1.3.2.1. Aşırı iş yükü	14

1.3.2.2.Kariyer Gelişimi	14
1.3.2.3.Vardiyalı Çalışma Sistemi	15
1.3.2.4.İşyerindeki İlişkiler	15
1.3.2.5.Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği	15
1.3.2.6.Adil Olmayan Düşük Ücret	16
1.3.2.7.Zorbalık (Mobbing)	17
1.4. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI	17
1.4.1. Sağlık Sorunları	19
1.4.2. Fizyolojik Sonuçlar	20
1.4.3. Davranışsal Sonuçlar	20
1.4.4. Psikolojik Sonuçlar	21
1.4.5. İşten Ayrılma	21
1.4.6. Örgütsel Bağlılığın Düşmesi	22
1.4.7. Performans düşüklüğü	22
1.4.8. İş devamsızlığı	22
1.4.9. İş kazaları	23
1.5. STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ	23
1.5.1. Bireysel Stres Yönetimi	24
1.5.2. Örgütsel Stres yönetimi	25

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE KURAMLARI	26
2.1.1. Örgütsel Bağlılık	26
2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE BENZER KAVRAMLAR	27
2.2.1. Mesleki Bağlılık	28
2.2.2. İşe Bağlılık	28
2.2.3. Örgütsel Sadakat	28
2.2.4. İtaat	29
2.2.5. İş Arkadaşlarına Bağlılık	29
2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SINIFLANDIRILMASI	29

2.3.1. Becker'in Yaklaşımı	30
2.3.2. Kanter'in Yaklaşımı	31
2.3.3. Allan ve Meyer'in Yaklaşımı	32
2.3.4. Salancik'in Sınıflaması	33
2.3.5. Etzioni'nin Sınıflaması	34
2.3.6. Q'Reilly ve Chatman'ın Örgütsel Bağlılık Anlayışı	34
2.3.7. Penley ve Gould'un Yaklaşımı	35
2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	35
2.4.1. Kişisel Faktörler	35
2.4.1.1. Yaş	35
2.4.1.2. Cinsiyet	36
2.4.1.3. Eğitim	36
2.4.1.4. Çalışma Süresi	36
2.4.1.5. Algılanan Yeterlilik	37
2.4.1.6. Ücret	37
2.4.1.7. İş Beklentileri	37
2.4.2. Örgütsel Yapıya Dair Faktörler	38
2.4.2.1. Örgüt Kültürü	38
2.4.2.2. Örgüt Büyüklüğü	38
2.4.2.3. Örgütsel Adalet	39
2.4.2.4. Takım Çalışması	39
2.4.2.5. İş Stresinin Varlığı	39
2.4.3. Örgüt Dışı Faktörler	40
2.4.3.1. Alternatif İş İmkânları	40
2.4.3.2. Profesyonellik	40
2.5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SONUÇLARI	41
2.5.1. Yüksek Düzey Bağlılık	41
2.5.2. Orta Düzey Bağlılık	41
2.5.3. Düşük Düzey Bağlılık	42
2.6. İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	45
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	45
3.1.2. Araştırmanın Ana kitlesi ve Örneklemi	45
3.1.3. Araştırma Yapılan Kurum Hakkında Genel Bilgiler	46
3.1.4. Araştırmanın Modeli	46
3.2. ARAŞTIRMANIN ANALİZİ	47
3.2.1. İş Stresi Anketi	47
3.2.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği	47
3.2.3. Hipotezler	48
3.2.4. Güvenilirlik Analizi	49
3.3. BULGULAR	50
3.3.1. Demografik Bulgular	50
3.3.2. İş Stresine İlişkin Bulgular	52
3.3.3. Örgütsel Bağlılığa İlişkin Bulgular	54
3.3.4. İş Stresi-Örgütsel Bağlılık İlişkisine Ait Bulgular	55
3.3.5. Tartışma	57
SONUÇ	60
KAYNAKÇA	63
EKLER	

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Stresin Nedenleri	s. 13
Tablo 2. İş Stresinin Sonuçları	s. 19
Tablo 3. Örgütsel Bağlılığın Tarihçesi	s. 30
Tablo 4. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	s. 49
Tablo 5. İş Stresi Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	s. 49
Tablo 6. Demografik Değişkenlere Ait Bulgular	s. 51
Tablo 7. İş Stresine Ait Tanımlayıcı İstatistikler	s. 52
Tablo 8. İş Stresi Düzeyleri	s. 53
Tablo 9. Stres Düzeyi Kritik Seviyesinin Anlamlılık Testi	s. 53
Tablo 10. Örgütsel Bağlılığa Ait Tanımlayıcı İstatistikler	s. 54
Tablo 11. Devam Bağlılığının Medeni Durum İle Karşılaştırılması	s. 54
Tablo 12. Stres Düzeylerine Göre Duygusal Bağlılık Karşılaştırması	s. 55
Tablo 13. İş Stresi Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Korelasyon Analizi	s. 56
Tablo 14. Regresyon Modeline Ait Katsayılar	s. 56

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Karasek'in İş Talepleri/Kontrol Modeli	s. 6
Şekil 2. Karasek'in İş Talepleri/Kontrol Modeli'nin Mesleklere Uygulanışı	s. 7
Şekil 3. Kişi-Çevre Uyum Modeli	s. 9
Şekil 4. Stres Kaynakları Ve Sonuçları	s. 18
Şekil 5. Örgütsel Bağlılığın Üç Bileşeni	s. 33



EKLER LİSTESİ

Ek 1. Araştırma Anketi

ek s. 1

Ek 2. Uygulama İçin İzin Yazısı

ek s. 4



GİRİŞ

Günümüzde işletmelerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri için toplumdaki değişmelere ve oluşan yeni sistemlere uyum göstermesi büyük önem taşımaktadır. Küreselleşme ve bilgi toplumu sürecine geçiş aşamasında yeni meslekler, yeni iş organizasyonları ve örgüt yapıları oluşmuştur. Bu yapılardaki değişim hiç şüphesiz işletmelerde işgücünün değişmesine, çalışanların yaptığı işlerin değişmesine, yeni risk ve tehlikelerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Söz gelimi çalışanların verimli ve şevkli olması için çalıştıkları örgüte elde ettiği kazanımlardan, karşılaştığı güçlükler kadar pek çok konu ve olgu ön plana çıkmaya başlamıştır. Stres, bağlılık, çalışan verimliliği ve performans gibi birçok olgu incelenmektedir. Bu çalışma iş stresiyle örgütsel bağlılığın birbiriyle ilişkileri anket tekniğiyle incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışma yaşamında iş stresi ve örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmalar bir hayli fazla yapılmış olmasına rağmen her iki olgu önemini sürdürmektedir. Çalışanların iş stresi yaşamalarının bireysel, örgütsel ve toplumsal olarak olumsuz sonuçları söz konusudur. Bireysel açıdan iş stresini yoğun yaşamak baş ağrısı, unutkanlık, dikkatsizlik, alkol ve benzeri madde tüketme gibi olumsuzluklarla sonuçlanabilmektedir. Diğer bir deyişle; iş stresi bireyin sağlığına etki ettiği gibi sağlık masrafları da ortaya çıkarmakta ve onun elde ettiği gelirlerinde de olumsuz etkisi söz konusu olmaktadır. Örgütsel açıdan bakıldığında iş akışının bozulması performans düşüklüğü, çalışan verimliliğinin azalması ve bulunduğu örgüte bağlılık düzeyinin düşmesi gibi sonuçlarla karşılaşılabilir. Araştırılmaya değer bulunan diğer bir olgu ise örgütsel bağlılıktır. Örgütse bağlılık, örgütün amaç ve vizyonuna ulaşabilmek için çalışanların içsel olarak ya da örgütün kurallarına bağlılığını hissetmesi veya örgütten maddi bir takım imkânların elde edilmesini içermektedir.

İş stresi ile gelen olumsuzluklar karşısında örgütüne bağlı olan bireylerde, verimli çalışma, şevkli bir çalışan olma, işinde tatmin olma gibi başarımlar düşük düzeydedir. Literatürde iş stresinin örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği bilinmektedir. Diğer bir deyişle iş stresi attıkça örgütsel bağlılık azalmaktadır. İş stresi örgütsel bağlılığı

Alan yazında örgütsel bağlılığın ve iş stresinin birbiriyle ilişkisini açıklamaya dönük yapılmış çalışmalara bakıldığında genellikle ikisi arasında ters yönlü ilişki ortaya konmuştur. Diğer bir deyişle, iş stresi düzeyi arttıkça örgütsel bağlılık düzeyi azalmaktadır. Bu çalışmada da bunu benzer sonuçlar elde edilmektedir. Fakat stresin

yoğun olduğu ve büyük hastanelerde yapılmış bilimsel çalışmaların sınırlı olduğu bilinmekte ve bu çalışmanın önemini daha da arttırmaktadır.

İş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisinin incelendiğı bu çalışma üç bölümü içermektedir. İlk bölümde araştırmanın iş stresi olgusu teorik olarak kavram ve kuramlarıyla anlatılmıştır. İkinci bölümde ise; örgütsel bağlılık olgusunun teorik çerçevesi, kavramları, nedenleri, sonuçları ve iş stresi ve örgütsel bağlılık olgusunu ele almış araştırmalar alan yazından faydalanılarak açıklanmıştır. Son olarak üçüncü bölümde ise; hastane çalışanları üzerinde anket tekniğı ile toplanan verilerle iş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlatılmaya çalışılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

1.1. İŞ STRESİ KAVRAMI

Son zamanlarda işsizlik sorunlarından ulaşım sorununa teknolojik değişmelerle birlikte birçok çevresel ve örgütsel kaynaklar strese yol açmakta ve bu durum çalışanlarda zihinsel ve fiziksel olarak tükenme yaşamalarına sebep olmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 109). Bu yüzden işyerinde oluşan hastalıkların, iş stresi ile ilişkili olabileceği düşünülmelidir. Ayrıca çalışanlar açısından örgütlerin mobbing, çalışan performansı ve örgüte bağlılık gibi olguların da olumlu ve olumsuz yanlarını değerlendirmeleri gerekmektedir. İş stresini kavramsal olarak açıklamadan önce stres kavramının üzerinde durulması yerinde olacaktır.

1.1.1. Stres Kavramı

Stres kavramsal olarak Latince kökenlidir. Latince “estrica” sözcüğünden gelmektedir. 17. Yüzyılda ise stres kavramı felaket, dert, musibet anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yy’ da stres kavramı zor, baskı, güç gibi anlamlara gelmiştir. Diğer bir deyişle yavaş yavaş stres, güç ve baskı gibi sebeplerden ötürü biçimsel bozulma, çarpıtılma gibi kavramlara karşı direnç anlamı taşımaktadır. (Demirel, 2013:222).

Alan yazında birçok stres tanımı yapılmıştır. Buna örnek olarak; çalışanın bulunduğu iş koşulları ve çalışma ortamının çalışana etki etmesi neticesinde, çalışanın bedeninde biyo-kimyasal salgılar oluşarak, çalışanın bu şartlara alışabilmesi için zihinsel ve bedensel olarak harekete geçme halidir (Eren, 2001: 292). Stres konusunda ortaya konan tanımlamaların bazı ortak noktaları vardır. Stresin oluşumunda çevre ve bireyin etkileşimi söz konusudur. Stres, insanı motive eden hallerden bile daha fazla biçimde bireyi eyleme sokmaktadır. Streste tehlikenin önemi algılanmalıdır ve stresin istek ve arzularla, kısıtlamalara ilgili olduğu bilinmelidir (Aydın, 2004, 52-54). Bu ortak yanlardan da hareketle stresin bazı evrelerinin olduğunu söylemek de

mümkündür. Buna göre; Stres üç aşamalı bir süreç olarak belirmektedir: Alarm, direniş ve Tükenme Aşaması (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:17).

Alarm aşamasında birey stres yaratan bir etken ile karşılaştığında “savaşma” veya “ kaçma tepkisi” gösterecektir. Bu evrede, bedende kimyasal değişimler sonucunda birey, ya stresle karşılaşacak ya da içinde bulunduğu durumdan kaçmak için çalışacaktır (Güçlü, 2001:94). Eğer stres devam ederse kişi strese karşı direniş gösterme evresine geçer. Bu evrede kişi stresin üstesinden gelebilmek için çok fazla efor harcar ve fiziksel tepkiler ciddi derecede artar (Özmutaf, 2006:75).

Stres, insan vücudunun tümüne etki eder ve stres normal olarak denetim altına alınabilir bir uyaran değildir. Stres yaratan faktörler azalmadığı sürece hatta artış göstermesi halinde bireyin gayreti kırılacak ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir zaman evresine girecektir. Bu evreye tükenme aşaması denilmektedir (Eren, 2010:303). Kişi bu aşamanın sonunda bedensel ve davranışsal bozukluklar gösterebilir. Bununla birlikte kişi stres ortamından uzaklaştırılmalı ve psikolojik olarak destekler sağlanmalıdır (Yıldırım ve Çukacı, 2004:3).

Stresin aşamaları değerlendirildiğinde alarm aşamasında, solunum sayısında artış, kasların gerilmesi, sindirim faaliyetinin yavaşlaması, kanda alyuvar sayılarında artış gözlenir. Direnç aşamasında ise; vücudun direnci normalin üzerine çıkar ve bu duruma uyum sağlamak ya da bu durumdan kaçmak durumundadır. Bu aşamada birey algıladığı stres yapıcıya karşı direncini artırırken, başka stres yapıcılara karşı direncini yitirmektedir. Direnç dönemini başarılı bir şekilde geçiren bir bireyin, beden ve ruh sağlığı yerinde olup, iş verimliliği de artmaktadır. Tükenme aşamasında ise; parasempatik sistem çalışmaya devam eder. Başa çıkılamayan stresler dengeyi bozar, uyum enerjisi tükenir ve tükenme ya da bitkinlik görülür (Paşa ve kaymaz; 2013: 9-10)

1.1.2. İş Stresi

İş stresi, bireyin anormal fonksiyonlar göstermesine sebep olan bireyin psikolojisi ve fiziksel davranışını değiştiren ve bireyin yetenekleri veya ihtiyaçları doğrultusunda uyumsuzluk olduğunda olumsuz fiziksel ve duygusal karşılıklar olarak açıklanabilir (Cam, 2004: 3).

İş stresi genel stres kavramından daha özellikli bir anlam taşımaktadır. İş yaşamında çalışanlar üzerinde bir hayli önemli olan iş stresi çalışanların işyerindeki görev ve sorumluluklarını ifa ederken, kendi yaşantısından kaynaklı ve iş ortamından kaynaklı problemlerin bir araya gelmesi neticesinde ortaya çıkan psikolojik bir tepki olarak nitelendirilmektedir (Şenyiğit, 2004: 104).

İş hayatında çalışanların ve işletmenin başarısı açısından stres ele alındığında dört fonksiyonel ilişki önem arz etmektedir (Güney, 2001: 15):

- Stresin en temel sebebi iştir ve stres çalışanların sosyal ve beşeri becerilerini sınırlandırmaktadır. Genellikle işyükü ağır olan çalışanlarda, yönetimin sorumluluklarını getirmediği örgütlerde stres ortaya çıkmaktadır.
- İşin haricindeki çevresel faktörler de bir müddet sonra işyerine de bulaşmaktadır.
- Birey kendi yürüttüğü işi stresi yöneterek yapabilir.
- İşyerinde başarısızlığın stresten kaynaklanabileceği değerlendirilebilir.

Görüldüğü üzere stres kaynağı olarak çalışma yaşamında iş çok büyük bir rol oynamaktadır. Özellikle iş yükünün ağır olduğu işlerde çalışanlar stresle mücadele etmede güçlük çekmektedir. İş dışındaki çevresel etmenlerinde bir süre sonra çalışma hayatına girmesi işyerinde verimsizliğe yol açmaktadır.

İş stresi kavramsal olarak çok tartışmalı bir olgu olsa bile kısaca bireyin çevre ile ilişkisi olarak tanımlanabilir. Psikolojik süreçlerden etkilenen kişinin psikolojik ya da fiziksel isteklerde bulunması karşılığında dış çevrenin bir sonucu olarak ortaya çıkan bir tepkidir. Diğer bir deyişle iş stresi, bireylerin ve işlerin ilişkilerinden meydana gelen ve insanı normal fonksiyonlarını işlevsizleştiren veya değişiklikler getiren bir durumdur (Erdoğan, 1996:278).

Stres nedeniyle işyerinde sağlık raporlarının alınması iş devamsızlığı ve iş tatminin azalması gibi sonuçlar görülmektedir. 1999 yılında Batı Amerika’da yapılan bir çalışmada çalışanların yaptıkları işi, oldukça fazla stresli bulduklarını dile getirmişler ve bu bilimsel bir çalışma ile ortaya konmuştur. 1995 yılında yapılan başka bir araştırmada ise stres kaynaklı hastalıkların tedavi maliyetleri 13.000 doları bulmaktadır (AbuAlRub, 2004: 73). Görüldüğü gibi stres iş yerinde devamlı bir

biçimde varlığını sürdürürse çalışanların performansından, örgütün performansına kadar birçok konuya olumsuz etki etmektedir.

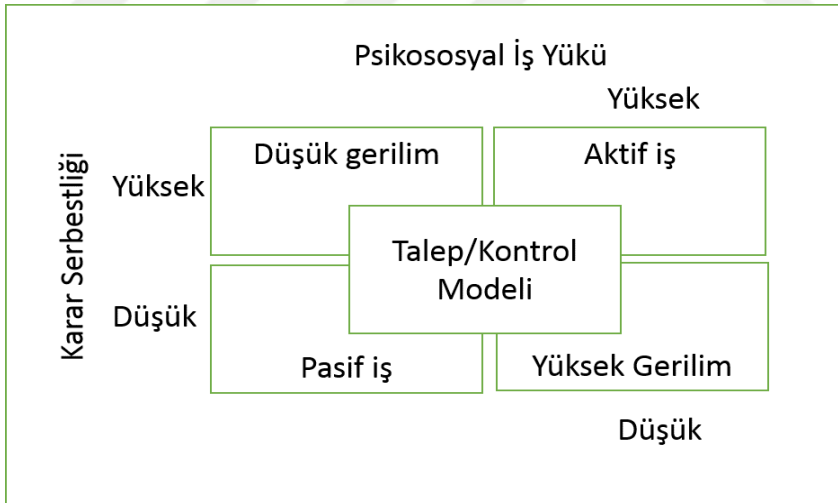
1.2. İŞ STRESİ KURAMLARI

İş stresine dair literatür incelendiğinde bir çok kuram göze çarpmaktadır. Bunlardan en yaygın olanları, kişi çevre uyumu teorisi, Karasek'in İş Talepleri /Kontrol Modeli ve Rol Stres Modelleridir.

1.2.1. Karasek'in İş Talepleri /Kontrol Modeli

İşe bağlı olarak ortaya çıkan gerginliğin modellenmesine katkı sağlayan önemli bir yaklaşım talep/kontrol modelidir. Bu modelde demografik değişkenlerden daha çok iş ile ilgili faktörlerin stres kaynağı olarak görülmesidir. Karasek'in İş Talepleri Kontrol Modeli Şekil 1'de gösterilmektedir.

Şekil 1. Karasek'in İş talepleri/Kontrol Modeli



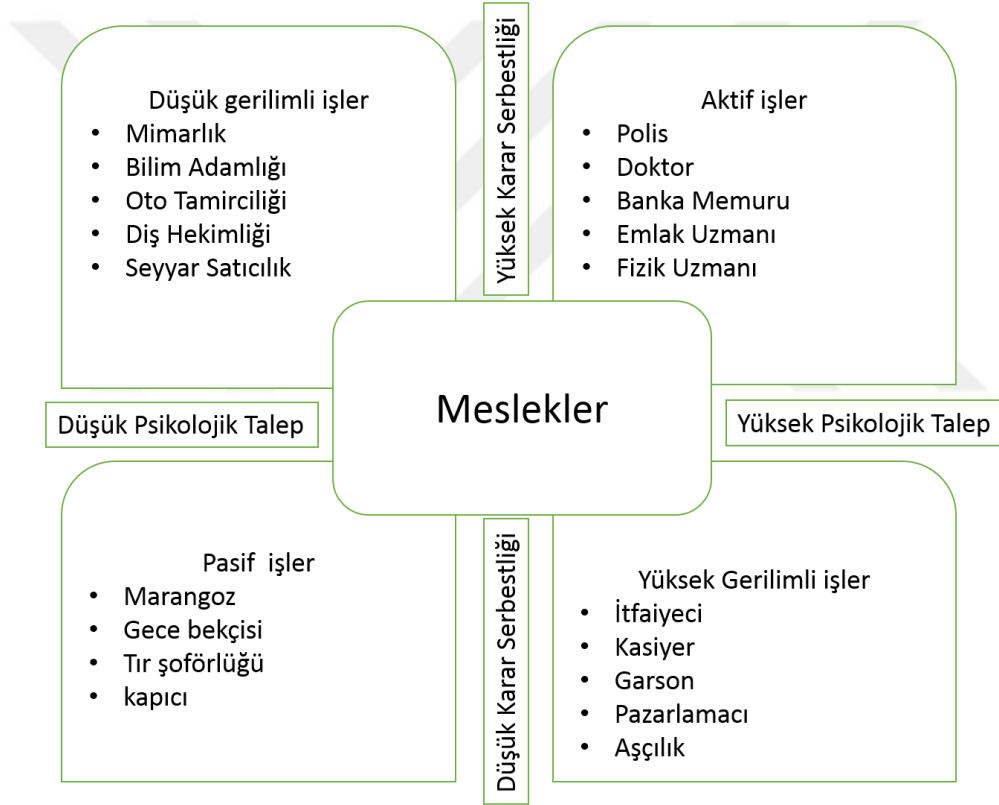
Kaynak: Demiral, 2004: 24-25

Özetle Modelde vurgulanan iki durum, işe ilişkin talep-kontrol değişkenlerinin dengeli olması ya da olmaması durumudur. Çalışanların karşı karşıya oldukları iş talepleri (iş yükü, çatışma vs.) ile işleriyle ilgili karar verme serbestlik derecelerinin dengeli olması durumu iki sonuç ortaya çıkarmaktadır: Bireyin yetkinliklerinde artış

ya da azalma. Bu da, aktif ve pasif olmak üzere iki tür çalışan ortaya çıkarmaktadır. Talep-kontrol düzeylerinin dengede olmaması durumunda ise yüksek düzeyde işe bağlı gerginlik, düşük düzeyde gerginlik şeklinde iki sonuç görülmektedir (Yürür ve Keser, 2010:169).

İş Talepleri/Kontrol Modeli ayrıca belli bazı mesleklere de uygulanmıştır. Böylelikle düşük ve yüksek gerilimli işler ile aktif-pasif işlerde stresle mücadelede önemli sınıflandırmalar gerçekleştirilmiş olmaktadır.

Şekil 2. Karasek'in İş talepleri/Kontrol Modeli'nin Mesleklere Uygulanışı



Kaynak:Tosi,1986:298.

Karasek'in mesleklere uygulanmış bu modeline göre, aktif işler çalışanlara daha çok fiziksel yük getirmektedir. Karar alma serbestliği ise; stresle mücadeleyi arttırmaktadır. Pasif işler ise; karar serbestliği ve iş yükünün az olduğu işlerdir. Bunlar kapıcı, gece bekçisi, marangozluk gibi işlerdir. Bu gibi işlerde çalışanlar sorunlara bir çözüm getiremediği için belirsizlik içinde kalırlar. Düşük gerilimli işler, yüksek karar

serbestliğinin olduğu fakat psikososyal iş yükü olan işlerdir. Örneğin mimarlık, bilim adamlığı, diş hekimliği gibi. Yüksek gerilimli işler ise; çalışanın karar serbestliğinin az, psikososyal iş yükünün fazla olduğu polislik, doktorluk, banka memuru gibi mesleklerdir.

1.2.2. Rol Stres Modeli

French ve Kahn, 1962 yılında iş stresini temel alan Michigan Modeli olarak da bilinen Rol Stres Modelini geliştirmişlerdir. Bu modelde, bireyin çevresel iş streslerine karşı algılarının önemi vurgulanmaktadır ve model oluşturulurken rol çatışması üzerine kurgulanmaktadır. İşe bağlı çevresel stres unsurları rol belirsizliği, çatışma, çalışanın karar verme süreçlerine katılım eksikliği ve iş güvencesinin olmaması gibi unsurlar sıralanabilir. Bunun yanında aşırı iş yükü ve buna karşı koyamama da bu modelde ek stres faktörleri olarak belirlenmiştir. Bu stres faktörleri “sosyal çalışma ortamı” ve “kritik iş rolü” faktörleri olarak sınıflandırılmıştır. Sosyal çalışma ortamı ve kritik iş rolleri ile çalışanın öznel algılarının birbiriyle uyumlu olması, personel seçiminde önemli bir etki sağlamaktadır (Mark ve Smith, 2008:65).

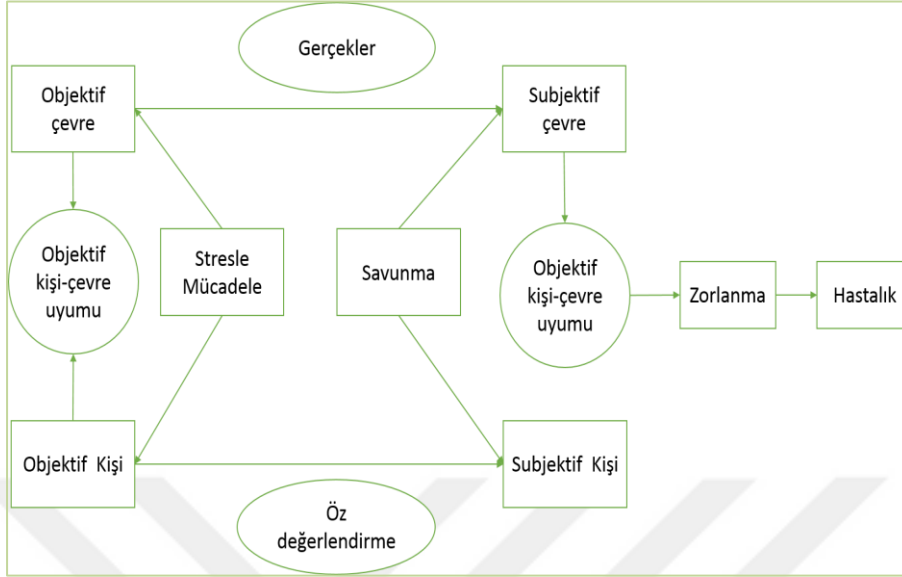
1.2.1. Kişi-Çevre Uyumu Teorisi

1973'te French, Kişi-Çevre Uyum kavramına dayanan iş stresi modeli, iş stresi, stres faktörleri ve etkileri ile ilgili çalışmalarını geliştirmiştir. Kişi-Çevre Uyum Teorisi, bireysel özelliklerin çevresel çalışma faktörleri ile uyumlu olması durumunda, bir kişinin en uygun mesleki sağlığı yaşayabileceğini öne sürmüştür.

Kişi-Çevre uyumunun sağlanması durumunda, çalışanlar, işin gereklerini karşılamak için gerekli olan tutum, beceri, yeteneklerini sergilemekte ve amaca ulaşmak için çaba sarf etmektedirler (French ve Caplan, 1973: 42).

Böylelikle çalışana stres yaratabilecek unsurlar bertaraf edilmiş olacak ve çalışanda stres minimum düzeyde olacaktır. Dolayısıyla çalışanlar hem daha tatminkar bir işle karşılaşacak hem de iş stresi daha düşük olup daha iyi performans gösterebilecektir.

Şekil 3. Kişi-Çevre Uyum Modeli



Kaynak: Sulsky vd. 2005: 34

Söz konusu bu modelde iki uyum ortaya çıkmaktadır. İlk uyum türü bireyin ihtiyaçları ile bu ihtiyaçlara ulaşabilecek çevresel kaynaklar arasındaki dengenin sağlanmasıdır. İkinci uyum türü ise; çevrenin talepleri ile bireyin nitelikleri arasındaki uyumdur. Modelde objektif ve sübjektif uyum konusunda bir ayrım ortaya çıkmaktadır. Sübjektif uyumda bireyin algısı ön plandayken objektif uyumda ise çevresel kaynaklar vasıtası ile ölçülebilir bazı kaynaklarla gerçekleştirilmektedir. Kısaca objektif ve sübjektif ölçüm, bireyin kendisini öz değerlendirmesi ile ilgilidir (Paşa ve Kaymaz, 2013: 13).

Bu değerlendirmeler neticesinde ise, bireyde zorlanma, stres ve bu zorlanma ile baş edemediği takdirde hastalıklar meydana gelir.

1.3. İŞ STRESİ KAYNAKLARI

Örgütler; insana ait tutumlar, değerler, duygu ve davranışlar gibi bireylerin psikolojik süreçlerinin oluşturduğu birer toplumsal sistemdir. Bununla birlikte her sistem veya örgüt yapılan işe, üyelerinin bilgi, beceri ve tecrübelerine, örgütteki sosyal oluşumlara, örgütsel iklim ve ortamlara göre stres oluşturmaktadır (Aydın, 2004: 54). Ayrıca her örgütte birçok sebeple ilişkili stres kaynakları olduğu gibi o örgüte has veya

bağlı olduğu işkolundan kaynaklanan stresli durumlar gerçekleşebilir (Ertekin, 1993: 7). Bazı meslek gruplarını inceleyen bir araştırmada en çok stresli meslekler tespit edilmeye çalışılmış ve hemşirelik, gazetecilik, askerlik, akademisyenlik, doktorluk gibi mesleklerin oldukça fazla derecede stresli meslekler olduğu ortaya konmuştur (Hargreaves, 1999: 35).

Teknoloji ve sanayileşmenin hızla ivmelenerek artması beraberinde yeni bir iş düzeninin kurulmasını gerekli kılmıştır. Bu yeni düzende çalışanın işe olan uyumu zorlaşmış ve çalışanlar üzerinde stres meydana gelmiştir. Aynı zamanda çalışanların kariyer basamaklarında maddi ve manevi tatminsizlikler gibi etmenler kişide strese neden olmaktadır (Güney, 2011: 319).

Stresin oluşmasında en az dört faktör rol oynar (Telman ve Ünsal, 2004: 90): İlk olarak, stresi oluşturan olay ya da durumun meydana geldiği bir çevre söz konusudur. Diğer bir deyişle; stres hali anlatılmaya çalışılırken çevresel faktörlerin değişik yönlerinden söz edilir (iş çevresi, aile çevresi, sosyal çevre gibi). İkinci faktör, organizmanın talebidir ki algı ile başlar. Çevrede meydana gelen olayın algılanması için o olayın kişiye göre anlam kazanması gerekir. Üçüncü olarak, bu talebe organizmanın bir cevap vermesi gerekir. Organizmanın cevabı psikolojik, fizyolojik, davranış ve toplumsal etkileşimler boyutunda olabilir. Son faktör ise, organizmanın stresin olduğu çevredeki tepkisel cevabıdır. Psikosomatik hastalıklar da bu süre içinde organizmanın cevabı olarak değerlendirilir.

Cooper ve Marshall'a göre stres kaynakları ve bileşenleri aşağıda verilmiştir (Johnson vd. 2005:179):

- İşin özüyle ilgili etmenler; bunlar: İşyükü, zaman baskısı, kötü çalışma koşulları
- Örgütteki rolü; rol belirsizliği ve rol çatışmaları
- Kariyer; iş güvencesizliği, az ya da çok fazla terfi
- İşyerindeki ilişkiler; işveren ya da iş arkadaşlarıyla uyumsuz ilişkiler.
- Örgütsel yapı ve ortam ve işyeri norm ve ileriye dönük kurallarına katılımın azlığı.

İş hayatının aktif bir biçimde sürdürülebilmesi, rekabetin hızla hem işletme içinde hem de işletme dışında artması, çalışanların birbirleri ile olan rekabeti ve kariyer beklentilerinin yükselmesi ve işletmelerin sürekli olarak daha çok kar ve yatırım

yapma istekleri iş stresini ciddi derecede alevlendirmektedir. Bunun yanında iş tatminsizliği ve örgüte bağlılık gibi olguların eksiklikleri, sorumlulukların ve görevlerin tanımlı olmaması ve çalışanlara aşırı iş yükü bindirmek iş stresinin tetikleyici unsurları arasında sayılabilir (İştar, 2012: 2).

1.3.1. BİREYSEL FAKTÖRLER

İş stresinin kökeninde hiç şüphe yok ki birçok faktör söz konusudur. Kişilik, aile yaşantısı da çalışma yaşamında iş stresi ile ilgili önemli bilgiler vermektedir.

1.3.1.1. Kişilik

Kişilik yapısı, stresin oluşumunu ve büyüklüğünü etkileyen unsurlardan biridir. 1950'li yıllarda Fridman ve Rossman kişilik tipini Sabırsız, saldırgan, devamlı hareket halinde olan, aynı anda birden fazla işle uğraşan işkolik olarak tanımladığı A kişiliği ve A kişiliğinin tam tersi çok fazla eylemde bulunmayan, stres unsurlarına daha az maruz kalan B kişiliği olmak üzere ikiye ayırmışlardır (Sabuncuoğlu, 2009: 191). Yapılan araştırmalara göre literatür incelendiğinde kişilik-iş stresi ilişkisi bu iki tip kişilik yapısı ile ilintilendirildiği bilinmektedir.

A tipine sahip çalışanlar yaptıkları işleri çok önemsemektedirler. Diğer bir deyişle, bu kişiliğe sahip kişiler yapacakları işlere çok zaman ayırır ve iş bitene kadar çok yoğun bir süreç yaşarlar. Bu tip kişiliklerin değişiklik yapması veya bir sorunun olduğunu kabul etmeleri bir zaaf olarak nitelendirilmektedirler (Şimşek, 2008:321). Friedman ve Rosenman (1974) bu yapıdaki kişileri aşırı rekabetçi, saldırgan, sabırsız, yüksek düzeyde iş ve başarı odaklı olarak tanımlamışlardır (Lee, Earley ve Hanson, 1988:263). A tipi kişilik yapısına sahip olmak iş yaşamında ve iş yaşamı dışında oldukça stresli kişilerdir (Can, 1992:281). B tipi kişilik ise; A tipi kişilikten farklı olarak, bu tip kişilikte bireyler heyecan ve telaşa kapılmayan, sabırlı, yaptıkları işten tatmin olan ve daha dışadönük kişilerdir. (Tükeltürk ve Topaloğlu, 2010:170). Bu tarz kişiliğe sahip bireylerin başkaları ile uzlaşmacı ve bencil olmayan davranışları stres düzeyini düşürücü bir etki yapmakta ve kişiler stresi daha az hissetmektedirler (Eren, 2010:306).

Kişilik yapısı ile hastalık ya da rahatsızlıklar arasında ilişkinin olup olmadığını inceleyen bir araştırmada A tipi davranış özelliklerine sahip kişiler B tipine göre 3 kat daha fazla kalple ilgili hastalıklara yakalanmaktadır (Işık, 2007: 9).

1.3.1.2. Aile Hayatı

Stresin oluşabilmesi için bireyin çevre ile bir etkileşim içinde olması gerekmektedir. Birey çalışma yaşamında çalışan kimliğine büründüğü gibi evinde de ailesiyle birlikte yapması gereken rolleri ve sorumlulukları vardır. Aile yaşantısında bireyin yaşadığı yere ait örf ve adetler, ailevi problemler, bireyin ailesiyle ve kendisiyle yaşadığı, stres kültürel değişimler strese sebep olabilir ve bu durum bireyin çalışma yaşamına olumsuz bir biçimde yansımaktadır.

Değişen teknoloji ve rekabetle birlikte örgütlerin hayatta kalması için örgütsel verimliliğini arttırmak durumundadır. Bu durumda örgütler, örgüt performansını artırıcı uygulamalar yapmalı ve örgüt çalışanlarına önem vermelidir. Diğer bir deyişle çalışanın yaşadığı problemler özellikle aile yaşamındaki problemler bir stres faktörü olarak çalışanlara olumsuz etkiler yapmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 210).

1.3.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

İş stresinin kavram olarak sabit olmasına karşılık farklı ortamda farklı etkiler sunması birçok farklı nedene bağlı olmaktadır. Ancak iş stresinin temeline bakıldığında ortaya çıkan görüntü, çalışanların iş yerinde bir çalışan, sosyal yaşantılarında bir birey olmalarının yanı sıra işletmelerinin birer örgüt olarak bir ruhsal yapısının olması, tüm bunların neticesinde alt faktörlerin etkisi ile stres olgusunun doğması bulunmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 64).

Tablo 1. Stresin Nedenleri

Sebepleri	Fizyolojik ve Psikolojik Denge Bozuklukları
Fiziki Çevre Şartları	Farklı sıcaklık ve nem oranı, hava basıncı değişimleri, zararlı atmosfer kirlenmeleri, aydınlatma ve gürültü sorunu
Ekonomik Şartlar	Gelir seviyesinin düşüklüğü, işsizlik, enflasyon, aşır borçlanma, göç, ek gelir için ek iş yapma.
Sosyal Hayat	Sosyal çevre ve davranış düzleminden kaynaklanan endişe ve gerilim, kültürel çeşitlilik, alt kültür, aile, sosyo-kültürel değerler.
Çalışma Hayatı	Aşırı iş yükü, rol çatışmaları ve rol belirsizliği, vardiyalı çalışma düzeni, işte tehlike unsurunun varlığı kişilik yapısı, kişisel ve kalıtsal mizaç tipleri.

Kaynak: (Eroğlu, 2000:310-326)

Tabloya göre stres nedenleri dört başlık altında belirtilmiştir. Bunlar fiziki çevre şartları, ekonomik koşullar, sosyal hayat ve çalışma hayatıdır. Bu dört sınıflandırma fizyolojik ve psikolojik bozukluklar açısından ele alınmaktadır. Fiziki çevre şartları ses, gürültü, aydınlatma ve basınç gibi faktörlerin stres yaratabileceğini ortaya koyarken, ekonomik açıdan çalışanın gelir seviyesinin düşmesi, işsiz kalması, ek gelir arayışı gibi faktörler stresör olarak görülmektedir. Çalışanın ayrıca sosyal hayatta, ailesinde ya da kültürüyle ilgili yaşadığı olumsuz durumlar endişe ve gerilimleri de beraberinde getirmektedir. Son olarak çalışma yaşamında aşırı iş yükü, işyerinin tehlikeliliği, rol çatışmaları ya da vardiyalı çalışma, çalışanın kişilik ve mizaç yapıları gibi faktörlerin de strese sebep olduğu söylenebilir.

Çevrenin ve havanın kirli oluşu, çöp atıklarıyla ilgili problemler çalışılan ortamda mevcut ise bu ister istemez çalışanın biyolojik açıdan sağlığını olumsuz etkilemektedir. Çevrede bulunun bu tip kirlilik ve problemler çalışanlarda solunum ve zehirlenmeler gibi olgulara sebebiyet vermektedir. Bu durum özellikle sanayileşmiş kentler ve sanayi fabrikalarının olduğu yerlerde daha büyük bir risktir. Dolayısıyla çalışanların bu gibi yerlerde sağlığının tehlikeye girebileceğini ya da ölebileceğini düşünmesi ve buna rağmen çalışmaları onların stres yaşamasına sebep olmaktadır (Altun, 2001: 11).

1.3.2.1. Aşırı iş yükü

Genel olarak çalışanın performansına ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar iş yükü olarak adlandırılır (Weiner, 1982: 953). Ayrıca işyükü insan-makine sistemlerinde insana düşen maliyetler olarak da tanımlamaktadır. Diğer bir deyişle çalışanların dikkatin azalması, tepki süresinin uzaması, stres, yorgunluk ve performans düşüklüğü gibi ortaya çıkan olgular ve bunun sonucunda da oluşan maliyetlerdir (Dağdeviren vd., 2005: 518).

Çalışma hayatında iş yükünün fazla oluşu, yorgunluk, performans düşüklüğü, stres gibi olguları doğurmaktadır. Özellikle aşırı ve yetersiz iş yükü stres kaynağı olarak belirtilebilir. Çalışanın becerilerinin altında monoton bir işte çalışması ya da bilgi ve zekâsına uygun olmayan işleri idare etmesi, çalışanı strese soktuğu söylenmektedir. (Soysal, 2009: 338-339). Yapılan araştırmalara göre; aşırı işyükü insanda biyokimyasal farklılıklara sebep olduğunu doğrulamıştır. Aşırı işyükü Özellikle kanda yer alan kolesterol seviyesini arttırmaktadır. Bununla birlikte iş doyumunu fazla olmayan çalışan olduğunda işyükü çalışana olumsuz etkiler yapmaktadır (Güney, 2001: 520).

1.3.2.2. Kariyer Gelişimi

Kariyer gelişimi ve değerlendirmeyeyle ilgili problemler stres kaynaklarının başında yer almaktadır. Örgütlerde değerlendirme ve kariyer basamaklarının sübjektif olarak yapıldığı durumlarda çalışanlarda şüpheler oluşmaktadır. Bu durum sonucunda çalışanlar, terfide öznel hareket edilmesi, başarı arzusunun engellenmesi, değerlendirme kıstas ve standartlarının uygunsuzluğu ve yeterince bilgi alamama gibi olumsuzluklardan dolayı ciddi derecede stres yaşayabilmektedirler (Soysal, 2009:340).

Çalışanların performanslarının doğru değerlendirilmesi ve liyakatli bir tutumla terfilerin yapılması çalışanların örgütlerine güveninin artmasını sağlayarak çalışan motivasyonunu arttırmaktadır. Böylelikle çalışanların verimliliği de artmaktadır. Noksan ya da hatalı performans çözümlemeleri ve işyerindeki yükselişler ise; çalışanlar üzerinde stres oluşturmakta, kişilerarası iletişimi baltalamakta ve iş devamsızlıklarına sebep olmaktadır (Baltaş, 2010:10).

1.3.2.3. Vardiyalı Çalışma Sistemi

Vardiyalı çalışma da birçok olumsuz duygu durumlarına ve hastalıklara sebep olmaktadır. bu çalışma düzeninde, uyku problemi, yorgunluk, depresyon ve stres gibi rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır. Çalışanların örgüt içinde işin bir gereği bile olsa devamlı olarak gece vardiyasında bulunması insanın doğal ritmi bozulacağından soğuk algınlığı, grip, sindirim sistemi bozuklukları ortaya çıkmaktadır (Camkurt, 2007: 90). Vardiyalı çalışma şekline bağlı olarak çalışanlar için uyku sorunları gerçekleşmekte ve fiziksel ve ruhsal belirtiler ortaya çıkabilmektedir. Çalışma saatlerinin çalışan sağlığına etkileri ile ilgili yapılan çalışmalara göre, vardiyalı çalışma, vücuttaki kan şekere, vücut sıcaklığına ve metabolizmaya olumsuz etkileri söz konusudur (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36).

1.3.2.4. İşyerindeki İlişkiler

İşyerindeki ilişkiler de çalışanların strese girmesine sebep olabilmektedir. Örgütteki ast-üst ilişkisi, örgütsel iklim ve iletişim eksikliği strese yol açan işyerindeki süreçlerdir. Bürokratik bir yapının resmiyet ve mesafe gerektirmesi, örgütte iletişimi baltalayıcı bir unsur ve ast-üst arasında soğuk bir örgütsel iklimin belirmesine temel hazırlayabilmektedir (Soysal, 2009: 340).

İşyerinde ast-üst ilişkisinin olumluluğu ya da olumsuzluğu çalışan verimliliğine etki etmekte ve bu ilişkilerin olumsuz olması çalışanları stres altına almaktadır. İletişim problemleri çalışanların kendi aralarında stres kaynağı yaratıp işyerinde birbirleri arasında rekabet ve yarışı körüklemektedir. Ayrıca çalışanların kendilerini hiçbir problemi olmayan ve güçlü bir kişi olarak gösterme çabaları, kaygı ve depresyonu beraberinde getirmekte ve işyeri stresini alevlendirmektedir (Stora, 1992: 25-26).

1.3.2.5. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

İşyeri stresinin kaynağı olarak rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve çalışanın işyerindeki rolleri ile ilgili unsurlar başı çekmektedir (Yousef, 2002: 99-100). Rollerle

ilgili çatışmada, çalışanın yaptıkları ile ondan istenilen davranışlar arasında uyumsuzluk vardır (Chang ve diğerleri, 2006: 30-31).

Başka bir deyişle rol çatışması, çalışanın yaptığı görev ile o görevden beklentilerinin çelişmesi durumunu ifade etmektedir (Cengiz, 2001: 60-61). Çalışanın kendine atfettiği değerleri, bilgi ve becerileri ile işyerinin verdiği olanaklar birbiriyle uyumsuz olduğunda rol çatışması ortaya çıkabilmektedir. (Önal, 1999: 11). Rol çatışması, örgüt çalışanın örgüt faaliyetlerinin icra edilmesi için yapacağı rolü gerçekleştirememesi ve bunun sonucunda yapacağı işle ilgili kararsızlık yaşaması durumudur. Bu durum çalışanın işte zorlanması ve gerilim yaşamasına sebep olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 37). Tanımlardan da anlaşılacağı üzere rol çatışması örgüt içerisinde çalışanın görev ve sorumluluklarını yerine getirilirken bilgi ve becerisi dâhilinde ya da çalışanın yetenekleri dışında başka işleri yapıp sahip olduğu rollerin birbirini olumsuz etkilemesidir.

Örgüt çalışanın örgüt faaliyetlerinin icra edilmesi için yapacağı rolü gerçekleştirememesi ve bunun sonucunda yapacağı işte kararsızlık yaşaması olarak tanımlanan rol çatışması, örgüt iklimine olumsuz etki yapabilmektedir. Rol belirsizliği ise; kişinin kapasitesinin altında bir işi yapıyor olmasından kaynaklanabilmektedir. Rol belirsizliği yaşayan bireylerde aşırı sinirli olma hali, kaygı ve işte verimsiz çalışması söz konusu olmaktadır (Soysal, 2009:341). Bunun sonucunda da çalışanda stres olgusal olarak meydana çıkmaktadır.

1.3.2.6. Adil Olmayan Düşük Ücret

İş hayatında çalışma karşılığı alınan ücret ve bu ücret ile çalışanın yaşamını idame ettirmesi dolayısıyla kişinin genel yaşamı içerisinde çok büyük önem arz etmektedir. Böyle bir zorunluluğun stres yaratması mümkündür. Bu sebepten ötürü çalışanların iş yaşamlarını keyifli kılmak için çaba harcasalar bile ücret düşüklüğü ya da yetersizliğinden dolayı görevini yerine getiremeyebilirler. Bu durum çalışanlarda iş stresini ortaya çıkarır (Baltaş, 2002: 14). Ücretini alamayan, ya da hak ettiği ücreti alamayan çalışan ailesini geçindirmek için ekonomik açıdan ciddi derecede zorlanır. Nihayetinde ücretle ilgili problemleri çözülünceye kadar iş stresi devam edecektir.

Ücret konusunda her çalışan işyerinde kendisinin diğer çalışanlardan daha fazla ücret hak ettiklerini düşünürler. Bu algı aslında kendini sürekli diğer çalışanlarla kıyaslamasıyla ilgilidir. Bu durum ise; bireyde yüksek düzeyde strese sebep olabilir.

Adil olmayan düşük ücret başlığı altında teorik açıdan Adams'ın Eşitlik Teorisi konunun daha iyi incelenmesi açısından önemlidir. Söz konusu teoriye göre; çalışan kendi kazancını diğer çalışanlarla kıyasladığından eşleştirme kaygısı yaşamaktadır. Bu süreç devamlı olarak örgüt içinde gerilimli ve yorucu bir süreç olarak çalışanda gözlenir. Bu durumun sonucunda ise çalışanlar ciddi derecede stres yaşamaktadırlar. Bunu engellemek için ise; performans değerlendirme sisteminin ve kariyer basamaklarının objektif bir sisteme oturtulmuş olması ve ücretin çalışanlar arasında dengeli dağıtılması gerekmektedir (Keser, 2013:43).

1.3.2.7. Zorbalık (Mobbing)

Mobbing terimi, psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme, özellikle hiyerarşik yapılanmış gruplarda ve kontrolün zayıf olduğu örgütlerde, gücü elinde bulunduran kişinin ya da grubun, diğerlerine psikolojik yollardan, uzun süreli sistematik baskı uygulaması olarak tanımlanır (Bilka, 2009:1).

Yapılan bir çalışmaya göre Mobbing mağduru olan kişilerin iş stresi seviyelerinin mobbing maruz kalmayanlardan daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Çelik ve Diğerleri, 2008: 2516). İşyerinde mobbingin yoğun ve yıkıcı bir biçimde işyerinde çalışanları tehdit etmektedir. Araştırmalar, mobbing kurbanlarının, öfke, apati, uyku sorunları, depresyon, işe yabancılaşma, iş arkadaşlarıyla uyumun ve üretkenliğin düşmesi, kendini suçlama, anksiyete, psikosomatik yakınmalar, sosyal olarak geri çekilme gibi olumsuzlukların yaşandığını göstermektedir (Solmuş, 2005: 10). Bu bilgilerden hareketle mobbingin olduğu örgütlerde iş performansının ve çalışanların verimliliğinin düşeceği ve örgüt sağlığının zedeleneceği düşünülmektedir.

1.4. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI

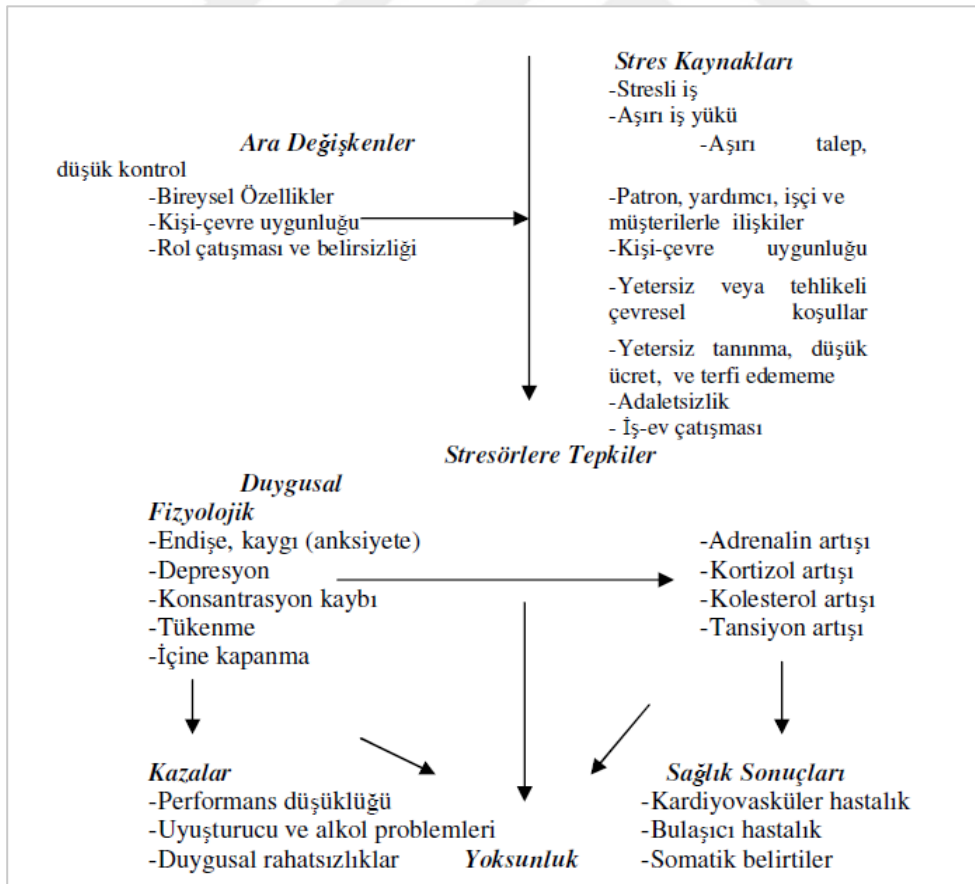
Bilindiği üzere örgütlerin temel amaçları örgütün verimliliğini sağlamaktır. Örgütler bu temel amacını hiç şüphe yok ki çalışanların yaşam kalitesini koruyarak örgüt felsefesi ışığında geliştirmelidir. İş hayatının kalitesi de bu esnada çok önemlidir.

Tatmin duygusunu arttırmak, stres ve bezginliği düşürmek, örgütün tüm iletişim kanallarını etkin kullanmasıyla gerçekleşmektedir (Dolan, 2007: 1, 2).

Çalışanların psikolojisini negatif olarak etkileyen iş stresi, salt bireylerin sağlıklarını değil örgütlerin sürdürülebilirliklerini de etkilemektedir. Bu yüzden iş stresinin kontrol altına alınması için çok iyi bir biçimde yönetilmesi gerekmektedir. Zira örgütsel olarak iş stresinin işe devamsızlık, iş performansının düşmesi ruhsal ve bedensel rahatsızlık gibi olumsuz sonuçları vardır. Bu sonuçlar da örgütleri ciddi maliyet ve zaman israfına sürüklemektedir (Adıgüzel ve Keklik, 2011: 305)

İş hayatının birçok zorluğu ve stres tetikleyicilerinin sebep olduğu iş stresi, kolesterol, kalp rahatsızlıkları, tansiyon ve depresif duygu durum bozuklukları gibi sağlık sorunlarına yol açmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2011: 293).

Şekil 4. Stres Kaynakları ve Sonuçları



Kaynak: Tınaz, 2005: 39-40

Şekil 4’te stresin bir takım kaynakları ve sonuçları gösterilmektedir. Aşırı iş yükü, kişi çevre uyumsuzluğu, adaletsizlik gibi stres kaynaklarının duygusal olarak insan fizyolojisinde kaygı, tükenme, içe kapanıklık gibi olguları tetiklemektedir. Buna bağlı olarak insan bedeninde kolesterol, tansiyon artışı, kortizol artışı gibi tepkiler meydana gelmektedir. Sonuçta; örgütte performans düşüklüğü gerçekleşmekte bireyde ise kardiyovasküler hastalık, bulaşıcı hastalık, somatik belirtiler gibi sağlık sorunları ortaya çıkmaktadır.

1.4.1. Sağlık Sorunları

İşte stres yaratan faktörlerin çalışan sağlığı konusundaki sonuçları 1960’lı senelerden sonra önemsenmektedir. (Browne, 2000: 55). Aşağıdaki şekilde ise iş stresi sonucunda duygusal, fizyolojik ve davranışsal tepkiler tablo ile yansıtılmaktadır.

Tablo 2. İş Stresinin Sonuçları

Duygusal Tepkiler	Dikkatini toplayamama Kararsızlık Unutkanlık Hassasiyet Korku Bıkkınlık ve Tatminsizlik
Fizyolojik Tepkiler	Kan basıncı seviyesinde değişme Nabız ve kalp hızında değişme Baş Ağrısı Bel Ağrısı Ülser Kalp Rahatsızlıkları
Davranışsal Tepkiler	Saldırganlık Aşırı yemek yeme Yemek istememe Alkol İlaç, sigara kullanımında artış

Kaynak: (Devebakan, 2007:156)

Tabloda görüldüğü gibi iş stresinin insan sağlığı ile ilgili sonuçları 3 bölümde yansıtılmıştır. Bunlar: duygusal, fizyolojik ve davranışsal tepkilerdir. İş yerinde strese bağlı olarak dikkatsizlik, unutkanlık, tatminsizlik, bel ve baş ağrıları, aşırı yemek yeme ya da iştahsızlık gibi problemlerin olması hem birey hem de örgütün verimliliği açısından olumsuz olarak sonuçlanmaktadır.

1.4.2. Fizyolojik Sonuçlar

Özellikle, iş yaşamının kalitesinin bozulmasının ve iş stresinin, olumsuz fiziksel ve zihinsel sağlık sonuçları ve düşük iş tatmini ile ilişkili olduğu görülmüştür (Mark ve Smith, 2008: 65). İşyerinde vuku bulan stresin, fiziksel hastalıkların yanı sıra ölümün bile kaynağı olarak görülen kronik hastalıkların oluşumunda ciddi derecede etkileri olduğu yapılan araştırmalarda ortaya çıkmaktadır (House, 1981:4). Kilo kaybı, zayıflık, aşırı iştahsızlık veya fazla yemek yiyip içmekten kaynaklanan kilo alımları stresin en belirgin sonuçları arasındadır (Eren, 2006: 308). Bunun yanında, hipertansiyon, kolit, ülser, diyabet, astım, alerji, madde kullanımı ve nevroz gibi zihinsel ve fiziksel hastalıklar da stres ile ilişkilidir (Kendall, 1987: 75).

Bazı hastalıkların stresle ilişkili olduğu yapılan araştırmalarda ortaya konmuştur. Bunlar bazı astım türleri, mafsalsal iltihabı ve deri hastalıklarıdır. Hatta stresin alerjik astımın bir tetikleyicisi olarak görüldüğünde astım krizine sebep olabileceği yönünde görüşler de söz konusudur (Erdoğan, 1996:308)

1.4.3. Davranışsal Sonuçlar

İşletme yönetimi açısından stresin yarattığı fizyolojik ve psikolojik sorunlar kadar üst düzeyde stresi yaşayan çalışanların ortaya koydukları davranış bozuklukları da önemlidir. Yüksek seviyede stresi yaşayan çalışan öfke, endişe, depresyon, sinirlilik ve sıkıntıyı yaşayabilir. Bunların çalışana etkisi ise, duygusallık kendisine saygının azalması, çevresi ile olumsuz ilişki, amirine kızgınlık, olaylara zihinsel olarak kendini vereme, karar almada zorlanma, iş tatminsizliği gibi bir dizi istenmeyen davranışsal sonuç olabilir (Erdoğan, 1996:312).

İşyerindeki stresin, işyerinde sadece performans ve üretkenliği etkilemekle kalmayıp, aile ve arkadaşlarla ilişkiler gibi, çalışanın yaşamının diğer yönlerini

olumsuz yönde etkilediğine dair çalışmalar vardır (Barling ve Rosenbaum, 1986:346). İşyeri stresi sigara, alkol ve uyuşturucu gibi maddesel bağımlılıklara sebebiyet verebilir ve bu anlamda ciddi sağlık problemlerine ve bunun yanında davranışsal problemlere yol açabilir (House ve diğerleri, 1986: 63).

1.4.4. Psikolojik Sonuçlar

Sadece insan davranışları değil duygularını da etkileyen stres, psikolojik açıdan aşağıdaki değişikliklere neden olmaktadır (Eren, 2006: 308):

- Aşırı biçimde tedirgin olma, korkma ve endişelenme
- Alıngan olmak
- Ufak rahatsızlıkları bile büyük hastalık sanma
- Kazalar ve ölüm haberlerinden aşırı etkilenme
- Kapalı ortamlarda duramama ve yalnız kalamama
- Gülünç olaylara tepkisiz kalmak
- İşlere odaklanmakta zorluk çekmek
- Kontrolünü kaybetme duygusu içinde olma
- Gergin olma hali ve işbirliği yapamama

Stres kaynağı ölçeği ile riskli mesleklerden biri olan güvenlik görevlilerinin karşı karşıya kaldığı stres kaynaklarını, stresin psikolojik semptomlarını ve öfke şekillerini ortaya koymaya çalışan bir araştırmaya göre; stres kaynaklarının psikolojik bazı belirtileri ve öfke ile ilgili anlamlı ilişkiler ortaya koymuştur. Stres kaynakları olarak ise; sosyal stresörler, iş yaşamında kaynaklanan stresörler, kişinin iç dünyasıyla ilgili yaşadığı stresörler ve gürültü, ses, hava kirliliği gibi çevresel stresörlerdir. Araştırmaya göre ayrıca stres kaynaklarının öfke tarzlarına da etki ettiği vurgulanmaktadır (Aytaç: 2015:1-27).

1.4.5. İşten Ayrılma

İşletmelerin günümüzde karşı karşıya kaldığı en temel problem işletmenin verimini olumsuz etkileyen işe devamsızlık ya da işten ayrılmalardır. İşletmede yapılan işlerin kolay olmaması ve monotonluk faktörü, çalışanların tatminini

düşürmektedir. Bunun sonucu olarak da çalışanlarda işten ayrılmalar ortaya çıkmaktadır (Bacak ve Yiğit, 2010: 30).

İşten ayrılan bireyler işsizlikle karşı karşıya demektir. İşsizlik süresinin uzaması bireyin biriktirmiş olduğu paranın azalmasına ve bunun sonucunda da bireyde kaygı ya da depresyon görülebilir. Depresyon bir müddet sona kişide yerleşik hale geldiğinde ise, kişiyi enerjisi tükenir. Bununla birlikte özellikle erkek bireylerde kendine güven ve saygının azalması, değersizlik duyguları görülür (Baltaş ve Baltaş, 2012:83).

1.4.6. Örgütsel Bağlılığın Düşmesi

Örgütsel bağlılık çalışanın örgütüne adanmışlık duygusuyla bağlanması ve örgütün performansının artırılması adına gösterilen çabadır. Örgüte bağlılık tutumunda, çalışanların yaşı, çalışma süreleri, iş tasarımı liderlikle ilgili yönetim süreçleri gibi olgular önemli rol oynamaktadır (Bayram, 2005:125).

Örgütsel bağlılığın stresle ilgili neticeleri, bağlılığın düzeyiyle alakalıdır. Stres çok fazla ise bağlılık daha azdır. Stresin minimum düzeyde olması ve yüksek olan stres düzeyinin azaltılması ise çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesini sağlar hem de iş tatmini artırır (Balcı, 2000: 49).

1.4.7. Performans düşüklüğü

Stresin bireysel neticeleri örgütün performansına etki edebilir. Örgüt performansı için ise çalışanın performansının yeterli ve sağlıklı olması gerekmektedir. Bunun için ise; Örgütte stres kaynaklarının çok iyi bilinmesi ve önlenmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Zira örgütte stresin yaşanması çalışanların güvenlerini etkileyeceğinden performans düşüşüne neden olabilir (Bakker ve diğerleri, 2004:85)

1.4.8. İş devamsızlığı

İş devamsızlığı, çalışanın yaptığı işiyle ilgili görev ve sorumluluklarını işe gelmemesiyle birlikte yerine getirememesidir. İş programına göre çalışacağı gereken anlarda işe gelinmemesi hali olarak tanımlanmaktadır (Güney, 2000: 122). İşe

devamsızlık işlerin sekteye uğramasına, verimsizliğe ve moral eksikliğine sebep olmaktadır. Stres yaşayan bireyin stresli durum ve olaylardan uzaklaşmak istediği için işe gelmediğine dair bulgular söz konusudur (Bacak ve Yiğit, 2010: 32).

1.4.9. İş kazaları

Çalışma yaşamında örgütlerin karşılaşmaktan kaçındığı en önemli konu iş kazalarıdır. Bunun için örgütlerin yasaların ve yönetmeliklerin iş kazaları ile ilgili durumların yaşanmaması için sunduğu hükümleri yerine getirmesi gerekmektedir. Çalışma sürelerinin fazla oluşu ve mola sürelerinin kısa olmasına bağlı yaşanabilecek stres iş kazalarına sebep olabilir. Eğer iş kazası ortaya çıkarsa bu hem çalışan açısından sağlıkla ilgili olumsuzlukların yaşanmasına hem de örgüt içinde iş kaybı ve örgütün performansının düşmesine sebep olabilir. Dolayısıyla iş kazaları maddi ve manevi kayıpları ortaya çıkarır ve hem örgüt bazında hem de çalışan bazında olumsuzluklarla sonuçlanır (Kirkcaldy ve diğerleri, 1997: 79).

1.5. STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

Günümüzde kişilerin ciddi derecede iletişim halinde olmaları, çalışma hayatında aşırı çalışmaları ve kendilerini psikolojik olarak gerilim içinde hissetmelerine neden olmaktadır. İşte bu yüzden stres günümüz toplumunun bir hastalığı olarak nitelendirilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 185).

Çağımızın çok önemli bir sorunu olan stresi, stresle mücadele ederek azaltılmalı ve kontrol altına alınması gerekmektedir. Bireyler stresle mücadele etmek için ve onu kontrol altında tutabilmek için farklı yollar denemişlerdir. Bunlar gevşeme teknikleri, dengeli ve düzenli beslenme, olumsuz olaylardan kaçınma, davranış biçimini değiştirme ve maneviyatı besleme gibi yolları denemişlerdir (Tutar, 2011: 270).

Kişilerin stresle başa çıkma davranışındaki temel neden stres kaynaklarının sebep olduğu duygusal gerilimi en aza indirmek hatta ortadan kaldırmak veya bu gerilim duygusuna katlanabilmektir (Aydın, 2003, 20).

Stresle mücadelenin temel gayesi ise; stres duygusunu minimal seviyeye çekebilmek ve stres duygusunun meydana getirdiği gerilimi azaltmak ve bu gerilime direnmeyi sağlayacak psikolojik tepkileri sağlamlaştırılmaktır (Güney, 2011, 427).

Stresle mücadele için etkin bir biçimde bazı stratejiler ile bireysel ve örgütsel açıdan mücadele yöntemleri büyük önem arz etmektedir.

1.5.1. Bireysel Stres Yönetimi

Bireyler kendilerini tehdit edici bir durumla karşı karşıya kaldıklarında bu durumu değerlendirmekte ve etkisini azaltmak için aktif çaba göstermektedir. (Kara ve Koç, 2009: 37). Stresle başa çıkarken çalışan birçok stresle mücadele tekniklerini kullanır. Kişiler yaşamlarında karşılaştıkları olayın etkisini azaltmaya çalışmak amacıyla öneriler alarak, yeni beceriler edinerek, yeni ve farklı planlar yaparak, uykuya fazlaca zaman ayırarak veya farklı yerlere giderek ortam değiştirmek yöntemlerini uygulurlar (Aydın ve İmamoğlu, 2001: 44).

Zaman yönetimi, bedensel hareketler, gevşeme, beslenme solunum egzersizleri, derin düşünme ve diyet, sosyal destekler alma, spor ve kültürle ilgili faaliyetlere katılmak, masaj, maneviyata önem vermek gibi teknikler kişisel olarak strese karşı mücadelede etkin olabilir (Güçlü, 2001: 102).

Stresle başa çıkmadaki niyet, stresten tamamıyla kaçmamakla birlikte organizmayı riskler karşısında koruma çabası olarak ele alınabilir. Bunun için de stresle başa edebilme bedenin sağlığını koruma altına almak ve daha sağlıklı bir hayat sürdürebilmek adına elzem bir mücadeledir (Selye, 1960: 27).

Stresle başa çıkmada Duygu bazlı stratejiyi kullanmak bireysel stres yönetimi açısından önemlidir. Duygu bazlı stratejiyi kullanarak, stresi bertaraf edebilecek duyguya sahip olunması ve aynı zamanda stresten kaçınmak ve onu inkâr etmek gibi eylemlerle stresle baş edilmesi durumudur. Önemli olan bireyin stres yaratan durumla ilgili duygusunu ortadan kaldıracak kaçınma, inkâr gibi teknikleri kullanması söz konusudur. Bu geçici bir çözümdür ama bireyin üzülmelerini ve sıkıntı yaşamalarını önler (Arslan, 2010: 20,10).

1.5.2. Örgütsel Stres yönetimi

Stresin yönetilmesinin en belirgin düşüncesi günümüzde yaşanan gerilimin çok büyük bir kısmından kaçınılacak bir düzeyde olmasıdır (Şimşek ve Akgemici, 2008: 253). Örgütsel bazda düşünüldüğünde stres çalışma hayatında kaçınılmaz bir biçimde söz varlığını devam ettirmektedir. Dolayısıyla stresle örgütsel anlamda mücadele etmek ve stresi yönetmek, çalışanlar üzerinde stresin negatif etkilerini ortadan kaldırmak ya da minimum düzeye getirmek gerekmektedir. Stresle başa çıkmak için bilinçli bir biçimde çevredeki değişimleri izlemek ve denetlemek gerekmektedir. Bunları gerçekleştirirken bazı hedefler göz önünde bulundurulmalıdır. Bunlar (Aydın, 2004: 58):

- Stres sebeplerini bertaraf etmek ya da denetim altına almak
- Stresin etkisini kaldırmak
- Bireylerin strese karşı baş etme becerilerini güçlendirmek

Örgütsel olarak stresle mücadeleye en etkili yapan şey, çalışanların stresle bireysel olarak önemli derecede başa çıkabilmeleridir. Stresi yönetebilmek ve onunla baş edebilmek için de stres oluşturan etmenleri ve stresle başa çıkma tutum ve davranışları konusunda bilgili olması gerekir. (Aslan, 2007: 69).

Çalışanların iş stresini hafifletmek gayesiyle geliştirilmesi gereken hususların başında örgütsel başa çıkma yöntemleri gelmektedir. Bunların başında da stresin kaynakları olarak örgütün politikalarının ve örgüt yapısının bozuk olmasının yer aldığı unutulmamalıdır (Güçlü, 2001: 102).

Stresle başa çıkmada iki önemli, strateji söz konusudur: Problem merkezli ve duygu odaklı başa çıkma stratejileridir. Bu başa çıkma stratejilerinden ilkinin amacı; çalışanın stres kaynaklarını giderici bilgiyi ve mantıksal çözümlemeyi icra edebilmesini kapsamaktadır. Bu strateji örgütsel stres yönetimi açısından oldukça önemsenmektedir (Arslan, 2010: 20,10)

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE KURAMLARI

Örgütsel bağlılık, bir örgütün ileriye dönük amaçlarını gerçekleştirebilmek için ve büyümesi için çalışanların örgütüne bağlılığını ifade etmektedir. Bu yüzden örgütsel bağlılık çalışanın performansının artmasıyla birlikte örgütsel performansın artması için de kilit bir rol oynamaktadır.

2.1.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılığı kuramsal açıdan ele alırken “bağlılık” kavramı üzerinde durmak ve akabinde örgütsel bağlılığı açıklamak yerinde olacaktır. Bağlılık deyince ilk akla gelen kişinin kendisini bir topluma, bir toplumsal kesime, bir örgüte, bir düşünceye aidiyet duygusu hissetmesi gibi anlamlar çıkmaktadır. Psikolojik bir kavram olmakla birlikte “bağlılık” kavramını Türk Dil Kurumu ise herhangi bir kişiye bağlı olma, mecbur olma, kişilere karşı sevgi ve saygı ile bakma ve onlara yakınlık gösterme gibi kelimelerle ifade etmektedir (Türkçe Sözlük, 2005). Çalışanın içinde yer aldığı örgütün amaç ve değerlerine olan inancı nedeniyle burada çalışmaya devam etme arzusunu belirtmek şeklinde betimlenen bağlılık, çalışanların Örgütle bütünleşme ve örgütte faal bir şekilde kalmaya devam etme isteği şeklinde de tanımlanmıştır (İbicioğlu, 2000: 13). Bağlılık, örgütsel süreçlerde psikolojik bir olgu olarak belirmektedir. Bağlılığı örgütlerde uygulayabilmek için de örgütsel bağlılık ortaya çıkmıştır denebilir (Koç, 2009: 201).

Örgütler, içerisinde çalışanların olduğu ve belirli bir amaca ulaşmaya çalışan sistemlerdir. Örgütlerin bu amaçlarına ulaşabilmesi için ve işlerliğini koruması için insan kaynağını etkin bir biçimde kullanması gerekmektedir (Topaloğlu, 2010:1). Örgütlerin insan kaynağını etkin kullanabilmesi için onların örgüte karşı aidiyet duygularının ne düzeyde olduğunu bilmesinin önemi fazladır. İşte bu noktada örgütsel bağlılık kavramı kilit bir nokta olarak ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel bağlılık kavramı örgütsel verimin artmasını, çalışanların kendisini örgütle eş değer tutmasını, üretkenlik ve işten ayrılma niyeti gibi sonuçlara etki

edebilmektedir (Sığrı, 2007: 262). Nitekim literatüre bakıldığında bu alanda yapılmış basılı kaynak, tez ve birçok makaleler göze çarpmaktadır.

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütle bütünleşmesi ve onunla bir olmasının öznel bir gücüdür ve üç faktörle nitelendirilebilir: (Eisenberg vd., 1983:181)

- Örgütün hedef ve amaçlarına inanmak ve kabul etmek
- Çalışanın örgütüne önemli derecede emek sarf etmesi ve istekli olması
- Örgütte devamlılığa kuvvetli arzu hissetmesidir.

Üç faktörle anlatılmak istenen örgütsel bağlılık kavramı, bireyin çalışmış olduğu örgütün vizyon ve hedeflerine inanma, örgütü için emek sarf etme isteği içerisinde olması anlamına gelmektedir. Örgütsel bağlılık, örgütte birtakım kuralların çalışanda yansması değildir. Çalışanın örgütün vizyon ve amaçlarına dair davranışlarıdır (Celep, 2000: 15). Örgütsel bağlılığı olan çalışanlar örgüt içinde biz duygusu ile hareket etmektedir.

Örgütsel bağlılık, örgütte başarıların gerçekleşmesi için itici bir güçtür ve örgütsel başarımların sürükleyici gücüdür (İşcan ve Naktiyok, 2004: 186). Örgüte bağlılığı olan çalışanlar, duygu ve düşüncelerini rahatlıkla dile getirebilirler. Zira kendi fikirlerinin işyerinin başarısı için büyük önem taşıdığını bilmektedirler (Nelson, 1999: 16).

Literatürdeki bu tanımlamalara bakıldığında örgütsel bağlılığın bir örgütün amaç ve değerlerine bireyin psikolojik olarak bu değerleri kabul etmesi ve içselleştirmesi olarak açıklayabiliriz. Birey örgütünün yazılı kurallarından işleyişine ve gerçekleştirdiği uygulamalara karşı içtenlikle kabul etmekte ve bağlılık hissetmektedir.

2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE BENZER KAVRAMLAR

Örgütler açısından büyük bir önem arz eden örgütsel bağlılık birçok araştırmacı tarafından ele alınmakta, ancak kavramın tam anlamıyla anlaşılabilmesinde sorunlar yaşanmaktadır. Bu bölümde örgütsel bağlılık kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için, mesleki bağlılık, sadakat, itaat gibi kavramların iyi bilinmesi gerekmektedir. Bu bölümde bu kavramların açıklamalarına yer verilmektedir.

2.2.1. Mesleki Bağlılık

Mesleki bağlılık, kişinin çalışma hayatı boyunca edindiği bilgi, birikim ve tecrübeler kazanmak adına mesleğini hayatının ne kadar odak noktası haline getirmesini idrak etmesiyle ilgilidir (Baysal ve Paksoy, 1999:8).

Örgüt kendi içinde profesyoneller barındırıyorsa örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık ilişkisi önem arz eder. Çünkü profesyoneller, mesleğine ve kendi vizyonlarına bağlıdır. Fakat örgütsel bağlılığı ise oldukça düşüktür. Profesyonel çalışanların hem örgütüne hem mesleğine bağlı olması örgütsel etkinliği arttırmaktadır (Cengiz, 2001:13).

2.2.2. İşe Bağlılık

Kişinin yaptığı iş ile kendini özdeşleştirmesi olarak da tanımlanan işe bağlılık; çalışanın kendini zihninde olması gereken yerle yaptığı iş arasında uyumlandırma derecesidir. (İnce ve Gül, 2005: 18). Kişinin yaptığı iş ile kendini özdeşleştirmesi olarak da tanımlanan işe bağlılık; kişinin işini sevmesi ve onunla bütünleşmesi anlamına gelir. İşe bağlılık örgütsel bağlılığa göre daha özel ve daha dar kapsamlı bir kavram olarak belirtilebilir.

2.2.3. Örgütsel Sadakat

Örgütsel Bağlılık ile benzer bir kavram olmasına karşın literatürde örgütsel bağlılık yerine de kullanılmaktadır. Fakat güncel gelişmeler ve yapılan araştırmalar örgütsel bağlılığın kavramsal olarak daha uygun olduğunu göstermektedir.

Örgütsel sadakat, kişinin kendini örgüte adanması; onun bireysel amaç ve değerlerine katkıda bulunurken örgüt kültürünü benimsemesi, değer ve yargılarına sahip çıkması, örgüt için özveri ve sadakatsiz çalışmasıdır. (Eren, 1998: 555).

Örgütsel sadakat, kişinin örgüt içinde menfaatlerinin sağlandığı, amaç ve hedeflerinin karşılandığı sürece bireyi örgütte kalmaya ikna etmekte ve her türlü koşulda bireyin örgütte kalmasını sağlayan, örgütten kopmasını önlemektedir (Akyay ve Koç, 2010: 81).

2.2.4. İtaat

İtaat kavramı örgütsel bağlılığa oldukça yakın bir kavram olmakla birlikte belli bir otoritenin verdiği emirler doğrultusunda dıştan gerçekleşen bir duygudur. Bağlılıkta ise durum örgütün değerleriyle çalışanın kendi inanç ve değerlerini bütünleştirmesidir. Fakat bu tanımlamalardan yola çıkıp bu iki olgunun birbirlerinin tam tersi olduğu neticesine ulaşılmamalıdır. Bilakis iki olgu birbirini tamamlamaktadır (İnce ve Gül, 2005: 22).

2.2.5. İş Arkadaşlarına Bağlılık

İş arkadaşları arasındaki bağlılık duygusu, işe ilişkin her türlü konuda her türlü güçlüğü yenmeye yardımcı olacaktır. Bu durumun bilincindeki işveren de bağlılık duygusu ve dayanışmanın pekiştirilmesi yönünde çalışmaktadır. Bu nedenledir ki güçlü arkadaş bağlılığının güçlü örgütsel bağlılığa destek olacağı düşünülmektedir (Wallace, 1992:236).

2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SINIFLANDIRILMASI

Örgütsel bağlılığı açıklayabilmek için araştırma yapan alan yazında oldukça bilinen araştırmacılar söz konusudur. Örgütsel bağlılığın tarihi gelişiminde farklı araştırmacılar farklı kuram ve modellerle örgütsel bağlılığı açıklamaktadır. Aşağıdaki tabloda örgütsel bağlılığın tarihçesini göstermektedir.

Örgütsel bağlılık olgusuna tarihsel perspektiften bakıldığında konunun uzun yıllar tartışıldığı ve önemli olduğu anlaşılmaktadır. 1960' lı yıllarda “yan fayda” olarak betimlenen örgütsel bağlılık, 1966'da ödüllendirme ile ilişkilendirilmiştir. 1968'de kavram Kanter tarafından devam, uyum ve kontrol bağlılığı açısından ele alınmış ve daha sonra bu süreç günümüzde yaygın olarak kullanılan üç boyutlu örgütsel bağlılık modeli geliştirilmiştir. Bu çalışmada da Üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği araştırma için kullanılmıştır.

Tablo 3'te görüldüğü üzere Becker ile örgütsel bağlılık 1960'lı yıllarda araştırılmaya başlanmış ve 1997 yılına kadar devam etmiştir.

Örgütsel bağlılığın ölçülebilmesi için Allen ve Meyer'in 3 boyutlu örgütsel bağlılık modeli literatürde sıkça kullanılmaktadır.

Tablo 3. Örgütsel Bağlılığın Tarihçesi

Araştırmacılar	Tarih	Önerme		
		1	2	3
Becker	1960		Yan Fayda (Side-Bet)	
Grusky	1966		Ödüllendirme	
Kanter	1968	Devam	Uyum	Kontrol
Sheldon	1971	Sosyalleşme	Yatırım	
Porter vd.	1974	Duygusal	Devam	
Weiner&Gechman	1977	Sosyalleşme		Zorunlu
Salanick&Staw	1977	Tutumsal	Davranışsal	
Mathieu&Zajac	1990	Tutumsal	Hesapçı	
Allen&Meyer	1990,91,97	Duygusal	Devam	Zorunlu

Kaynak: (Yağcı, 2007: 117)

1990'lı yıllarda Allen ve Meyer Örgütsel bağlılığı 3 boyutlu olarak; duygusal, devam ve zorunlu bağlılık olarak ele aldığı görülmektedir.

2.3.1. Becker'in Yaklaşımı

Becker 1960 yılında, ilk olarak “yan bahis kuramını” geliştirerek, bağlılığın tanımını kişinin yan bahislere girip tutarlı bir davranışın sürekliliğini o davranışlarla direk ilgili olmayan çıkarları ile birleştirmesi şeklinde yapmıştır (Somuncu, 2008:9).

Çalışanlar için bağlılık oluşturan yan bahisler dört tiptir. Bunlar (İnce ve Gül, 2005: 51-52):

- Sosyal Beklentiler,

- Bürokratik Düzenlemeler,
- Toplumsal Etkileşimler,
- Sosyal Roller

Toplumsal beklentilerde, bireylerin sosyal yaşamına ilişkin ilişkileri ve manevi kuralları onlar için kısıtlayıcı olarak nitelendirilmektedir. Bir diğer yan bahis bürokratik düzenlemeler ise çalışanı işyerinde tutabilir. Diğer bir deyişle çalışanın işten çıkması halinde kaybedeceği haklar kişiyi işyerinde tutabilmektedir. Sosyal etkileşimler yan bahisi ise; birey ya da çalışan sosyal ilişkilerinde elde ettiği imajı korumak için gerekli davranışları göstermektedir. Son olarak sosyal roller ise; çalışanların alışkın oldukları rollerden farklı bir role ya da göreve kendini verememesi durumudur.

2.3.2. Kanter'in Yaklaşımı

Kanter (1968)' e göre bağlılık, toplumsal sistem ve kişinin kendi kişilik sisteminden kaynaklı olduğunu belirtip bağlılığın normatif, bilişsel ve duygusal yönelimlerden oluşmaktadır. Kanter işte bu yüzden örgütsel bağlılık olgusunu kontrol, devamlılık ve kenetlenme bağlılığı diye üç kategoriye ayırmaktadır (Kanter, 1968: 501)

Devamlılığa yönelik bağlılık çalışanın örgütün kalıcılığını sağlamaya yönelik gösterdiği fedakârlıklardır. Bu bağlılığa sahip olan çalışanlar, örgütüne daha önceden fedakârlıklar yaptığı için kolay kolay ayrılamamaktadırlar. Dolayısıyla güçlü bir devam bağlılığı hissetmektedirler. Bir grup veya örgüte katılma ve oradaki sosyal ilişkilere bağlanma süreci “kenetlenme bağlılığıdır. Örnek verecek olursak, oryantasyon sürecinde yeni personelin tanıtılması, onlara grup bütünlüğünü ifade eden rozetler takılması, üniforma giyilme uygulaması olarak söylenebilir. Örgütün kişiden beklediği davranış ve uymasını istediği kuralları kişinin ahlaki değer ve yargılarıyla örtüşmesi ve onu doğru bulması “kontrol bağlılığıdır”. Bu nedenledir ki kişi otoriteye itaat edip örgüt beklentilerine uygun paralel davranışlar sergilemektedir (Varoğlu, 1993:6).

2.3.3. Allan ve Meyer'in Yaklaşımı

Bu yaklaşımda örgütsel bağlılık olgusu hakkında 3 alt boyutu vardır. Bunlar: Devam, duygusal ve normatif bağlılıktır.

Duygusal bağlılık, bireylerin duyguları açısından örgüte ve örgüt kimliği ile ilgili bakış açısıdır. Çalışanın güçlü bir duygusal bağlılığı var ise örgütle çalışmayı içinden geldiği için diğer bir deyişle kendisi istediğinden devam etmektedir (Meyer ve Allen, 1991:67). Çalışanın örgütle ilgili faaliyetlerine samimiyetle bağlı kalması onunla özdeşleşmesi duygusal bağlılığın bir diğer tanımıdır. Çalışan, kendi değer ve yargılarıyla örgüt değerlerinin örtüştüğü noktalarda örgüte duygusal bağlılığı artar (Demirel, 2009: 117). Wasti (2002) ise; duygusal bağlılığı, örgütsel adalet ve iş doyumunu gibi olumlu iş deneyimleriyle ilerlediğini ve örgütsel vatandaşlık düzeyi artarken, işe geç kalma ve devamsızlık gibi olumsuz sonuçlarda da azalma olacağını belirtmektedir. (Wasti, 2002:526).

Devam bağlılığında; çalışanların örgütten ayrılma, örgüte devam etme ve örgütten ne gibi kar zarar elde edilebileceğine işaret eder. (Meyer ve Allen, 1990:3; Devam bağlılığı, iş alternatiflerinin yokluğu ve olumsuz yan getirilerden oluşan iki temel geçmişe sahiptir. Burada olumsuz yan getiriler, zaman, para ve çaba yönünden örgütün yatırımları gibi vazgeçme maliyetlerini arttıran her şeydir. Devam bağlılığı örgütte kalma ihtiyacını belirtir ve pozitif örgütsel ya da bireysel çıktılarla ilgili değildir (Wasti, 2002:526). Çalışanların istediği uygun iş seçeneklerinin olduğunu gördüklerinde mevcut işverenlerine bağlılıkları daha yüksek olmaktadır (Kaya, 2007:43).

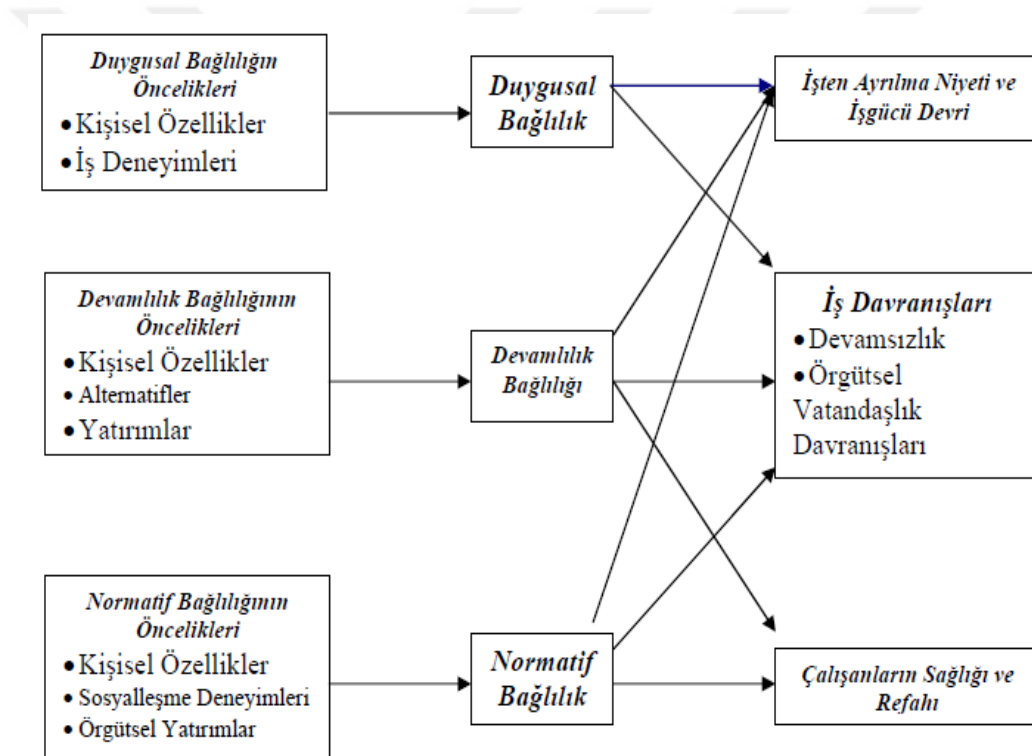
Çalışmanın devamlılığının duygusal bir gereklilik olduğu bağlılık normatif bağlılıktır. Yüksek derecede bu bağlılığa sahip bir çalışan için örgüte devam etmek bir zorunluluktur (Meyer ve Allen, 1990:3). Normatif bağlılık, örgütün çalışan için sağladığı yatırım ve maliyetler sonucu çalışanın örgüte karşı borçlu bir duygu hissetmesi ile ilgilidir. Bu durumun sonucu olarak da çalışanın örgütte tutma konusunda ikna edici olmakta ve çalışanın örgüte normatif olarak birleştirmektedir. Bu biçimdeki bir bağlılık için, çalışanların bu durumla ilgili örgüte olan borcunu ödediğinde normatif bağlılık ilişkisi de sonlanmış olacaktır (Meyer ve Allen, 1991: 72).

Denebilir ki örgütsel bağlılığın her bir alt boyutu çalışanın bir biçimde örgüte bağlanmaktadır. Fakat her tür birey iş ortamından kaynaklı davranışlar sebebiyle farklı

etkilere sahiptir. Örneğin; duygusal bağlılığı olanlar kendi yaptıkları görevin dışarısına çıkarak tüm içtenliğiyle örgütün misyon ve vizyonuna ulaşması için elinden geleni yapar. Yüksek duygusal bağlılığı olanlar hem iş motivasyonları yüksektir hem de örgütsel vatandaşlık eğilimi içindedirler. Fakat devam bağlılığında bu durum böyle değildir. Devam bağlılığı performansla olumsuz etkileşimi vardır ve iş devamsızlığı ve düşük motivasyonları mevcuttur (Ölçüm, 2004: 91-92).

Aşağıdaki şekilde örgütsel bağlılığın alt boyutları ve bu boyutların hangi değişkenlerle ilişkili olduğu gösterilmektedir.

Şekil 5. Örgütsel Bağlılığın Üç Bileşeni



Kaynak: Meyer vd. 2002: 22

2.3.4. Salancik'in Sınıflaması

Salancik, bağlılığı kişinin bağlı bulunduğu örgüte ilgisini artıran inançlarına bağlanması durumu olarak ifade eder (Mowday vd. 1982: 20).

Salancik'e göre tutum ve davranışlar bir arada değerlendirilmelidir. Çalışanın tutum ve davranışları uyumsuzluk gösterdiği vakit çalışan gerilime ve strese

girmektedir. Çalışanların tutumlarının ve davranışlarının uyumlu olması bağlılığı meydana getirecektir. Salancik ayrıca her davranışa aynı biçimde bağlanılamayacağından bahsetmektedir (O' Reilly ve Caldwell, 1981: 560).

2.3.5. Etzioni'nin Sınıflaması

Örgütsel bağlılığın sınıflandırılmasında yapılan çalışmalarda Etzioni'ye ait sınıflandırma oldukça önemlidir. Etzioni'ye göre; örgütün çalışanlar üzerindeki yetki ve güçleri çalışanların örgütse yaklaşmasından dolayı olduğunu iddia etmektedir. Bu yüzden örgütsel bağlılığı Etzioni bu biçimde olacağını söylemektedir (Balay, 2000: 15-16): Ahlaki yaklaşma, Çıkarıcı yaklaşma ve Yabancılaştırıcı yaklaşımdır.

Ahlaki açıdan bağlılık çalışanların örgütteki değerleri ve amaçları benimsediğinde oluşmaktadır. Böylelikle çalışan örgütün vizyon, misyon ve değerlerini önemli buluyor ve örgütte kalmayı devam ettiriyor demektir. Çıkara dayalı yaklaşımda ise; çalışana verilen iş ile bu işe karşılık alınacak ödül ve benzeri kazanımlar arasındaki eşitliğe dayalı bir bağlılıktan bahsedilebilir. Yabancılaştırıcı yaklaşımda çalışan psikolojik olarak örgüte bir bağlılık duymamaktadır. Fakat çalışan örgütünü cezalandırıcı ve faydasız görerek örgütte kalmaya zorlanmaktadır.

2.3.6. Q'Reilly ve Chatman'ın Örgütsel Bağlılık Anlayışı

O'Reilly ve Chatman, örgütsel bağlılığı çalışanın kendinde hissettiği psikolojik bir bağ olarak tanımlamakta ve üçe ayrılmaktadır (Balay, 2000:22-23).

Uyum Bağlılığı: Bu Bağlılık türü paylaşılan değerlere göre değil, ödül ve cezaya göre söz konusu olabilmektedir.

Özdeşleşme Bağlılığı: Bağlılık çalışanların çalışma arkadaşlarıyla kurduğu ve doyum aldığı bir sosyal ilişkiden kaynaklanmaktadır. Böylelikle çalışan grubun bir üyesi olmaktan onur duyar ve aidiyet duygusu ile bağlanır.

İçselleştirme Bağlılığı: Bütünüyle bireysel ve örgütsel değerlerin uyumuna göre oluşmaktadır. Bu boyuttaki tutum ve davranışlar çalışanların psikolojik süreçlerinin örgütteki çalışma arkadaşlarıyla veya örgüt çalışanlarının değerler sistemiyle uyumlu kılındığında meydana gelmektedir.

2.3.7. Penley ve Gould'un Yaklaşımı

Penley ve Gould, bağlılığı üç boyutta ele almaktadır Bunlar: Çıkarıcı, Ahlaki ve yabancılaştırıcı bağlılık boyutlarıdır.

Ahlaki bağlılık örgütsel değerleri ve amaçları kabul etmesiyle ilgilidir. Örgüt çalışanı kendini örgütünün vizyon ve misyonu ile bütünleştirmektedir.

Çıkarıcı bağlılıkta ise bağlılık hali, örgüt içindeki kazanımlara ya da zararlara diğer bir deyişle alış-veriş temeline dayanmaktadır. Örgüt çalışanının kendisi için bir takım amaçlarına ulaşmak nedeniyle örgütü kendisine bir vasıta olarak görülmektedir.

Yabancılaştırıcı bağlılık da ise, çalışan örgütsel çevresi içinde herhangi bir denetiminin olmadığı ya da daha farklı bir iş imkânının olmadığı durumlarına dayanmaktadır. Dolayısıyla bu bağlılık türünde verilen ödül ya da cezalar çalışan için rastgele verilmiş kararlar olarak görülmektedir. Nitekim bu duyguların tümü çalışanın örgütte köşeye sıkıştığı duygusunun yer edinmesinin nedeni olmaktadır (Penley ve Gould, 1988: 46-47).

2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütsel bağlılığı etkileyen bir çok faktörün olduğu ve bu faktörlerle ilgili ciddi derecede araştırmalar yapıldığı literatür incelendiğinde göze çarpmaktadır. Yaş, cinsiyet, eğitim, ücret, kıdem, örgütün büyüklüğü ve örgütün iklimi gibi birçok faktör sayılabilir.

2.4.1. KİŞİSEL FAKTÖRLER

Geçmişten günümüze bakıldığında yapılan görgül çalışmalarda örgütsel bağlılık ile yaş cinsiyet, medeni hal gibi çalışma koşulları ve buna benzer demografik değişkenlerle ilgili hipotezler kurulmuş ve bu hipotezler test edilmek istenmiştir.

2.4.1.1. Yaş

Örgüte bağlılık ile yaş arasındaki ilişki orta seviyededir. İlerleyen yaşlarda iş bulma olanaklarının kısıtlı olmasından yaşın, zorunlu bağlılık ile ilişkisi olduğunu gösteren araştırmalar da vardır (Çırpan, 1999: 60). Yaşla ilgili yapılmış araştırmalar

göstermektedir ki yaşı artan çalışanların örgütsel bağlılığı da artmaktadır (Bayrakdar, 2014: 40). Ayrıca yaşla ilgili yapılan araştırmalarda, daha ileriki yaşlarda kişilerin iş olanaklarının azalmasına bağlı olarak bulundukları işten memnun oldukları ortaya konulmuştur. Bu durum iş kaybı ve yeni iş bulamama riskine bağlı olarak yaş arttıkça örgütsel bağlılığın da arttığı sonucunu ortaya koymuştur (Çakır, 2001, s. 51-54).

2.4.1.2. Cinsiyet

Bireylere atfedilen roller toplumsal cinsiyetten dolayı kadın ve erkeklerin sahip oldukları bakış açıları ayrı oluşu bilinmektedir. Örneğin bir kadın için sosyal ilişkiler ve iş şartları daha önem arz ederken erkek için ise örgütte ilerleme, terfi ve kariyer gibi durumlar önemlidir (Kırel, 1999, s. 117).

Bir araştırmaya göre erkeklerin kadınlara nazaran daha iyi pozisyonda olması ve ücret olanaklarının daha fazla olduğu düşünülmektedir. Kadınların ev işleriyle ilgili ve ailevi rolleriyle ilgili süreçleri yönetmesi iş yaşamının onlar için daha geri planda kalmasına sebep olmakta ve erkeklere göre daha az bağlılık gösterdikleri görülmektedir (Yalçın, 2005: 399).

2.4.1.3. Eğitim

Örgütsel bağlılık ile eğitim düzeyi arasında düşük düzeyde de olsa bir ilişki mevcuttur. Bunun kaynağı olarak da eğitimi fazla olan bireylerin örgütten beledikleri şeylerin bir hayli fazla olması ve örgütün, çalışanın bu beklentilerine cevap veremeyeceği düşüncesini ileri sürülmektedir (Çırpan, 1999: 61).

Eğitimle ilgili yapılmış çalışmaların bazılarında çalışanlarda eğitimin artması onların, sorumluluk ve inisiyatif kullanma eylemlerinde bulunmasına ve yetkileri kullanma olanağı sağlamaktadır. Bu durumda çalışan monoton bir çalışmadan uzak bir biçimde yaptığı işi sever ve dolayısıyla onun örgütsel bağlılık düzeyi de arttırmış olur (Eren, 2003: 68).

2.4.1.4. Çalışma Süresi

Allen ve Meyer, örgüt içinde uzun süreli çalışanların statülerindeki yükselişlerin neticesinde, memnuniyet seviyesinin fazla olmasının, çalışma süreleri ve

örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğunu dile getirmişlerdir (Allen ve Meyer, 1993, 2-18). Yıllar boyudur işyerinde çalışanların işi sürdürme hususunda sorunlar yaşadığını ve örgütsel bağlılık düzeyinin azaldığını iddia edilmektedir. Bunun nedeni ise bıkkınlık ve yaşlılık gibi olgularla açıklanmaktadır (Ferik, 2002: 8).

2.4.1.5. Algılanan Yeterlilik

Yapılan araştırmalara göre; algılanan yeterlilik ve örgütsel bağlılık arasında kuvvetli bir bağ olduğunu göstermektedir. Örgüt içinde çalışanların kendilerini geliştirme ve öğrenme becerilerini sağladıklarında örgüte bağlılıkları söz konusu olmaktadır. Ayrıca öğrenme becerisi ve duyum yetisinin birbiri arasında ilişkisel bir bağ olduğu gibi bu durum aynı şekilde örgütsel bağlılık ve öğrenme için de söylenmektedir (Çırpan, 1999: 61).

2.4.1.6. Ücret

Ücret, çalışanların örgüte bağlılığı konusunda bir motivasyon aracı olarak görülebilir. Ücret, çalışanların hayatında onları tatmin etme, çalıştıkları işyerinde çalışmalarını devam ettirme ve bağlılıklarını sürdürme konusunda etkileyici bir faktördür. Gelir adaleti ile ilgili yapılan araştırmalarda, çalışanın kendi ücretini benzer iş kolunda çalışan kişiye göre karşılaştırmakta ve böylelikle aldığı ücretin adillikini test etmektedirler (Barutçugil, 2004: 216).

Ücret özellikle çalışanın devam bağlılığına etki etmektedir. Devam bağlılığı çalışanların örgütten ayrılma durumunda katlanacakları maliyetleri, ya da örgütte bulunmanın faydalarını dikkate alması ile ilgilidir. İşte bu yüzden çalışanın alacağı ücret ya da primler özellikle çalışanın devam bağlılığı konusundaki bakış açısına etki edecektir.

2.4.1.7. İş Beklentileri

Örgütlerin kurulma sebebi, bireylerin ihtiyaçlarına cevap vermektir. Bireyler de aynı şekilde örgütlere kendi ihtiyaç ve talepleri için katılmaktadır. Diğer bir deyişle örgütler çalışanların ihtiyaçları ve istekleri için araç olarak kullanılmaktadır. Çalışanın örgüte olan beklentisi ise örgütsel bağlılık ile ilişkilendirilebilir. Örgütün bu

beklentileri karşılamadaki tutumu ise bağlılığı arttırdığı düşünülmektedir (Samadov, 2006: 91).

2.4.2. ÖRGÜTSEL YAPIYA DAİR FAKTÖRLER

Örgütsel bağlılık hiç şüphe yok ki örgütü oluşturan ve örgütsel yapı ve örgütsel yapının birbiriyle etkileşimiyle ilgilidir. Örneğin; ekip çalışması ve liderlik uygulamaları, örgütün maddi manevi değerleri ve kültürü, örgütün büyüklüğü ve işyerinde oluşacak stres gibi faktörler örgütsel bağlılığa etki etmektedir.

2.4.2.1. Örgüt Kültürü

Schein'e göre örgüt kültürü, dışsal uyum ve içsel bütünleşme sürecinde ortaya çıkan problemleri çözüp bertaraf etmek için belli bir zümre tarafından öğrenilen güvenilir varsayımlardır (Schein, 1992:12).

Örgüt kültürü örgüt içinde çalışanların ve örgüte yeni girenlerin örgütü öğrenmeye çalışırken örgütün kültürünün de içine girmiş bulunmakta ve kültürlenme süreci ile başlamaktadır. Örgüt kültürü öğrenme ile başlayıp, üyelerine örgütsel kimlik sağlamakta ve çalışan yönetim ve örgüt bütünleşmektedir. Ayrıca örgüt kültürü yazılı olmaması nedeniyle biçimsel olmayan bir denetim de sağlamaktadır (Özalp, 2001:577).

Bir çalışmaya göre; performans değişkeninin bir etkisi olarak çalışana güven ortamı oluşturup ekip halinde çalışmanın ve çalışanlara saygı duyan bir kültür yapısına sahip olan örgütlerin örgütsel sadakat ve bağlılığın artacağı belirtilmiştir (Sheridan, 1992:1038)

2.4.2.2. Örgüt Büyüklüğü

Bir örgütte çalışan sayılarındaki artışa göre o örgütün bürokratik uygulamalarındaki artışa da sebep olmaktadır. Bir örgütte çok çalışan var ise her bir pozisyon için yetki ve sorumluluklar hiyerarşik bir düzen içinde gerçekleşmektedir. Hiyerarşinin her düzeyinde işler ayrıntılı ve açık bir biçimdedir. Bireylerin sosyal

ilişkileri ise içinde bulunan bölümün kurallarına göre sürdürülmektedir (Koçel, 2005, s. 131).

2.4.2.3. Örgütsel Adalet

Örgüt içi adalet örgütsel bağlılığa etki etmektedir. Örgüt içi adalet örgüt içerisinde yönetimin verdiği kararlar ve uygulamalar çerçevesinde gerçekleşmektedir. Çalışan bireylerin bu uygulama ve kararları nasıl algıladığı önemli bir husustur. Eşit haklara sahip olmak, hak edilen kazançlar elde etmek (terfi, ücret ve diğer maddi olanaklar) ve sosyal hakların eşit olması çalışan bireyler tarafından beklenti haline gelen unsurlardır. Bunların sağlandığını düşünen örgüt çalışanı örgütün adalet kavramının güçlü olduğunu düşünerek bağlılık sağlamaktadır (Doğan, 2002:72).

2.4.2.4. Takım Çalışması

Takım çalışması, örgüt içerisinde yapılmak üzere bir proje ya da iş için oluşturulmuş örgüt üyelerinin, belirli zamanlarda örgütün o iş ve projeyle amaçlarına ulaşmayı hedeflemesidir. Bu hedefler, örgüt sorunlarına yönelmek, örgütte inovasyona odaklanmak gibi faaliyetlerle ilgilidir (Bayrakdar, 2014).

Takım çalışması örgütlerdeki katı hiyerarşi ve gereksiz sınıflandırmalardan arınmış bir biçimde ortak bir amaç doğrultusunda bir araya gelmektir. Takım çalışmasının en önemli kolaylığı birbirinden farklı alanların bilgi, tecrübe ve yeteneklerin bir noktada toplanmasıdır (Barutçugil, 2004, s. 443). Dolayısıyla çalışan takım çalışması ile hem kendi bilgi becerilerini ortaya koyup kendini tatmin edebilecek hem de bu sayede örgüte bağlılığı artmış olacaktır.

2.4.2.5. İş Stresinin Varlığı

Örgüt içerisinde iş stresinin varlığı bireyin sağlığını ve günlük fonksiyonlarını geniş kapsamda negatif etkilemektedir. İş stresi örgütsel bağlılığın azalması, çalışanın işten doyum alamaması, örgütün ürettiği hizmetlerinin kalitesinde düşmelerin yaşanmasına, örgütün ikliminde ve kararların etkinliğinde azalmasına sebebiyet vermektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8).

İş stresi ile örgütsel bağlılık arasında ilişkiler bulunmaktadır. Demografik değişkenler de göz önünde bulundurulduğunda bağlılık ve iş stresi, işten ayrılma ve iş tatmini için iyi bir gösterge olmaktadır. Stres ile bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı önemli çalışmalar Mathieu ve Zajac (1990), Mowday, Porter ve Steers (1982), Somers (1995) ve Tubbs'un (1994) çalışmalarıdır (Leong ve diğerleri, 1996: 1345-1361).

2.4.3. ÖRGÜT DIŞI FAKTÖRLER

Örgütsel bağlılığa etki eden örgüt içi faktörler olduğu gibi örgüt dışında da etki edebilecek faktörler literatürde de ele alınmaktadır.

2.4.3.1. Alternatif İş İmkânları

Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinde belirleyici olan unsurlardan biri de alternatif iş imkânlarıdır. Yeni iş imkânları bireylerin işe başlamasından sonra çalışanların bağlılıkları üzerinde önemli etki yapan örgüt dışı unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Farklı iş olanaklarının olması bireyin örgüte olan bağlılık düzeyini ve örgütteki devamlılığı açısından büyük bir öneme sahiptir. Farklı iş imkânlarına sahip olmayan düşük ücretli çalışanların örgütsel bağlılıkları alternatif iş olanaklarının bulunmasından dolayı yüksek olacaktır (Karaca, 2001, s. 62).

2.4.3.2. Profesyonellik

Bu kavram, bireyin kendisi için koyduğu kurallarla birlikte, kendine özgü çalışma biçimi olması ve bunları uygulaması, onunla birlikte çalışan kişilerin de bu kuralları görüp o şekilde hareket etmeleri olarak tanımlanmaktadır (Atalay, 2010: 177).

Profesyonellere örgütler mesleki anlamda farklı olanaklar sağlarsa o profesyonellerin meslekle ilgili bağlılığı azalır, örgütle ilgili bağlılığı ise artacaktır (Gunz, 1994: 801). Diğer bir deyişle örgütsel bağlılık profesyonellik olgusuyla ilgili olarak; profesyonellere eğer özerklik ve birtakım olanaklar verilmezse onların örgüne bağlılığı azalacaktır.

2.5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN DÜZEYLERİ

Bağlılık seviyesine göre örgütsel bağlılığın sonuçları negatif veya pozitif gerçekleşebilmektedir. Örgütsel amaçlar örgüt içinde herkesin ulaşabileceği makul seviyede olduğunda örgütsel bağlılık düzeyi oldukça fazla düzeyde seyretmektedir. Örgütsel amaçlar örgüt içinde herkesin ulaşamayacağı makul olmayan amaçlar olduğunda ise çalışanların düşük düzeyde bağlılığı ortaya çıkmaktadır (Balay, 2000: 83).

2.5.1. Yüksek Düzey Bağlılık

Örgütsel bağlılığın yüksek oluşu çalışanlara mesleki başarı, ücrette tatmin duygusu ve yetki devri gibi önemli uygulamaların yapılmasına olanak sağlar. Yüksek düzey bağlılığa sahip çalışanlar örgütteki geleceklerinden memnundurlar ve iş doyumları da yüksektir. Bu kişilerin örgütten ayrılmaları, onlar için hayal kırıklığı, az ödüllenişlik hissi ve tatminsizlik duygusu anlamına gelmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007: 52).

Örgütsel bağlılığın seviyesinin düşüklüğünün ya da yüksekliğinin bilinmesi çalışanların iyi kararlar alabilmesi konusunda bilgiler sağlamaktadır (Odiorne, 1987:208).

2.5.2. Orta Düzey Bağlılık

Bağlılık derecesi orta düzeyde olması, çalışan kişi ve örgütün karşılıklı değerlerinin uyumunu yansıttığından ötürü dengeli bir bağlılık düzeyi olarak da yorumlanabilir. Orta düzey bağlılıkta çalışan örgütüne sınırsız bir biçimde sadakatle bakmamaktadır. Çalışanlar bu yüzden kendi kimlik ve değerlerini korumak için çaba sarf ederler (Mercan, 2006: 25). Bu bağlılık düzeyinde çalışan, adanmışlık duygusu içinde örgütün kendisine ihtiyacı olduğunu düşünmesi söz konusudur. Değer yargılarının varlığı nedeniyle de en doğru şeyin çalışan için onun örgütte kalması olacaktır (Bayram, 2005:133).

2.5.3. Düşük Düzey Bağlılık

Bu bağlılık düzeyinde bireylerin kendilerini örgüte bağlı hissedecekleri güçlü tutum ve eğilimler yoktur. Bu bağlılık düzeyi Allen ve Meyer “in sınıflamasında “devamlılık bağlılığı” olarak ifade edilmektedir (Koç, 2009: 205).

Örgütsel bağlılıkları düşük olan çalışanlar örgütleriyle tam olarak bütünleşememişlerdir. Bu çalışanların çalıştığı yerden ayrılması, örgütsel bağlılık seviyeleri yüksek olan kişilerle karşılaştırıldığında daha fazla olmaktadır. Ayrıca düşük düzey örgütsel bağlılığa sahip kişilerin işe devamsızlık yapmaya elverişli oldukları orya konulmuştur. (Randall, 1983: 463) Diğer yandan, Yüksek düzeyde örgütsel bağlılığa sahip çalışanların bağlılık derecesi düşük olan çalışanlara göre daha fazla performans göstermektedirler (Boylu vd. 2007:56-57).

Örgütsel bağlılığın düzeyinin çok az seviyelerde olması; şikâyet ve olumsuz durum ve itirazlarla neticelenmekte ve örgüt zararlarına uğramaktadır. Örgütsel bağlılık düşük ise çalışanların güveni kaybolmakta ve yeni durumlara adapte olunamamaktadır. Ayrıca gelir kayıpları da baş göstermektedir (Bayram,2005:135).

2.6. İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

İş stresi, bankacılık, hizmet ve sağlık sektörü gibi birçok sektörde gündelik hayatın bir gerçeği olarak karşımıza çıkmaktadır. Rekabetin, iş yoğunluğunun ve iş yükünün olduğu ortamlarda, belirsizliğin baş gösterdiği yerlerde iş stresine bağlı olarak çalışanların iş performansı düşebilmektedir. İş stresi bununla birlikte örgütsel verimliliği de kötü etkilemekte, çalışanların işten duyduğu memnuniyeti azaltmaktadır. Bu durum çalışanların örgütüne bağlılığını da azaltmaktadır. Tanner (2007)’de iş özerkliği, iş stresinin az olması, örgütsel destek ve ücret olanaklarının varlığı gibi değişkenlerle sağlık çalışanlarının iş tatmini ile duygusal bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu ölçmüşlerdir. Diğer bir deyişle stres değişkeni aracı bir rol üstlenmiştir.

Çalışanların iş stresinden uzak durmasıyla, işlerinden doyum sağlamasını örgütlerine olan bağlılıklarını arttıracakları öngörülebilir. Nitekim Horng Lou ve arkadaşları (2007)’de, sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, örgütsel bağlılık ile rol stresi arasında ilişki incelendiğinde, stresin çalışanların örgütsel bağlılığını

olumsuz etkilediğini ortaya koymuşlardır. 266 kişiye yapılmış bir araştırmada ise; iş stresi ile duygusal bağlılık arasında ters ilişkiler tespit edildiği ve stresin çalışanların duygusal bağlılıklarını olumsuz etkilediği görülmüştür (Akça ve Demirel, 2008:43-55). 2008 yılında yapılan bir araştırma ise; Ankara şehrinde ilköğretim okullarında görevli sınıf öğretmenleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. İlköğretim okulunda görevli 378 öğretmen üzerinde Aydoğan (2008)'ın elde ettiği sonuca göre; iş stresi ile duygusal bağlılık için ters, iş stresi ve devam bağlılığı için doğrusal bir ilişki tespit etmiştir (Aydoğan, 2008: 98-145). 2011' de yapılan bir araştırmaya göre ise; iş stresi azaldıkça örgütsel bağlılık artış göstermektedir. Ayrıca iş stresi ve normatif bağlılık için de ters bir ilişki söz konusu olmuştur (Uzun ve Yiğit, 2011: 186-208).

Bursa ili sınırları içerisinde bulunan ve medya sektöründe faaliyet gösteren Bir Medya Kuruluşuna ait 83 çalışan üzerinde 2015 yılında yapılan bir araştırmaya göre; normatif bağlılık alt boyutuna ait sorulara verilen cevapların ortalamaları arasındaki farklılığın çalışma süresi “1 yıldan az” ve “7-9 yıl arası” olan, “1-3 yıl arası” ve “4-6 yıl arası” olan, “1-3 yıl arası” ve “7-9 yıl arası” olan ve “1-3 yıl arası” ve “10 yıl ve üstü” olan katılımcıların oluşturduğu gruplardan kaynaklandığı görülmüştür ($p < 0,05$). Veriler incelendiğinde ayrıca çalışma süresi 7-9 yıl arası olan katılımcıların, bireyin örgütüne karşı duyduğu minnettarlık duygusu sonucunda örgütte kalmanın ahlaki olarak doğru olacağını düşünmesinden dolayı örgütte kalmaya devam etmesini ifade eden normatif bağlılıklarının çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcılardan daha yüksek olduğu söylenebilir. Analiz sonucunda yapılan bu değerlendirme farklılığın saptandığı diğer gruplar içinde geçerli sayılmaktadır. Çalışma süresi 4-6 yıl arası olan, 7-9 yıl arası olan ve 10 yıl ve üstü olan katılımcıların normatif bağlılıklarının çalışma süresi 1-3 yıl arası olan katılımcılardan daha yüksek olduğu söylenebilir (Yousuf, 2015: 161-162)

Malezya Johor'da 262 kamu çalışanı üzerinde yapılan araştırmada; iş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler tespit edilmek istenmiştir. Bu araştırmaya göre; iş stresi ile örgütsel bağlılığın normatif, devam ve duygusal bağlılık alt boyutlarının her biri ile negatif düşük düzey ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle; iş stresi az olan katılımcıların daha yüksek örgütsel bağlılığa sahip olduğu gözlenmektedir (Ahmad, 2016: 1)

İş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisini açıklamaya çalışan başka bir çalışma ise 2009 yılında 59 katılımcı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerde iş stresi ve örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü orta düzey bir ilişki saptanmıştır. ($r=-0,411$, $p=0,003$) Bunula birlikte iş stresi ve örgütsel bağlılığın cinsiyete göre ve medeni duruma göre anlamlı farklılıklar ortaya çıkmamıştır (Khatibi ve diğerleri, 2009:275)

Romanya’da 5 kamu kurumunda ortalama altı yıl deneyime sahip 102 çalışan üzerinde yapılan araştırmalarda iş stresi ve örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. İş stresi ile duygusal bağlılık arasında orta düzeyin üzerinde negatif bir ilişki, İş stresi ile normatif bağlılık ile orta düzeye yakın ters bir ilişki, İş stresi ile devamlılık bağlılığı arasında orta düzeyde ters bir ilişki gözlenmiştir (Ciceia, 2011: 1080)

Literatürdeki araştırmalara bakıldığında farklı zamanlarda farklı alanlara yapılan anketler olmasına rağmen iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında birbirine benzer ilişkiler ortaya konmuştur. Bu araştırmalar iş stresi düzeyi arttıkça örgütsel bağlılığın düşeceğine işaret etmektedir. Nitekim Ko ve arkadaşları (1997) de, stres sebebi olan rol belirsizliği, iş fırsatlarının azlığı ve örgütsel olanakların azlığı ile çalışanların duygusal bağlılıkları arasında olumsuz bir ilişki saptamıştır. Yapılan bu araştırmalar, işyerinde çalışanların gerek bireysel, gerekse örgütsel stres kaynaklarından olumsuz etkilendikleri ve bunun sonucunda da örgütüne bağlılıklarının azaldığı görülmektedir. Bu durum ise çalışanların işyerinden doyum alamaması, şevkli çalışamaması daha sağlıklı performans gösterememesine yol açmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

İş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ölçebilmek için görgül bir araştırma tasarlanmıştır. Bu bölümde iş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisi ortaya konmaktadır. Araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın ana kitlesi ve örnekleme ve araştırmanın bulguları detaylı bir biçimde ele alınmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı hastane çalışanlarının iş stres düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeylerini ölçmek ve iş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktır. Hastalarla her an iletişim halinde olan ve onların işlemlerinin yapılması için çalışan hastane personelleri ciddi derecede iş yükü ve stres altında kalabilmektedir. Bu sebeple yoğun çalışma koşulları, hastalarla ilgilenmenin ve iletişim kurmanın zorluğu, çalışanların iş stresi ile çalıştığı, birime ve örgüte bağlılıklarının nasıl bir düzeyde ve ilişkide olduğu araştırılmaktadır.

3.1.2. Araştırmanın Ana kitlesi ve Örnekleme

Araştırma, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde taşerondan kadroya geçen personeller üzerinde yapılmıştır. Bu personelin büyük bir bölümü hastane içinde bilgi işlem ve veri kayıt görevlerinde, hasta takibi yapmakta ve hasta ile doğrudan iletişim halinde olan kişilerdir. Örneğin nöroloji polikliniği, nükleer tıp, engelli sağlık kurulu, göz polikliniği ve idari mali işlere bağlı yerlerde mesai saatleri 08.00-17.00 de hastalara hizmet veren birimlerde çalışan kişileri kapsamaktadır. Bu personellerin toplam sayısı 657'dir. Diğer bir deyişle bu sayı araştırmaya dâhil olan anakitle sayıdır. Hedef anakitle ise; bu personellerden hastane içinde doğrudan hastalarla iletişim halinde olan ve onlara hizmet veren 550 hastane çalışanıdır. Yapılacak araştırma için hedef anakitleden alınacak örneklem sayısı ise 226 olarak Bartlett ve

arkadaşlarının Kesikli ve sürekli verilerde anakitle sayısına göre örneklem büyüklükleri tablosundan belirlenmiştir (Bartlett ve diğerleri, 2001: 48).

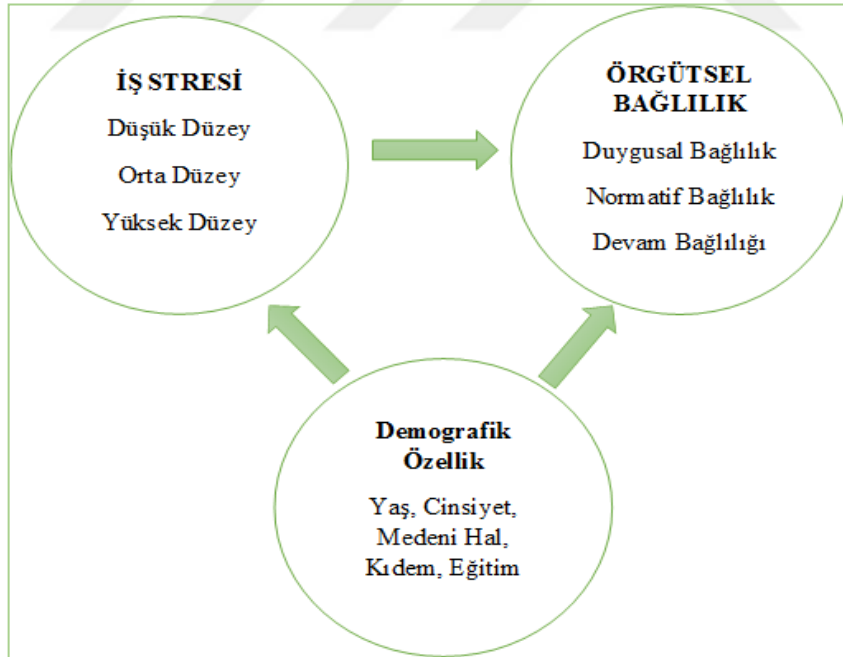
3.1.3. Araştırma Yapılan Kurum Hakkında Genel Bilgiler

Araştırma Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde gerçekleştirilmektedir. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çocuk bölümü de dâhil olmak üzere 50'nin üzerinde poliklinik vardır. Hastanede 2018 yılına göre 1.416.313 ayaktan hasta, 69.899 yatan hastaya hizmet verilmektedir.

3.1.4. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın üç ana ögesi vardır: iş stresi, örgütsel bağlılık ve demografik değişkenlerdir.

Şekil 6. Araştırmanın Modeli



İş stresi ile örgütsel bağlılık arasında iş stresinin örgütsel bağlılığa etkisi analize söz konu iken demografik özelliklerin ise iş stresi ve örgütsel bağlılığa etkileri söz konusu olmuş ve yukarıdaki şekilde gösterilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN ANALİZİ

İş stresi ve örgütsel bağlılık ile ilgili tutum ve davranışlarını ölçmek için tasarlanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik değişkenler, ikinci bölümde örgütsel bağlılık ölçeği soruları ve üçüncü bölümde ise; iş stresi ölçeği soruları vardır. Anketler 01.02.2019-30.04.2019 tarihleri arasında polikliniklerde görevli personellere dağıtılmış cevaplamaları istenmiştir.

3.2.1. İş Stresi Anketi

Bu ölçek, Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezinde, kadın ve erkek çalışanlar üzerinde Dr. Suzanne Haynes tarafından yapılmıştır ve bu ölçeği Aktaş (1996) aracılığıyla ve bir grup uzman yardımıyla Türkçe'ye çevrilerek güvenilirlik çalışması yapılmıştır (Aktaş, 1996:33).

Toplam puanlar şöyle yorumlanmaktadır; 12'den küçük ise (düşük stres) bireyin işteki baskı ve sıkıntılarla etkili bir şekilde baş edebildiği, 12-30 arasında ise (stresli) bireyde fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin mevcut olduğu, 30'dan yüksek ise (yüksek stresli) bireyde iş stresinin tehlikeli bir boyutta olduğu şeklinde yorumlamaktadır.

3.2.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Allen ve Meyer (1993) tarafından geliştirilmiş olan 24 maddelik örgütsel bağlılık ölçeği; Dağlı ve Arkadaşları tarafından 226 kişilik öğretmen katılımcılar üzerinde uyarlama çalışması yapılmıştır. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi ile Türkçe formunun doğrulandığı ve güvenilirlik analizinin yüksek düzeyde çıktığı görülmüştür (Dağlı vd. 2018: 1765).

Bu ölçek daha sonra yaptıkları araştırmada 18 maddeye indirgenmiştir. Birinci faktör olan duygusal bağlılık 6 maddeden (Cronbach alfa = 0,805) ikinci faktör olan devam bağlılığı 6 maddeden (Cronbach alfa = 0,800) ve üçüncü faktör olan normatif bağlılık ise yine 6 maddeden (Cronbach alfa = 0,730) oluşmaktadır. Böylece 18 maddelik ölçek orijinal ölçek ile uyum göstermektedir.

3.2.3. Hipotezler

Örgütsel bağlılık ölçeği, duygusal, devam ve normatif bağlılık alt boyutlarından oluşmuş ve iş stresi ise tek boyut olarak ele alınmıştır. Araştırmanın hipotezlerinde iş stresi ve örgütsel bağlılık boyutlarının birbirleri ile ilişkileri araştırılmaktadır.

İş stresi ve örgütsel bağlılık üzerine birçok çalışma yapılmıştır ve genellikle iki olgu arasında ters yönlü bir ilişki gözlenmiştir. İş stresi bölümünün sonunda bu ilişkiyi anlatan birçok kaynaktan bahsedilmiş olup; bu çalışmada üzerinde durulan hipotezler şu şekildedir:

Hipotez 1: Katılımcıların genel iş stresi düzeyi ile genel örgütsel bağlılık düzeyi arasında negatif bir ilişki vardır.

Bu iki olgu arasındaki genel düzeyleri arasındaki ilişkiyi bilmek doğrusal bir regresyon modellemesi açısından önemlidir. Böylelikle iş stresinin örgütsel bağlılığı etkileyip etkilemediği ortaya konmak istenmiştir.

Hipotez 2: Katılımcıların iş stresi düzeyleri ile duygusal bağlılıkları arasında negatif bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Katılımcıların iş stresi düzeyleri ile devam bağlılıkları arasında negatif bir ilişki vardır.

Hipotez 4: Katılımcıların iş stresi düzeyleri ile normatif bağlılıkları arasında negatif bir ilişki vardır.

Hipotez 2, Hipotez 3 ve Hipotez 4 ise; iş stresi bağımsız değişkeni olmak varsayımıyla örgütsel bağlılığın alt boyutları arasında ilişkilerin olup olmadığı saptanmak istenmektedir. Birinci bölümde anlatıldığı üzere örgütsel bağlılığın alt boyutları örgütte farklı anlamlara gelmekte ve örgütün verimliliği, iş verimliliği, performans ve diğer örgütsel olguların değerlendirilmesi bakımından açıklayıcılık arz etmektedir.

Bu dört hipotez dışında demografik değişkenler ile iş stresi ve örgütsel bağlılık değişkenleri arasında da bazı parametrik testler de araştırmanın desteklenmesi ve literatüre katkı açısından ele alınmış olup araştırmanın modeli doğrultusunda analizi yapılmıştır.

3.2.4. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Analiz sürecinde ilk olarak ölçeklerin güvenilirlik kat sayısını ortaya koyan Cronbach Alpha değeri saptanmıştır.

Tablo 4. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

Ölçek	Cronbach Alpha	Soru Sayısı
Duygusal Bağlılık	0,633	6
Devam Bağlılığı	0,751	6
Normatif Bağlılık	0,717	6

Tablo 4’te görüldüğü üzere örgütsel bağlılık ölçeği güvenilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. İş Stresi Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Ölçek	Cronbach Alpha	Soru Sayısı
İş Stresi	0,605	10

Tablo 5’te iş stresi ölçeği güvenilirlik değeri gösterilmektedir. Tabloya göre; Güvenilirlik katsayısı orta düzeyde görülmektedir. Bu değer araştırma yapmak için yüksek bir güvenilir kat sayı değildir. Bunun için iş stresi ölçeğinde güvenilirliği bozan madde veya maddeler araştırılmış olup, iş stresine ait ikinci cümlelerin güvenilirliği düşürdüğü görülmüştür. Dolayısıyla analiz sürecinde ve değişkenlerin saptanmasında iş stresine ikinci madde çıkarıldığında güvenilirlik yüzdesi 0,541 den 0,605’e yükseldiği tespit edilmiş ve veri analizi gerçekleştirilmiştir.

Veri analizi hazırlık sürecinde yapılacak istatistiksel testler için normal dağılım varsayımı dikkate alınmıştır. Tek örneklem T Testi, Bağımsız Örneklem T testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Korelasyon Analizi ve regresyon gibi analizlerde bu

varsayımın büyük bir önemi vardır. Eğer değişkenlere ait veriler normal dağılıma uygun ise parametrik testler, normal dağılıma uygun değilse parametrik olmayan yöntemlerle analize devam edilmesi gerekmektedir. Anket verileri $N>50$ olduğu için Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi ile normallik parametreleri sınanmıştır. Buna göre duygusal bağlılık değişkeni ($p=0,004<0,05$) hariç diğer tüm değişkenler normal dağılımlı olduğu görülmektedir. Duygusal bağlılığın Çarpıklık ve basıklık değerleri -1,94 ile +1,94 arasında olduğu için bu değişkenin de normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

3.3. BULGULAR

Veri analizi hazırlık sürecinde değişkenlerin tanımlanması, güvenilirlik ve normallik değerleri saptanmış ve veriler analiz edilmiştir. Analiz sonucunda bulgular demografik, iş stresine ilişkin, örgütsel bağlılığa ilişkin ve iş stresi ile örgütsel bağlılık ilişkisine ilişkin olarak bölümlere ayrılmıştır. Demografik bulgulara katılımcıların, yaş, cinsiyet, medeni durumu, çalışma süresi ve eğitim seviyeleri ele alınmış ve bu değişkenler çapraz tablolarla daha da açıklık kazandırılmıştır. İş stresine ve örgütsel bağlılığa ilişkin bulgulara değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler, ortalama, standart sapma, basıklık çarpıklık gibi parametrelere ve bazı T testlerine yer verilmiştir. İş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisiyle ilgili bölümde ise; korelasyon ve regresyon analizi yer verilmiştir.

3.3.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi ve araştırmanın desteklenmesi için bazı demografik değişkenlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bunlar: yaş, cinsiyet, medeni hal, kıdem, eğitim durumu gibi katılımcılara ait bilgilerdir.

Aşağıdaki tabloda katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durumu, çalışma süresi ve eğitim dair frekans ve yüzdeleri gösterilmektedir. Bu bilgilerden hareketle hastane çalışanlarının karakteristik özellikleri betimlenmektedir. Tablo 6' ya göre; demografik değişkenlere ait bulgular incelendiğinde, ankete katılanların toplam sayısı 226 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 6. Demografik Değişkenlere Ait Bulgular

Değişken		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	97	42,9
	Kadın	129	57,1
	Toplam	226	100
Yaş Grubu	18-25 Yaş	21	9,3
	26-30 Yaş	31	13,7
	31-35 Yaş	52	23
	36-40 Yaş	64	28,3
	41 Yaş Ve Üstü	58	25,7
	Toplam	226	100
Medeni Hal	Evli	146	64,6
	Bekar	80	35,4
	Toplam	226	100
Kıdem	0-2 Yıl	13	5,8
	3-5 Yıl	47	20,8
	6-8 Yıl	42	18,6
	9-11 Yıl	53	23,5
	12 Yıl Ve Üstü	71	31,4
	Toplam	226	100
Eğitim	İlkokul	15	6,6
	Ortaokul	20	8,8
	Lise	67	29,6
	Lisans	87	38,5
	Yüksek Lisans	25	11,1
	Doktora	12	5,3
	Toplam	226	100

Katılımcıların % 56,6'sı kadın iken; %42,9'u erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Kadın katılımcıların erkeklerden daha fazla yüzdeye sahip olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle; kadın katılımcı sayısı 129 iken, erkek katılımcı sayısı 97 olduğu tespit edilmiştir.

Diğer bir demografik değişken olan yaş gruplarıdır. Yaş gruplarına göre frekans ve yüzdelere bakıldığında en fazla % 25,2 ile 41 yaş ve üstü yaş grubu göze çarparken en düşük ise % 9,3 ile 18-25 yaş grubu gözlenmektedir. Tabloda ayrıca %77,5' 31 yaş ve üstü, %22,5 ise 18-30 yaş grubu içinde yer aldığı görülmektedir.

Cinsiyete göre bulgular değerlendirildiğinde evli olanların yüzdesi % 64,2 iken bekâr olanların yüzdesi %35, 4 tür. Bu bilgilerden hareketle katılımcılardan evli olanlar bekâr olanlara göre daha fazla yüzdeye sahiptir denilebilmektedir.

Tablodaki bulgular çalışma süresi açısından değerlendirildiğinde en fazla çalışma süresi % 31,4 ile 12 yıl ve üstü grupta, en az çalışma süresi % 5,8 ile 0-2 yıl grubundadır.

Eğitim durumu açısından ise; katılımcıların en fazla lisans eğitim düzeyinde olduğu ve en az ilkokul eğitim düzeyinde olduğu belirgin bir biçimde göze çarpmaktadır. Yüksek lisans ve doktora düzeyinde toplam %16,4 çalışanın olması eğitim düzeyinin hastane çalışanları açısından yüksek bir düzeyde eğitime sahip katılımcıların da olduğu önemli bir bulgudur. Tüm bu demografik bulgular katılımcıların daha iyi tanımlanması ve onların nasıl bir profile olduğunun ortaya konması için önemlidir.

3.3.2. İş Stresine İlişkin Bulgular

İş stresi ortalama puanlarının ve iş stresi toplam puanlarının ortalamasına ait tanımsal istatistikler Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. İş Stresine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	İş Stresi	Toplam İş Stresi
Ortalama	3,2424	29,2009
Std. Sapma	0,64074	5,77996
Çarpıklık	-0,319	-0,326
Basıklık	1,024	1,024

Tabloya göre; 10 maddelik iş stresi ölçeğini dolduran katılımcıların iş stresi ortalaması 3,24'tür. Söz konusu bu ortalama stres düzeyi için ortanın biraz üzerinde olduğunu söylenebilir.

Buna ek olarak Toplam iş stresi puanlarının ortalaması ise 29,20'dir. Katılımcıların İş stresi ölçeğinde toplam puanı 12'nin altında ise düşük stres ya da stresle başa çıkabildiğini söyleyebiliriz. 12-30 arasında ise; bireyin stresli olduğu ve bireyde fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin olduğu, 30'dan yüksek ise yüksek stres düzeyinde olduğunu ve bireyde iş stresinin tehlikeli bir boyuta vardığını söylenebilir.

Tabloya göre ayrıca iş stresinin yüksek seviyelere kadar yaklaştığını ve çalışanlarda fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin olabileceği söylenebilir.

Tablo 8. İş Stresi Düzeyleri

Stres Seviyesi	Frekans	Yüzde
Düşük Stres (Toplam Puan <12)	0	0
Stresli (Toplam Puan 12-30 Arası)	106	46,9
Yüksek Stres (Toplam Puan 30-50 Arası)	120	53,1
Toplam	226	100

Yukarıdaki tabloda iş stresi düzeyleri ile ilgili değerler yer almaktadır. İş stresi düzeyi üç kategoride ele alınmaktadır. Düşük, orta ve yüksek stres düzeyi olarak. Stres düzeyi 12 puanın altında olmadığı için düşük düzey stres katılımcılarda gözlenmemiştir. Fakat orta düzey ve yüksek düzey stres kategorileri bir hayli fazla görülmektedir. Ölçek toplam puanlarından elde edilen bu bilgilere göre stresli olanların yüzdesi % 46,9 yüksek stresli olanların ise; %52,2 olup iki kategoride yüzdesel olarak birbirine çok yakındır. Aşağıdaki tabloda ise; stres için kritik bir değer olan test değeri (30) sınanmak istenmiş ve bunun için Tek Örneklem T testi uygulanmıştır.

Tablo 9. Stres düzeyi Kritik Seviyesinin Anlamlılık Testi

Test Değeri=30					
İş Stresi Düzeyi	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
	224	29,2009	5,77996	-2,069	0,04

Tablo 9’ da orta düzeyden yüksek düzeye geçişte kritik bir değer olan 30 değeri ortalamanın altında kalmıştır. Daha açık bir ifadeyle belirtmek gerekirse katılımcıların orta düzeyde streslilik durumu olduğu %95 güven aralığında ve $p=0,04 < 0,05$ olduğu ortaya konmaktadır.

3.3.3. Örgütsel Bağlılığa İlişkin Bulgular

Bu bölümde örgütsel bağlılığa ilişkin bazı tanımlayıcı istatistikler ve bağımsız örneklem T Testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 10. Örgütsel Bağlılığa Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Sayı	226	226	226
Ortalama	3,4115	3,3857	3,0878
Std. Sapma	0,68478	0,76921	0,76241

Tablo 10’ da 226 kişiye ait Örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık ve devam bağlılığı da orta düzeyin üzerinde seyretmiştir. Fakat normatif bağlılık düzeyi orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 11. Devam Bağlılığının Medeni Durum İle Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Devam Bağlılığı	Evli	145	3,4793	0,76952	2,403	0,017
	Bekâr	80	3,2271	0,74453		

Yukarıdaki tabloda örgütsel bağlılığın bir alt boyutu olan devam bağlılığının evli ve bekâr olma durumuna göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Evli olanların devam bağlılığı ortalaması, bekâr olanların ortalamasından daha fazladır. ($T= 2,403$ ve $p=0,017<0,05$). Devam bağlılığının medeni duruma göre değiştiği söylenebilir. Bilinmektedir ki çalışanların örgütten ayrılma durumunda katlanacakları maliyetleri, olumsuzlukları ya da örgütte kalmanın kazanımlarını dikkate alarak kalma kararı vermesi devam bağlılığı ile ilgilidir. O halde evli olan çalışanların iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı, görev yerinde hazır bulunma gibi davranışları konusunda daha büyük bir role sahip olduğu söylenebilir.

3.3.4. İş Stresi-Örgütsel Bağlılık İlişkisine Ait Bulgular

Bu bölümde iş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisi, Bağımsız Örneklem T Test ve Korelasyon Analizleriyle ortaya konmaktadır. Aşağıdaki tabloda Stres düzeyleri ile duygusal bağlılık arasındaki ilişki Bağımsız Örneklem T Testi ile karşılaştırılmıştır.

Tablo 12. Stres Düzeylerine Göre Duygusal Bağlılık Karşılaştırması

	İş Stresi Düzeyi	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Duygusal Bağlılık	Stresli	106	3,5157	0,71029	2,168	0,031
	Yüksek stresli	120	3,3291	0,64952		

Tablo 12'ye bakıldığında duygusal bağlılık düzeyinin düzeyi stresli olan katılımcıların puan ortalaması, yüksek stres düzeyine sahip katılımcılardan daha fazla gözlenmektedir. Yapılan Bağımsızlık Testi sonucuna göre söz konusu tablo ile ilgili olarak denebilir ki stresi daha az olanların duygusal bağlılığı daha fazladır. ($t=2,044$ ve $p=0,042<0,05$).

İş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye bakıldığında anlamlı düzeyde farklılıklar olduğu gözlenmektedir. Aşağıdaki tabloda iş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisini ortaya koyan bulgular verilmiştir.

Tablo 13. İş stresi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Korelasyon Analizi

İş Stresi		Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
İş Stresi	Pearson Korelasyon (R)		-,135*	0,68	0,06
	P (İki yönlü)		0,04	0,31	0,93
	N		226	226	226

Tablo 13’te görüldüğü gibi iş stresi ile duygusal bağlılık arasında düşük düzeyde ters yönlü bir ilişki saptanmıştır. ($p=0,04 < 0,05$ ve $r=-0,135$). Örgütsel bağlılığa ait diğer alt boyutlar ile iş stresi arasında herhangi bir ilişki saptanmamıştır.

Aşağıdaki tabloda İş stresi ve duygusal bağlılık ilişkisini gösteren regresyon modeli çözümlemesi yer almaktadır.

Tablo 14. Regresyon Modeline Ait Katsayılar

Model	Katsayılar		Beta	T	F	Sig.
	B	Std. Hata				
Sabit	3,879	0,234		16,589		0
İş stresi	-0,144	0,071	-0,135	-2,037	4,151	0,043

Bağımlı Değişken Duygusal Bağlılık

Yapılan regresyon analizine göre; model P anlamlılık düzeyinde geçerli olduğu saptanmıştır. ($p=0,043 < 0,05$) ve belirlilik katsayısı $R^2 = 0,018$ ve korelasyon katsayısı $R = 0,135$ olarak saptanmıştır.

Tablo 14’te, modelin oluşması için beta sabitinin geçerliliği ve beta katsayıları gösterilmektedir. Buna göre beta sabitinin anlamlılık seviyesi $P = 0 < 0,05$ ve regresyon

modeli kurulması için herhangi bir sakınca söz konusu değildir. Diğer bir deyişle iş stresinin örgütsel bağlılığa etki etmektedir.

3.3.5. TARTIŞMA

Bu araştırma, çalışma yaşamında iş stresi olgusunu ele almakta ve buna bağlı olarak çalışanların örgüte bağlılıkları üzerindeki değişimleri saptamaya yönelik yapılmıştır. Söz konusu bu çalışmada literatürün de desteklediği önemli bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular araştırmanın ikinci bölümünde sunulan bulgular ile önemli ölçüde benzerlikler ve bazı farklılıklar göstermektedir.

Örneğin; yapılmış bir çalışmaya göre; iş stresi ve örgütsel bağlılığın aralarında ters yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya konmuştur. Bu araştırma neticesinde, iş stresi ile duygusal bağlılık ters, iş stresi ile devam bağlılığı arasında doğrusal bir ilişki gözlenmektedir (Aydoğan, 2008: 98-145). Malezya’da kamu çalışanları üzerinde yapılan başka bir çalışma da ise; iş stresi ile örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında negatif düşük düzeyde korelasyon gözlenmektedir (Ahmad, 2016: 1). Banka Çalışanları üzerinde de 2015 yılında yapılmış bir araştırma neticesinde iş stresi ve örgütsel bağlılık olgusunun birbiriyle orta düzeyde ters yönlü bir ilişki gözlenmiştir (Bhatti ve diğerleri, 2015: 35).

Literatüre bakıldığında iki olgu arasında genellikle ters yönlü bir ilişki gözlemlendiği görülmektedir. Yapılan çalışmada da bu benzerlikler söz konusudur. Buna göre; katılımcıların iş stresi düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında ters yönlü anlamlı farklar ortaya çıkmıştır. Nitekim Özel sağlık sektöründe 216 kişiye anket yapılmış ve iş stresi ve örgütsel bağlılığın aralarında ters bir ilişki tespit edilmiştir (Turunç ve Coşkun, 2018: 2423)

Banka sektöründe çalışan kişilere 2015 yılında orta düzey yöneticiler üzerinde bir araştırma yapılmıştır. İş stresi ve örgütsel bağlılığını ölçmek isteyen bu çalışmaya göre; iki olgu arasında orta düzeyde ters yönlü bir ilişki ($r=-0,412$ ve $p<0,05$) gözlenmiş olup iş stresinin artması örgütsel bağlılığı düşürmektedir (Bhatti ve diğerleri, 2015: 35). İş stresi görüldüğü gibi hizmet sektöründe banka çalışanları üzerinde de etkili olabilmektedir.

İş stresi düzeyi bu çalışmada, hastane çalışanlarında yüksek düzeye yakın saptanmıştır. Bu saptama Tek Örneklem T testi Sonucunda elde edilmiştir.

Tek örnek T testi ile belirli değerler, ya da kritik noktalar test edilip bu noktalardan anlamlı farklılıklar olup olmadığı analiz edilmiştir. Tek örnek T testinde iş stresi toplam puanları ortalamasının 30' dan yüksek olup olmadığı araştırılmış ve % 95 güven aralığında, ortalaması 29 olarak saptanmıştır. Diğer bir deyişle hastane çalışanlarının yüksek düzeye çok yakın bir iş stresine sahip olduğu ortaya çıkmaktadır ($t=2,044$ ve $p=0,042<0,05$).

İş stresinin düzeylerini belirten üç sınıflandırma söz konusudur. Toplam iş stresi puanlarının 12'den küçük olduğunda iş stresinin çok düşük ya da etkili olmadığı, 12-30 Aralığında orta düzeyde olduğu ve 30-50 arasında ise yüksek iş stresi düzeyinin mevcut olduğunu belirtmiştik. Bu sınıflandırmalar dahilinde bu araştırmada 12'den küçük toplam iş stresi puanına rastlanılamamakta olup, katılımcıların %46,9'u stres altında olduğu %53,1'i ise yüksek stres düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Bu bilgilerden hareketle hastane çalışanların yoğun stres altında oldukları söylenebilir.

Stres sınıflandırmalarına göre araştırma neticesinde ortaya konan bu bulgular, hastane çalışanlarının hastalarla ve onların yakınlarına sağlık hizmeti sağlarken ciddi derecede çaba sarf ettiklerini ve kendilerini biraz daha zorladıkları görülmektedir. Bunun yanında duygusal yönden de ciddi emekler sarf ettiğini göstermektedir. Çalışanların stresli bir düzeyde olması örgütsel adalet, örgüt iklimi ve takım çalışması ve kişilik özellikleri gibi bir takım faktörleri de göz önünde bulundurmak gerekmektedir. İkinci bölümün sonunda değinildiği üzere yapılan birçok araştırmada iş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisi ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğu bilinmektedir. Diğer bir deyişle; İş stresi attıkça örgütsel bağlılığın alt boyutlarında, duygusal, devam ve normatif bağlılıkta düşüşler gözlenmektedir. Nitekim Dixon ve arkadaşları (2005)'de, öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmada duygusal bağlılık ve rol stresi arasında negatif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Duygusal yönden bağlı olan çalışanların örgütün vizyon, misyon ve ortak değerlerine kendini adayacağını ve bunun sonucunda da çalışanın sürekliliği ve çalışan verimliliği artacaktır. İş stresi azaldıkça duygusal bağlılık düzeyi artmakta ve çalışanların örgütsel değerlere daha fazla önem verdiği söylenebilir.

Laschinger ve arkadaşları (2001)'de sağlık sektöründe yaptığı çalışmada iş tatmininde önemli değişkenler olan stres seviyesi, iş deneyimi ve becerisi, iletişim,

bağlılık, eğitim ve yaş gibi faktörlere vurgu yaparken bunlardan hareketle duygusal bağlılıkları arasında doğrusal bir ilişki bulmuştur.

Söz konusu bu araştırmamızda da iş stresi ile duygusal bağlılık arasında ters yönlü bir ilişki gözlemlendiği saptanmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucu literatürle paralellik göstermektedir. Bu yönüyle literatürle aynı olmasına karşılık diğer alt boyutlarda negatif bir ilişki saptanamamıştır. Rayton (2006)'da, yaptığı bir çalışmada, çalışanların çalışma yaşamında iş monotonluğu, özerk çalışamama ve rollere ilişkin belirsizlikler söz konusu olduğunda onların örgüte olan bağlılıklarının da azalacağını belirtmektedir.

Araştırmanın modelinden hareketle, araştırma demografik açısından ele alınmış olup; iş stresi ve örgütsel bağlılık bağlamında düşünüldüğünde, katılımcıların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir fark devam bağlılığı ile medeni durum arasında gerçekleşmiştir. Buna göre medeni durumu evli olanların devam bağlılığı bekâr olanlardan daha fazla saptanmıştır. İş stresinin örgütsel bağlılığı azalttığı literatürde de sıkça rastlanmaktadır. İş stresini daha az yaşayan kişilerin bu örneklemede devam bağlılığı yüksek evli olan kişilerdir. Devam bağlılığı çalışanların örgütten ayrılma durumunda katlanacakları maliyetleri, olumsuzlukları ya da örgütte kalmanın kazanımlarını dikkate alması ile ilgilidir. O halde yapılan bu analize göre; evli olan çalışanların iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı, görev yerinde hazır bulunma gibi davranışları konusunda daha büyük bir role sahip olduğu söylenebilir.

SONUÇ

İşletmelerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri için toplumdaki değişmelere ve sistemlere uyum göstermesi küreselleşme sürecinde çok büyük önem arz etmektedir. Küreselleşme ile birlikte toplumların yapılarında da değişimler meydana gelmiştir. Diğer bir deyişle, toplumlar bilgi odaklı artık hareket etmektedir. Bilgi toplumu sürecine geçiş aşamasında yeni meslekler, yeni iş organizasyonları ve örgüt yapıları oluşmuştur. Bu yeni oluşum sürecinde çalışanların verimliliği, performansı, bağlılık gibi unsurları işletmeninde verimliliğine etki etmektedir. Örgütlerde iş stresinin azaltılması örgütsel bağlılığı arttırdığı gibi çalışanlar açısından daha verimli ve şevkli ve güçlü motivasyona sahip olmayı da sağlayabilmektedir.

İş stresi, bireyin çalışma yaşamındaki çevresi ile etkileşiminden kaynaklanan psikolojik bir tepkidir. Diğer bir deyişle, İş stresi çalışanın performansını, çalıştığı örgüte bağlılığı, örgüt ve çalışan verimliliğine etki edebilecek psikolojik bir faktördür. İşte bu yüzden çalışmanın birinci bölümünde iş stresi, kavram ve kuramlarıyla ele alınmıştır. Özellikle Karesek'in İş Talepleri Kontrol Modeli ve Kişi Çevre Uyumu Modeli iş stresinin açıklanmasında çalışan ve çalışanın çevresinin irdelenmesi açısından yol gösterici olmuştur. Böylelikle diğer bir değişken olan örgütsel bağlılık olgusu ile ilişki kurulabilmesi için iş stresi olgusu daha iyi anlaşılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel bağlılık kavramı ve kuramları detaylı bir biçimde incelenmiş ve örgütsel bağlılığa etki eden faktörler ve örgütsel bağlılığın önemi aktarılmıştır. Çalışanın iş tatmininden, örgütün amaç ve vizyonunu benimsemesine kadar örgütün verimliliğinin artırılması açısından önemli görülmüştür. Özellikle son zamanlarda yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılığın yüksek olduğu işyerlerinde örgütün yönetimi ve verimliliğinin de yüksek olduğu bilinmektedir. Örgütün çalışanları örgüte karşı adanmışlık duygularıyla baktıklarında birçok problemi azaltmakta ya da ortadan kaldırmaktadır. Buna örnek olarak hiç şüphe yok ki, çalışanın iş stresi düzeyindeki düşmelerdir.

Bu çalışmada iş stresi ve örgütsel bağlılık ilişkisi görgül bir çalışma olarak ele alınmış ve anket tekniği ile bulgular elde edilmiştir. On maddelik İş Stresi Ölçeği Dr. Suzanne Haynes tarafından yapılmıştır ve bu ölçeği Aktaş (1996) aracılığıyla ve bir grup uzman yardımıyla Türkçe'ye çevrilerek güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Allen

ve Meyer (1993) tarafından geliştirilmiş olan 24 maddelik örgütsel bağlılık ölçeği; Dağlı ve Arkadaşları tarafından 18 madde olarak Türkçeye uyarlanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinin alt boyutları ise her biri 6 madde olmak üzere, duygusal, devam ve normatif bağlılık olarak belirtilmiştir.

Bu çalışma hastane çalışanlarının özellikle doğrudan hastalarla iletişim halinde olan çalışanların mevcut iş stresi ve örgütsel bağlılık düzeylerini değerlendirmek amacıyla iki olgu arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde 2018 yılında taşerondan kadroya geçiş yapan çalışanların örgütsel bağlılığı ve iş stresi demografik değişkenlerle birlikte ele alınıp hipotezler geliştirerek istatistiksel olarak açıklanmıştır.

Literatürde iş stresi ve örgütsel bağlılık üzerine yazılmış birçok araştırma olmasına karşın bu iki olguyu büyük hastanelerde çalışan kişiler üzerinde gerçekleştirilmesi sınırlı düzeydedir. Literatüre bakıldığında çalışmanın diğer çalışmalar tarafından da desteklendiği anlaşılmaktadır.

Demografik değişkenlere ait yaş sınıflarına, cinsiyete, medeni duruma, çalışma sürelerine ve eğitim seviyelerine göre; duygusal bağlılık ile stres düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Duygusal bağlılığı fazla olanların stres düzeyi daha az olmaktadır. Duygusal bağlılıkta çalışmanın ikinci bölümünde çalışanın işe kendini vermesi, örgütün vizyon ve misyonlarını benimsemesi ve şevkli bir çalışan olmasıyla ilgilidir. Bu bağlılığa sahip çalışanlar tutum ve davranışlarını örgütünün yararı için içselleştirmiştir. İşte bu yüzden duygusal yönden daha fazla bağlı olan çalışanlarda daha az iş stresi gözlenmiştir. Bu da çalışanın ve örgütün verimliliğine katkı sağlayacak bir gelişme olarak nitelendirilebilir.

Araştırmanın destekleyici başka bir bulgusu devam bağlılığının medeni duruma göre farklılık göstermesidir. Evli olanların devam bağlılığı bekârlardan daha fazla ortalamaya sahiptir. Devam bağlılığı, örgütte bulunmanın kişiye faydaları ya da zararlarıyla ilgilidir. Kişinin örgütte kalma isteği örgüte yaptığı yatırımları ya da örgütten ayrıldıktan sonra kendisinin sahip olacağı maddi manevi maliyetlerdir. Çalışan bu bağlılık boyutunda kendi yeteneklerini, eğitimini, bireysel yatırım ve primlerini, ücretini değerlendirmekte ve ona göre örgüte devam edip edemeyeceği kararına varmaktadır.

Çalışmada ayrıca korelasyon analizi sonucunda duygusal bağlılık ile iş stresi arasında ters yönlü düşük bir ilişki gözlenmiş ve yapılan regresyon analizinde ise iş stresinin duygusal bağlılığa etki ettiği ortaya konmuştur. Denebilir ki iş stresi az olan çalışanlar, örgütünü sevmekte ona duygusal yönden bağlı olmakta ve özveri ile yaptığı işleri içselleştirmektedir. Diğer bir deyişle, iş stresi daha az olan çalışanların duygusal bağlılığı daha fazladır. İş stresi az olan çalışanlarda böylelikle iş stresine bağlı yaşanacak strese bağlı kronik hastalıklar, somatik ağrılar, anksiyete, depresyon gibi psikolojik hastalıklar bu çalışanlarda daha az olacaktır.

Tüm bu sonuçlar dâhilinde hastane çalışanlarının stres altında oldukları ve stresin onların örgüte bağlılıklarını olumsuz etki edeceği beklenmektedir. Yapılan araştırmada iş stresi ve örgütsel bağlılık olgusu arasındaki bu ters ilişki bağlamında, iş stresinin örgütsel bağlılığa etki etmesi regresyon analiziyle aktarılmıştı.

Araştırmaya göre örgütlerin bir takım önlemler ve ödünleyici uygulamalar geliştirmesi iş stresini azaltabilir. İş stresini gideren, örgütsel bağlılığı arttıran örgüt içi uygulamalar örgütün verimliliğini arttırmakta ve örgütün insan kaynağını daha iyi kullanmasına olanak sağlar. Örgütsel bağlılık ile ilgili eğitimler, örgütsel bağlılığı artırıcı eylemler gerçekleştirmek, sağlık çalışanları için işyerinde onların daha iyi performans göstermesini ve iş doyumunun artmasını sağlayacaktır. İşyeri düzeni, örgüt kültürü ve çalışma ilişkileri ve iş stresini azaltacak yöntemler dikkate alınarak işyeri veya ofisler yeniden dizayn edilebilir, çalışanların niteliğine ve bilgi birikimine uygun işlerde örgüt içerisinde yerleştirilmeleri onların iş stresini azaltıp örgütsel bağlılıklarını arttırabilir.

KAYNAKÇA

Abualrub, R. F. (2004). Job Stress, Job Performance, And Social Support Among Hospital Nurses. *Journal Of Nursing Scholarship*, 36 (1), 73-78.

Adıgüzel, O., Keklik, B, (2011), “Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin Tatmini ve Bir Uygulama”, *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, (29), 305-318.

Ahmad, Sa’odah (2016). Relationship Between Job Stress And Organisational Commitment Among Public Servants In Pontian, Johor. *International Journal Of Business, Economics And Law*, Vol. 10, Issue 2 (Aug.) Issn 2289-1552

Aktaş, A. M. (1996). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56 (4): 26-42.

Albrecht, Karl. (1988). Gerilim ve Yönetici. (Çev. K. Tosun, F. Saraçoğlu, C. Uyargil) İstanbul : İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 197

Altun A. S. (2001), *Örgüt Sağlığı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Arslan, C.(2010). Öfke ve Öfkeyi İfade Etme Biçimlerinin, Stresle Başa Çıkma ve Kişiler Arası Problem Çözme Açısından İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 10 (1): 7-43.

Aslan, Ş. (2007). Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa çıkma Tutumlarının Araştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 18 s. 67–84.

Atalay, İ. (2010). *Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kamu Sektöründen Bir Örnek*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

Aydın, A. S. (2003). *Ergenlerde stresle başa çıkma tarzları ile cinsiyet ve cinsiyet rolleri arasındaki ilişki*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi

Aydın, Ş.(2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3): 49-74

Aydoğan, F. (2008).*İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü.

Aytaç S. (2015). Stres Kaynakları ve Stresin Psikolojik Semptomlarının Öfke Kontrolü ile İlişkisi: Polis Memurları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Social Policy Conferences* 69 (2): 1-27

Bacak, B. ve Yiğit, Y. (2010). İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 29-44.

Bakker, A. B. Demerouti, E. ve Verbeke W. (2004). Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout And Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.

Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Balcı, A. (2000). *Örgütsel Gelişme: Kuram ve Uygulama*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Baltaş, Z, Baltaş A. (2012). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi

Baltaş, Z. (2002). *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*. İstanbul, Remzi Kitabevi.

Bartlett, J.E, Kotrlik, J.W., Higgins, C.C. (2001) Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology and Performance Journal*, Vol.19, No.1.

Barling, J., & Rosenbaum, A. (1986). Work Stressors And Wife Abuse. *Journal Of Applied Psychology*, 71(2), 346-348.

Barutçugil, İ. (2004). *İnsanı ve Organizasyonu Anlamak. Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. (Ed. Canan Başoğlu). İstanbul: Kariyer Yayıncılık

Bayrakdar, M. (2014). *Çalışanların liderlik özellikleri ile örgüte bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aksaray ilindeki özel eğitim merkezlerinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bayram, L. (2005).Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, *Sayıştay Dergisi*, 16(59): 125-139.

Baysal, A. C. ve Paksoy M. (1999). Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli, *İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(1): 7-15

Bilka (Bilge Kadın Araştırma Merkezi), *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Raporu*, 2009, Proje Koordinatörü: Dilşat Özer

Boylu, Y. Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 44 (77): 55-74

Browne, J.H. (2000) “Benchmarking Hrm Practices İn Healthy Work Organizations”, *American Business Review*, 18 (2): 54-61

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar

Camkurt, M. Z. 2007, “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20 (6): 80-106

Can, H. (1992). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Adım Yayıncılık.

Celep, C. (2000). *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler*. Ankara: Anı Yayıncılık

Cengiz, A. (2001). *Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir’de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Chang, E.M., Daly, J., Hancock, K.M., Bidewell, J.W. Johnson, A., Lambert, V.A. And Lambert, C.E. (2006). The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics, And Health İn Australian Nurses. *Journal Of Professional Nursing*, 22 (1): 30-38

Cooper (Ed.), *Theories Of Organizational Stres* (6-27). New York: Oxford University Pres.

Cristiana C. C. (2011). Occupational Stress And Organizational Commitment İn Romanian Public Organizations. *Procedia - Social And Behavioral Sciences* 33 (2012): 1077 – 1081

Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Kitabevi.

Çelik N., Tetik, D. ve Taner, B. Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği Mersin Valiliği Sempozyumu 19-22 Kasım 2008, Cilt 1.

Çırpan, H. (1999). *Örgütsel Öğrenme İklimi ve Örgüte Bağlılık İlişkisi: Bir Alan Araştırması*. (Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dağdeviren, M. E. Eraslan E. ve Kurt, M. (2005). *Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması*, Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fak. Dergisi, 20 (4)

Dağlı, A. Elçiçek, Z. Han, Bünyamin. (2018). Örgütsel bağlılık Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (68): 1765-1777).

Demirel, E.T. (2013). Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 220-241.

Demirel, Y. Akça, F. (2016). İşe Bağlı Stresin Duygusal Bağlılık Üzerine Etkisi: Sağlık Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi İstanbul University Faculty Of Communication Journal*, 0 (33), . Retrieved From [Http://Dergipark.Org.Tr/Iuifd/Issue/22859/244083](http://Dergipark.Org.Tr/Iuifd/Issue/22859/244083)

Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Yıl:8 Sayı:15 Bahar 2009 s.115-132

Devebakan, N. (2007) *Özel Sağlık İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Dixon, M.A. et. al.. (2005). Challenge is Key: An Investigation of Affective Organizational Commitment in Undergraduate Interns, *Journal of Education for Business*, January/February:173–180.

Doğan, H. (2002). İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü. *Ege Akademik Bakış*: 2(2): 71-78

Doğan, S. ve Kılıç, S.(2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29:37-61.

Dolan, S. L. (2007). *Stress Self Esteem Health And Work*. Usa: Published By Palgrave Macmillan

Dona M. Randall, Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *The Academy of Management Review*. 12 (3) : 460-471.

Eisenberg, Eric M.; Monge, P.R. ve Miller, K.I.; (1987), Involvement in Communication Networks as a Predictor of Organizational Commitment. *Human Communication Research*, 10(2): 179-201.

Ekinci, H. Ekici, S. (2003). İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (1): 109-120.

Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Avcıol Basım

Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları

Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları

Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, E. (2003). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Beta Yayınları

Eroğlu, F. (2000), *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta Basım Yayın

Ertekin, Y. (1993) *Stres ve Yönetim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.

Ferik, F. (2002). Öz-Yeterliliğe Bağlı Olarak Personel Güçlendirme ve İş Tatmini, Örgüte Bağlılık, Personel Devri Arasındaki Kişiler. *Active Dergisi*, 8: 26-27

French, J. R. ve Caplan, R. D. (1973). *Organizational Stress & Individual Strain*. A. J.

Goleman, D. (2000), *İşbaşında Duygusal Zekâ*, İstanbul: Varlık Yayınları.

Gomes, A. R., ve Afonso, J.M.P. (2016). Occupational Stress And Coping Among Portuguese Military Police Officers. *Avances En Psicología Latinoamericana / Bogotá (Colombia)*, 34(1), 47-65.

Gunz, H. P. – Gunz, S. P., (1994). Professional/Organizational Commitment and Job Satisfaction for Employed Lawyers. *Human Relations*, 47 (7): 801-828

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21 (1), 91-109.

Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, B., (2004), Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85

Güney, S. (2000). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Güney, S. (2001). *Stres ve Stresle Başa Çıkma. Yönetim ve Organizasyon*, (Editör. S. Güney). Nobel Yayın Dağıtım: Ankara

Güney, S. (2011). *Örgütsel Davranış*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Hargreaves, G. (1999). *Stresle Baş Etmek*, (Çev. A. C. Akkoyunlu) İstanbul: Doğan Kitap Yayıncılık,

House, J. S. (1981). *Work Stress And Social Support*. Reading, Ma: Addison-Wesley.

House, J.S., Strecher, V., Metzner, H.L. & Robbins, C.A. (1986). Occupational Stress And Health Among Men And Women In The Tecumseh Community Health Study. *Journal Of Health And Social Behavior*, 27, 62-77.

Işık, E. (2007). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İbicioğlu, H. (2000). Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(1): 13-22

İnan Y., N. (2015). *Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma*. Örgütsel Bağlılık. Konya: Çizgi Yayıncılık.

İnternet:TürkçeSözlük,

URL:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=

kelime&guid=TDK.GTS.54e06f8ea71528.88579719, 15.04.2015 adresinden erişilmiştir.

İşcan, Ö.F. ve Naktiyok, A. (2004), Çalışanların Örgütsel Bağdaşımının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 59 (1): 181- 201.

İştar, E. (2012), Stres ve Verimlilik İlişkisi, *Akademik Bakış Dergisi*, S. 33: 1-21.

Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., and Millet, C. (2005). The Experience Of Work-Related Stress Across Occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20 (2), 178-187, Doi: 10.1108/02683940510579803.

Kamer, M.(2001). *Örgüte Güven Örgüte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi

Kanter, R. M. (1968). Commitment And Social Organization: A Study Of Commitment Mechanisms In Utopian Communitie. *American Sociological Review*, 33 (4): 499-517.

Kara D., Koç H.(2009). Öğretim Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Göre Belirlenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2 (1): 35-50.

Karaca, S. B. (2001) *İş Tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Karcıoğlu, F. ve Türker E. (2010) Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 24 (2): 121-140.

Khatibi, A., Asadi H., ve Hamidi, M. (2009). The Relationship Between Job Stress And Organizational Commitment In National Olympic And Paralympic Academy World. *Journal Of Sport Sciences*, 2 (4): 272-278

Kaya, O. (2007). *Örgütsel Bağlılık: Emniyet Genel Müdürlüğü Merkez Biriminde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kendall, R.M. (1987). Stress Linked To Physical And Psychological İlls. *Occupational Hazards*, 49, 75-79.

Keser, A. (2013). *İş stresi Kaynakları Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla*, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım

Kılıç, A. (2004). *Örgüt İçi Stres Faktörlerin Çalışanların Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kırel, Ç. (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İ.Ü İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2): 115-136

Kirkcaldy, B.D., Trimpop, R. ve Cooper, C.L. (1997). Working Hours, Job Stress, Work Satisfaction, And Accident Rates Among Medical Practitioners And Allied Personnel. *Int J Stress Manage* 4, 79-87. <https://doi.org/10.1007/Bf02765302>

Ko, J., Price, J.J. & Mueller, C.W. (1997). Assessment of Meyer and Allen's Three Component Model of Organizational Commitment in South Korea, *Journal of Applied Psychology*, 82. 961-973.

Koç, H. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (28), 200-211. Web: <http://www.e-sosder.com/dergi/28200-211.pdf>

Koçel, T. (2005) *İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*, İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıtım Ltd.

Lee, C., Earley, P. C. ve Hanson, L. A. (1988). Are Type As Better Performers?. *Journal Of Organizational Behavior*, 9, 263-269.

Leong, C.S., Furnham, A. and Cooper, C.L., (1996). "The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship", *Human Relations*, 49 (10): 1345-1361

Lou, J.H. et. al.. (2007). A Study of Role Stress, Organizational Commitment and Intention to Quit Among Male Nurses in Southern Taiwan, *Journal of Nursing Research*, 15(1): 43–53.

Mark, G., & Smith, A. P. (2008). Effects Of Occupational Stress, Job Characteristics, Coping, & Attributional Style On Mental Health And Job Satisfaction Of University Employees. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 25, 63-78.

Marrow (Ed.), *The Failure Of Success* (30-66). New York, Ny: Amacom.

Mercan, M. (2006), *Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık*, (Yüksek Lisans Tezi), Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1990). The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63 (1): 1-18.

Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, And Normative Commitment To The Organization: A Meta-Analysis Of Antecedents, Correlates, And Consequences. *Journal Of Vocational Behavior*, 61: 20-52.

Misbah H., B., Muhammad H., B.M. U. Akram., M. H.,Z. Akram (2016) Relationship Between Job Stress And Organizational Commitment: An Empirical Study Of Banking Sector, *Journal Of Business Management And Economics*, 7(1): 029-037

Mowday, R.T., Porter, L.W. ve Steers, R.M. (1982). Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York,

Academic Press. In Reichers, A.E. A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment, *Academy of Management Review*, 10 (3): 465-476

Nelson, B. (1999). *Çalışanlara Dinamizm Kazandırmanın 1001 Yolu*, Çev. S. Egeliler. İstanbul: Rota Yayınevi

O'Reilly, C. ve Caldwell, D.F. (1981). The Commitment And Job Tenure Of New Employees: Some Evidence Of Postdecisional Justification. *Administrative Science Quarterly*. 26, 597- 616.

Odiorne, G. S. (1987) *The Human Side of Management (Management by Integration and Self Control)*. USA: Lexington Boks.

Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.

Ölçüm Çetin, M. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Önal, K. (1999) *Çalışanın Kuruma Bağlılığı: Bir Özel Hastane Uygulaması*, (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özalp, İ. (2001). *İşletme Yönetimi*, Eskişehir: Birlik Ofset.

Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2), 75-81.

Paşa, M. Kaymaz, K. (2013). *Stres Yönetimi*, Bursa: Alfa Akademi

Penley, L.E. ve Gould, S. (1988). Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations. *Journal of Organizational Behavior*. 9, 43-59.

Rayton, B.A. (2006). Examining the Interconnection of Job Satisfaction and Organizational Commitment: an Application of the Bivariate Probit Model, *Int. J. of Human Resource Management* 17(1): 139–154

Roehling, M. V., Cavanaugh, M. A., Moynihan, L. M., And Boswell, W. R., (2000). The Nature Of The New Employment Relationship: A Content Analysis Of The Practitioner And Academic Literatures, *Human Resource Management*, 39 (4): 305-320

Sabuncuoğlu, Z. ve Tuz, M. (2008), *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Alfa Aktüel Yayınları

Samadov, S. (2006). *İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*, San Francisco: JosseyBass.

Selye, H. (1960). Recent Progress in Stress Research. *San Diego Dental Society*. 30: 27-30

Sheridan J.E., (1992). Organizational Culture And Employee Retention, *The Academy of Management Journal*, 35 (5): 1036-1056

Sığrı, Ü., (2007). İş görenlerin örgütsel bağlılıklarının Meyer ve Allen tipolojisiyle analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2): 261-278.

Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık/Taciz(Mobing). *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7 (2), S. 1-14

Somuncu, F. (2008), *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığı Geliştirme Araçları: Özel Bir Hizmet İşletmesinde Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.

Spence Laschinger, H.K.; Finegan, J. & Shamian, J. (2001). The Impact of Workplace Empowerment, Organizational Trust on Staff Nurses' Work Satisfaction and Organizational Commitment, *Health Care Manage*, 26(3), 7-23.

Stephen W, Lesley C. (2002). *Managing Workplace Stress: A best Practise Blueprint*, John Wiles&Sons, Ltd.

Stora, B. (1992). *Stres*, (Çev. Ayşe Kalın), İstanbul: İletişim Yayınları.

Sulsky, L. Smith C, *Work Stress*, Thomson Pub. United Stats: 2005

Şenyiğit, G. (2004). Çalışma Hayatında Stres. *Verimlilik Dergisi*, 3 (1): 103-119

Şimşek Ş. Akgemici T. Çelik A.(2008). *Davranış Bilimlerine Giriş*. Ankara: Gazi Kitabevi

Şimşek, M. Ş. Çelik, A. (2011). *Yönetim ve Organizasyon*, Konya: Eğitim Akademi Yayınları.

Tanner, Bobbie M. (2007). *An Analysis of Relationships Among Job Satisfaction Organizational Trust and Organizational Commitment in An Acute Care Hospital*, (Unpublished Doctoral Thesis), California: Saybrook Graduate School and Research Center.

Telman, N., ve Ünsal P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.

Tınaz P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.S.

Topaloğlu, I. G. (2010). *İşgörenlerin adalet ve etik algılar açısından örgütsel güven ile örgütsel bağlılık ilişkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Tosi, H.L., Rizzo, J.R.; Carroll, S.J.; (1986). *Managing Organizational Behaviour*, Pitman Publishing

Turunç, Ö. Coşkun, M. B. ve İçdem, U. (2018). İş Stresi Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Sendika Üyeliğinin Rolü. *Opus–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 9(16), 2411-2437. Doi: 10.26466/Opus.483350

Turunç, Ö., Çelik, M. (2010). “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş Aile, Aile İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1): 209-232.

Tutar, H.(2011). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tükeltürk, Ş. A. Perçin, N. Ş ve Güzel, B. (2012) Psikolojik Kontrat İhlal Algısı ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 10 (20): 3-110

Tükeltürk, Ş. ve Topaloğlu, C. (2010). Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar. Ö. N. Timurcanday Özmen ve C. Topaloğlu (Ed.), *Bireylerin Karşılaşabilecekleri Stres Faktörleri ve Stresle Mücadele Yöntemleri İçinde*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Uygur, A ve Koç, H. (2010) Örgütsel Sadakat ve Örgütsel Bağlılık: Siyasi Partiler Açısından Bir Analiz. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 2 (4): 79-94

Uzun, Ö ve Yiğit, E. “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (1): 181-213.

Varoğlu, D. (1993). *Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri*. (Doktora tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Wallace, J. E. (1995). Organizational and Professional Commitment in Professional and Nonprofessional Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 40 (1): 228-255.

Wasti, A. S. (2002). Affective and continuance commitment to the organization: Test of an integrated model in the Turkish context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26 (5): 525–550.

Weiner, J.S., 1982, “The Measurement Of Human Workload”, *Ergonomics*, 25 (11): 953-965

Yağcı, K. (2007). Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3): 114-127.

Yağcı, K. (2007). Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 9 (3): 114-129

Yalçın, A. ve İplik, F.N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi SBE Dergisi*, 14 (1): 395-412

Yıldırım, O. Tektüfekçi, F. ve Çukacı, Y. C. (2004). Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (2): 1-20.

Yılmaz, A. ve Ekici S, (2006)Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, *S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1): 31-58

Yousef, D.A. (2002) “Job Satisfaction As A Mediator Of The Relationship Between Job Stressors And Affective, Continuance And Normative Commitment: A Path Analytical Approach, *International Journal Of Stres Management*, 9 (2): 99-112

Yürür, Ş., Keser, A. (2010). İşe bağlı gerginlik ile iş tatmini ilişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65 (4): 165-193

EKLER



Ek 1. Araştırma Anketi.

ANKET

Bu anket, iş stresi ve örgütsel bağlılık ile ilgili tutum ve davranışlarınızı ölçmek için tasarlanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik değişkenler ve örgütsel bağlılığa ilişkin sorular ikinci bölümde ise; iş stresi ölçeğine ilişkin cümleler vardır. Sizden ricamız doğru ve gerçekçi bir biçimde doldurmanız ve aşağıdaki cümlelere katılıp katılmadığınızı belirtmektir.

Bahadır Gök
DEU Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları
Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

Yaşınız :18-25 () 26-30 () 31-35 () 36-40 () 41 ve üstü ()
Cinsiyet :Erkek () Kadın ()
Medeni Hal :Evli () Bekâr ()
Çalışma Süresi :0-2 yıl () 3-5 yıl () 6-8 yıl () 9-11 yıl () 12 yıl ve üstü ()
Eğitim :İlkokulu () Ortaokul () Lise () On lisans () lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()

Lütfen aşağıdaki cümlelere katılıp katılmadığınızı işaretleyiniz. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum.)

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Meslek hayatımın geri kalan kısmını bu kurumda geçirmek beni çok mutlu eder.					
2. Bu kurumun problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi görüyorum.					
3. Kurumuma karşı güçlü bir aidiyet hissetmiyorum.					
4. Bu kuruma karşı duygusal bağlılık hissetmiyorum.					
5. Bu kurumda kendimi "ailenin bir parçası" gibi görmüyorum.					
6. Bu kurumun benim için çok özel bir yeri vardır.					
7. Şu anda bu kurumda çalışıyor olmam, hem kendi isteğimden hem de şartların bunu gerektirmesindenidir.					
8. Kurumumdan ayrılmayı isteseydim dahi şu anda bu bana çok zor gelirdi.					
9. Şu anda kurumumdan ayrılacak olsam, hayatımda birçok şey alt üst olur.					
10. Bu kurumdan ayrılmamı düşündürecek seçenekler oldukça azdır.					

11. Eğer bu kuruma kendimden çok şey katmamış olsaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
12. Bu kurumdan ayrılacak olsam, uygun alternatiflerim az olur.					
13. Bu kurumda çalışmaya devam etmek için yöneticilerime karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissetmiyorum.					
14. Eğer bu kurumdan ayrılmak benim yararına olsa dahi şu anda buradan ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.					
15. Kurumumdan şu anda ayrılacak olsam kendimi suçlu hissederim.					
16. Bu kurum benim sadakatimi (bağlılığımı) hak ediyor.					
17. Bu kurumdaki insanlara karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissettiğim için şu anda bu kurumdan ayrılmam.					
18. Bu kuruma çok şey borçluyum.					

□

1. Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?

- a) Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor
- b) Beni çok bunaltıyor
- c) Beni zorluyor
- d) Beni biraz zorluyor
- e) Beni hiç bunaltmıyor

2. *Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?

- a) Çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm
- b) Ancak bir bölümünü bitiririm
- c) Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm
- d) Çok azını bırakırım
- e) İşte kalıp bitirmeye çalışırım

3. "Bazı iş arkadaşlarımla, astlarımla çalışmak güçtür". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Çoğunlukla çok fazla güç bulurum
- b) Çok güç bulurum
- c) Bazen güç bulurum
- d) Çok az güç bulurum
- e) Çok olumlu bulurum

4. "İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim". Bu ifadeye ne düzeyde katılıyorsunuz?

- a) Kesinlikle katılıyorum
- b) Çoğunlukla katılıyorum
- c) Bazen katılıyorum
- d) Çok az katılıyorum
- e) Hiç katılmıyorum

5. "İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Tamamıyla doğru
- b) Çoğu zaman doğru
- c) Zaman zaman doğru
- d) Nadiren doğru
- e) Hiç doğru değil

6. "İşimin gereklerini yerine getirmek için yoğunlukla aşırı yüklenirim". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman doğru
- c) Bazen (zaman zaman) doğru
- d) Nadiren doğru
- e) Kesinlikle doğru

7. "İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim". Bu ifade sizin için ne derece doğrudur?

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) çoğu zaman doğru
- c) Zaman zaman doğru
- d) Nadiren doğru
- e) Kesinlikle doğru değil

8. "İşimi gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalelerin sıkıntısını yaşıyorum".

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) çoğu zaman doğru
- c) Zaman zaman doğru
- d) Nadiren doğru
- e) Hiç doğru değil

9. "Hem mükemmel bir yönetici, hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

10. "İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam" ifadesi sizin için ne derece doğrudur?

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman doğru
- c) Zaman zaman doğru
- d) Nadiren doğru
- e) Hiç doğru değil

Ek 2. Uygulama İçin İzin Yazısı

Ege Ün. Evrak Tarih ve Sayısı: 28/01/2019-E.7156



T.C.
EGE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği
İdari ve Mali Hizmetler Müdürlüğü
Yönetim Bürosu



Sayı : 44173712-703.99
Konu : BAHADIR GÖK

Sayın BAHADIR GÖK

İlgi : 15/01/2019 tarihli yazı.

İlgi dilekçeniz Başhekimliğimiz tarafından değerlendirilmiş olup, "İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık" konulu tez çalışmanızı Hastanemizde yapmanız uygun bulunmuştur. Bilgilerinize sunulur.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Tuncay GÖKSEL
Başhekim

Evrak Doğrulamak İçin: https://edys.ege.edu.tr/enVision/Validate_Doc.aspx?V=BENNNL1A

Üniversite Cad. No:9 35100 Bornova/İzmir
Telefon No: +90 (232) 390 45 15 Faks No: +90 (232) 390 16 89
E-Posta: hastaneyonetimburosui@mail.ege.edu.tr İnternet Adresi: www.ege.edu.tr

Bilgi İçin: Serap ŞAHİN
Unvan: Birim Sorumlusu
Telefon No: 4554



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.
Evrak sorgulaması https://edys.ege.edu.tr/enVision/Validate_Doc.aspx?V=BENNNL1A adresinden yapılabilir.