

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI
AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ
TÜRK DÜNYASI İKTİSAT FAKÜLTESİ
TURİZM VE OTELCİLİK BÖLÜMÜ

LİSANS BİTİRME TEZİ

STRES, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ve İŞ TATMİNİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ, SEKTÖREL ANALİZ

HAZIRLAYAN
MUSTAFA HACIYEV
1517.03001

BAKÜ 2019

AZERBAJCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI
AZERBAJCAN DEVLET İKTİSAT UNİVERSİTESİ
TÜRK DÜNYASI İKTİSAT FAKULTESİ
TURİZM VE OTELCİLİK BÖLÜMÜ

LİSANS BİTİRME TEZİ

STRES, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ve İŞ TATMİNİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ, SEKTÖREL ANALİZ

Hazırlayan

MUSTAFA HACIYEV

1517.03001

Danışman

Öğr. Gör. Mətanət Məmmədova Rəfail

BAKÜ-2019

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

Kafedra “İqtisadiyyat və İşlətmə”

TƏSDİQ EDİRƏM

“ ___ ” _____ 2019

BURAXILIŞ İŞİ ÜZRƏ VERİLMİŞ TAPŞIRIQ

**“Türk Dünyası İqtisad” fakültəsinin Turizm ve Otelcilik ixtisası
üzrə**

təhsil alan tələbəsi

Hacıyev Mustafa Çingiz oğlu

(adı, soyadı, atasının adı)

Diplom işinin rəhbəri

Öğr. Gör. Mətanət Məmmədova Rəfail

(adı, soyadı, atasının adı, elmi adı və dərəcəsi)

1. İşin mövzusu Stres, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki.Sektörel Analiz

Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti tərəfindən təsdiqlənsin

“ _____ ” _____ **2019 il** **No**

2. Tələbənin sona yetirdiyi işin kafedraya təhvil müddəti: 8 ay

3. İşin məzmunu və həcmi (izahı, hesabı və eksperimental hissəsi, yeni təhlilə ehtiyacı olan müəssisələr) Özet, Giriş, Birinci bölüm, İkinci bölüm, Üçüncü bölüm, Sonuç, Kaynakça

4. Buraxılış işi üçün lazımi materiallar

AKINCI, (2002), Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi

AKSU ve AKTAŞ (2005), Job satisfaction of managers in tourism, Cases in the Antalya region of Turkey, Managerial Auditing Journal

DOĞANAY, Ali ve ŞEN, Erdal (2016) "Liderlik Tarzlarının Çalışanların Bağlılık Seviyesi ve Performansına Etkisi: Başakşehir Belediyesinde Bir Uygulama", Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2016, Cilt:6 (12)

SÖKMEN, Alptekin vd., (2017) "Etkileşimsel Adalet ve Duygusal Bağlılık İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü", İşletme Araştırmaları Dergisi, 2017, Cilt:9 (4)

ALTINTAŞ, Ersin(2014) „Stres Yönetimi“, Ankara, Anı Yayıncılık,

ARDIÇ, ve BAŞ, Türker (2001), Kamu Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 24-26 Mayıs, Silivri, İstanbul.

BALTAŞ, Zuhâl ve BALTAŞ, Acar (2013) „Stres ve Başa Çıkma Yolları“ , İstanbul, Remzi Kitabevi

BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ, Zuhâl (2002), Stres ve Başa Çıkma Yolları, 21. Baskı, Remzi Kitabevi: İstanbul

BARUTÇUGİL (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul

BAKAN, İsmail (2001) Örgütsel Stratejilerin Temeli: Örgütsel Bağlılık: Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar, Gazi Kitabevi, Ankara

BİNGÖL (2013) Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği, BEÜ SBE, YYLT, İstanbul

LOYSK, Bob (2006) Stresle Başa Çıkma Yolları (Çev. G.Evgin), İstanbul,

HOŞ, Canan ve OKSAY, Aygen ,(2015) "Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:20

OREİLLY, Charles ve CHATMAN, Jennifer (1986) "Organizational Commitment and Psychological Attachment - the Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Pro-Social Behavior", Journal of Applied Psychology, 1986, Cilt:71 (3),

SELEK, Cihan Öz ve BUDAK, Nazan (2017) "Bankacılık Sektöründe İş Güvencesi ve Ücretin Örgütsel Bağlılığa Etkisi", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi,, Cilt:10 (51)

ÇEKMECİOĞLU, (2005), Örgüt İkliminin İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, CÜ İ.İ.B.F. Dergisi.

KIREL, Çiğdem (1991), Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi, SBE, Yayımlanmamış Doktora Tezi (YDT), Eskişehir

DAVIS, Keith (1988), İşletmelerde İnsan Davranışı, Çev: Kemal Tosun vd., İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayınları, No: 199: İstanbul.

DOĞAN, Ebru Şengül (2013) Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık, Türkmen Kitabevi, İstanbul

EDWINAH, Amah vd., (2013) "Size and Organizational Effectiveness: Maintaining a Balance", Advances in Management and Applied Economics,

EROĞLU, Feyzullah (2006), Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul

EROĞLU, Feyzullah (2000). Davranış Bilimleri. 5. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul

ERDOĞAN, İlhan (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, 2. Baskı, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak. Yay. No: 266, İşletme İktisadi Enstitü Yayın No: 158.: İstanbul.

EREN, Erol (2001), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 7. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, A.Ş.: İstanbul.

5. Qrafik materiallarının siyahısı dəqiq göstəricilərlə (vacib cədvəl, çertyojlar, yaxud qrafiklər, nümunələr və s.)

6. Buraxılış işi üzrə məsləhətçinin soyadı, adı, atasının adı, elmi adı və dərəcəsi (diplom işinin ona aid olan hissəsini göstərməklə)

7. Buraxılış işinin təqdimi üzrə təqvim planı:

Sıra No	İşin hissələrinin adı yetirilməsi	Qurtarma faizi (yerinə yetirilmə)	İşin yerinə müddəti
----------------	--	--	--------------------------------

faktiki

plan

üzrə

1. Bölüm (Ekim 2018 – Ocak 2019)
2. Bölüm (Şubat 2019 – Nisan 2019)
3. Bölüm (Mayıs 2019)

Buraxılış işinin rəhbəri _____

imza

Tapşırığı imza üçün qəbul etdim _____

(tələbənin imzası)

Tapşırığın qaytarılması tarixi “ _____ ” _____ 2019-ci il

Qeyd 1. Buraxılış işi üzrə verilmiş tapşırıq 2 nüsxədən ibarətdir. Nüsxənin biri tələbəyə verilir, ikincisi kafedrada qalır.
2. Hazırlanmış buraxılış işini tapşırıqla birlikdə tələbə DAK təqdim edir.

BURAXILIŞ İŞİNİN PLANI

TUTANAK

ÖZET

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ

GİRİŞ

1.1.STRESİN TANIMI VE KAPSAMI

1.1.1.BİREYSEL STRES

1.1.2.ÖRGÜTSEL STRES

1.2.STRESİN KAYNAKLARI

1.2.1.BİREYSEL STRES KAYNAKLARI

1.2.1.1.KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1.2.1.1.1. A TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1.2.1.1.2. B TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1.2.1.2. ÖZEL HAYAT VE YAŞAM TARZI

1.2.1.3. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1.2.2.ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

1.2.2.1. İŞ İLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

1.2.2.2.ROLE BAĞLI STRES

1.2.2.3.BİREYLER ARASINDA İLİŞKİLERDEN KAYNAKLANAN
STRES

1.2.3.ÇEVRESEL STRES KAYNAKLARI

1.2.3.1.ÇEVRE VE ULAŞIM SORUNLARI

1.2.3.2.TEKNOLOJİK DEĞİŞİM VE BELİRSİZLİK

1.2.3.3.SOSYAL VE KÜLTÜREL BELİRSİZLİK

1.3.STRES YÖNETİMİ

1.3.1. BİREYSEL STRES YÖNETİMİ

1.3.2. ÖRGÜTSEL STRES YÖNETİMİ

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI

2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SINIFLANDIRILMASI

2.2.1. ETZİONİNİN SINIFLANDIRMASI

2.2.2. OREİLLY VE CHATMAN SINIFLANDIRMASI

2.2.3. MEYER VE ALLENİN SINIFLANDIRMASI

2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.4.1.KİŞİSEL FAKTÖRLER

2.4.1.1. YAŞ

2.4.1.2. CİNSİYET

2.4.1.3.EĞİTİM DÜZEYİ

2.4.1.4.ÇALIŞMA SÜRESİ(KIDEM)

2.4.1.5.MEDENİ DURUM

2.4.2.ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

2.4.2.1.ÖRGÜT BÜYÜKLÜYÜ VE YAPI

2.4.2.2.ÜCRET SİSTEMİ

2.4.2.3.İŞİN NİTELİĞİ VE ÖNEMİ

2.4.2.4. YÖNETİM TARZI VE LİDERLİK

2.4.2.5.TAKIM ÇALIŞMASI

2.4.2.6.ÖRGÜT ÇALIŞMASI

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

3.2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

3.2.1. BİREYSEL FAKTÖRLER

3.2.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

3.3. İŞ TATMİNİNİN BİREYE VE ÖRGÜTE YÖNELİK SONUÇLARI

3.4.1. SAĞLIK

3.4.2. İŞE YABANCILAŞMA

3.4.3. İŞGÜCÜ DEVRİ

3.4.4. İŞE GEÇ KALMA

3.4.5. BAŞARI

3.4.6. VERİMLİLİK

3.4.7. İŞE BAĞLILIK

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

STRES, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ve İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

4.3.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIMLARI VE SINIRLIKLARI

4.4. VERİLERİN TOPLANMASI

4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

4.6. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

SONUÇ VE ÖNERİLER

KAYNAKÇA

ÖZET

Stres günümüzde hemen hemen herkesin yaşadığı bir durum olarak varsayılabilir. Günlük yaşamımızın büyük hissesini kaplamış olan stres aynı zamanda iş yerimize de tesirini göstermektedir. Kişi iş yerinde bazı bazı durumlar karşısında strese düşmektedir. Kişinin stresinin artması iş yerine karşı bağlığa ve işe tatmin olmaya olumsuz etki göstermektedir. Bu da kişide huzursuzluk, tatminsizlik, isteksizlik yaratmaktadır. Stresi aradan götürmeyin en iyi yolu strese neden olacak durumlardan uzak durmak, bazı olumsuz olaylara karşı tepkisiz dayanmaktır. Kişinin kendisini motive edecek şeylere odaklanması onda hem iş tatminini hem de örgüte olan bağlığını olumlu yönde etkileyecektir.

Bu çalışmada stres, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmamızla bağlı olarak anket formu düzenlenmiş ve sektör çalışanlarına dağıtılmıştır. Elde ettiğimiz sonuç esnasında örgütlerde stres, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında ilişki vardır. Kişilerde stresin çok olması nedeniyle iş tatmini ve bağlılık kötü etkilenmektedir ve ya aksine iş tatmini ve bağlılığı yüksek olan kişiler stresten kötü etkilenmemektedir. Örgütlerde strese en çok işin daima yoğun, ağır olması, hızlı çalışmaya mecbur olma, iş yerinde şiddetin uygulanması ve s. Gibi durumlar yol acır. İş ücretinin yüksek olması, düzenli iş saatinin olması, çalışanların bir biriyle iyi geçinmesi, üst yöneticilerin çalışanlara iyi davranması ve s. gibi durumlarda iş tatminini ve örgüte olan bağlılığı yükseltmektedir.

Anahtar kelimeler: Stres, Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini

İÇİNDEKİLER

TUTANAK.....	i
ÖZET.....	ix
İÇİNDEKİLER.....	x
TABLolar LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

STRESİN TANIMI, KAPSAMI, KAYNAKLARI VE STRES YÖNETİMİ

1.1. STRESİN TANIMI VE KAPSAMI.....	2
1.2. STRESİN KAYNAKLARI	3
1.2.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	4
1.2.1.1. Kişilik Özellikleri.....	4
1.2.1.1.1. A Tipi Kişilik Özellikleri.....	5
1.2.1.1.2. B Tipi Kişilik Özellikleri.....	6
1.2.1.2. Özel Hayat Ve Yaşam Tarzı.....	6
1.2.1.3. Demografik Özellikler	7
1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	8
1.2.2.1. İş İle İlgili Stres Kaynakları.....	8
1.2.2.2. Role Bağlı Stres.....	8
1.2.2.3. Bireyler Arası İlişkilerden Kaynaklanan Stres.....	9
1.2.3. Çevresel Stres Kaynakları.....	9
1.2.3.1. Çevre ve Ulaşım Sorunları.....	9
1.2.3.2. Teknolojik Değişim ve Belirsizlik.....	10
1.2.3.3. Sosyal ve Kültürel Belirsizlik.....	10
1.3. STRES YÖNETİMİ.....	11

1.3.1. Bireysel Stres Yönetimi	12
1.3.2. Örgütsel Stres Yönetimi	14

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI.....	17
2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SINIFLANDIRILMASI.....	17
2.2.1. Etzioni'nin sınıflandırması.....	17
2.2.2. O'Reilly ve Chatman Sınıflandırması.....	19
2.2.3. Meyer ve Allen'in Sınıflandırması.....	21
2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	23
2.4.1. Kişisel Faktörler.....	23
2.4.1.1. Yaş.....	23
2.4.1.2. Cinsiyet.....	24
2.4.1.3. Eğitim düzeyi.....	25
2.4.1.4. Çalışma süresi(Kıdem).....	26
2.4.1.5. Medeni durum.....	27
2.4.2. Örgütsel Faktörler.....	28
2.4.2.1. Örgüt büyüklüğü ve Yapı.....	28
2.4.2.2. Ücret sistemi.....	30
2.4.2.3. İşin niteliği ve Önemi.....	31
2.4.2.4. Yönetim tarzı ve liderlik.....	31
2.4.2.5. Takım Çalışması.....	32
2.4.2.6. Örgütsel Adalet	34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI.....	37
3.2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	38
3.2.1. Bireysel Faktörler.....	38
3.2.2. Örgütsel Faktörler.....	40
3.3. İŞ TATMİNİNİN BİREYE VE ÖRGÜTE YÖNELİK SONUÇLARI.....	42
3.4.1. Sağlık.....	43
3.4.2. İşe Yabancılaşma.....	44
3.4.3. İşgücü Devri.....	44
3.4.4. İşe geç kalma.....	44
3.4.5. Başarı.....	45
3.4.6. Verimlilik.....	45
3.4.7. İşe Bağlılık.....	46

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

STRES, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ve İŞ TATMİNİ

ARASINDAKİ İLİŞKİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	47
4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	48
4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIMLARI VE SINIRLIKLARI.....	49

4.4. VERİLERİN TOPLANMASI.....	50
4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	51
4.6. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ.....	52
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	58
KAYNAKÇA.....	61

TABLÖLÄR LİSTESİ

Tablo 1: Güvenirlilik Analizi.....	52
Tablo 2: Regresyon Analizi.....	52
Tablo 3: Regresyon Analizi.....	53
Tablo 4: Korelasyon Analizi.....	54
Tablo 5: Independent Samples T Test Analizi.....	55
Tablo 6: Anova Analizi.....	57

GİRİŞ

Günümüzün insanların hayatlarının hemen hemen her anında olan stres, çalışan kesimin verimliliğine ve iş performansına büyük ölçüde etki eden unsurlardan biridir. Günümüzde çalışanlarda oluşan önemli unsurlardan biri olan stres yarandığı çağlardan şimdiye kadar devam etmekte ve bu durumla başa çıkmanın yolları aranmaktadır.

Örgütsel bağlılık bireyin çalıştığı örgüte karşı olan bağlılığı, bireyle örgüt arasındaki bağ olarak tanımlar.

İş tatmini bireyin çalıştığı işe ve işte karşılaştığı olumlu veya olumsuz durumlara karşı geliştirmiş olduğu tutumu tanımlamaktadır.

Bu araştırmanın amacı stres, örgütsel bağlılık, ve iş tatmini arasındaki ilişkinin ölçülmesidir.

Çalışmanın birinci bölümünde stres ve stres yönetimi kavramı ele alınmıştır. Bu bölümde stres kavramı, önemi, stres kaynakları, stres yönetimi incelenmiştir.

İkinci bölümde örgütsel bağlılık kavramı, önemi, örgütsel bağlılığa etki eden faktörler ve örgütsel bağlılığın sınıflandırılması incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde iş tatmini kavramı, önemi, iş tatminine etki eden faktörler incelenmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise araştırma yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRESİN TANIMI, KAPSAMI VE KAYNAKLARI

1.1.STRESİN TANIMI VE KAPSAMI

Stres insanların dengesini bozan ve baş etme yeteneğini zorlayan ya da aşan uyarıcı olaylara verdiği tepki sonucudur. Stresi insanlar genellikle günlük deneyimlerinin çoğunda yaşadığı bir duygu olarak bildirmektedirler. “Günümüz psikologları duyguyu, fizyolojik uyarılmayı, hisleri, bilimsel süreçleri, gözle görülebilir ifadeleri (yüz ve duruş şekli dahil) ve kişisel olarak önemli görülen bir duruma cevaben gösterilen belirli davranışsal tepkileri içeren bedensel ve zihinsel değişimlerin karmaşık bir şekli olarak tanımlar” (Gerring-Zimbardo, 2012:370). Fizyolojik, davranışsal, duygusal ve bilimsel alanları içeren, birkaç düzeyde meydana gelen, farklı bir tepki bileşiminden oluşan stres duygusu psikolojide sıkıntı ya da zorluk anlamına gelmektedir.

Kişilerde gerilim yaratan olaylar eski çağlardan beri süregelmektedir. İnsanlar korunmak ve beslenmek için zor koşullarda hayatta kalma mücadelesinde bulunmuşlardır. Günümüzde yaşam; teknolojik, ekonomik, politik ve sosyal konularda hızlı değişimlerle devam etmektedir. Günümüzün hızlı yaşamı insanlar için stres yaratmaktadır. Zaman daraldıkça ve yapılması gereken işler çoğaldıkça birey sürekli baskı hissetmektedir. “İnsanlar fiziksel ya da psikolojik sağlıklarına karşı tehdit olarak algıladıkları olaylarla karşılaştıkları zaman stres gerçekleşir” (Atkinson-Atkinson-Smith,2010:489). Stres günümüzün insanlarına daha ağır ve daha derin sorunlar yaşatmaktadır. Çünkü günümüzün insanları psikolojik ve fiziksel açıdan daha çok baskı hissetmektedir.

Stres sözcük olarak gerilmek, gerginlik, bunalıma girmek, zorlama gibi anlamları içermektedir. Bir kavram olarak stres ise, çevrede oluşan tehditlere kişinin fiziksel ve ruhsal bir tepki vermesidir. “Çoğunlukla tıp alanında kullanılan bu sözcüğün son yıllarda yaygın biçimde sosyal bilimlerde de kullanıldığını görüyoruz”(Kırel, 1991:3). Stres bir etki tepki olayıdır. Bireyler ilk etapta stres yaratan durumlara ya karşılık verirler ya da yok sayma yönünü seçerler veya donup kalabilirler. Stres kavramı Hans Selye ile bilimsel bir anlam ve önem kazanmıştır. “Selye, yaptığı araştırmalarla vücudun üzerine gelen tehdiye karşı özgül bir tepkiye geçtiğini göstermiştir” (Losyk, 2006:29). Stres insanın çevreyle etkileşimini içermektedir. Fiziksel ve psikolojik isteklerin olduğu durum ve olaylar karşısında bireyin genel tepkilerinin bir sonucudur. “Selye’ye göre stresin farklı koşullara göre olumlu veya olumsuz etkileri ortaya çıkabilmektedir. Selye olumlu stresi ‘eustres’ olumsuz stresi ise ‘distres’ olarak tanımlamıştır” (Aktaran: Merkan, 2011:6). Stres tıpkı kriz ve çatışmada olduğu gibi olumsuz biçimde algılanan sözcüklerden birisidir.

1.2.STRESİN KAYNAKLARI

Stres durup dururken veya kendiliğinden yaranan bir durum deyildir. Stresin varlığı için, çevre ve çevre üzerindeki değişiklikler insanı etkilemelidir. Stres faktörleri stresör olarak adlandırılır. Bugün, stres birçok farklı ortamda ve farklı nedenlerle yaşanmaktadır. Bireyin kendi psikolojik yapısının, aile ve diğer sosyal fenomenlerin eşlik etmesiyle başlayarak, stres gelişir ve kişinin çalışma hayatı, geçim kaynakları, çatışmalar, örgüt yapısı gibi kronik sorunlarla yüksek seviyelere ulaşır. “Genel olarak stres bir kişinin bir kişiden vazgeçmesine veya bir ihtiyaca cevap vermesine neden olan, çoğunlukla kişinin içinden ve dışından

gelen kişiliğin gerginliğine ve çökmesine yol açan bir güçtür” (Sandıkçı, 2010:7). Her birey çevrede meydana gelen değişikliklerden etkilenir.

Stres kaynakları iki ana başlık altında incelenmektedir:

1.1.1.Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları çoğunlukla bireyin fiziki, psikolojik ve bireysel durumlarıyla ilgilidir. Karakter ve yetenekler, huylar ve mizaçlar insanların kişiliklerini ortaya çıkarmakta ve stres kaynaklarını oluşturmaktadırlar. Bu nedenle, stresin kaynağı bireyin kendi kişiliğidir. Bireyle ilgili stres kaynakları, onun fizyoloji veya biyoloji özellikleri ile ilgilidir. Bazı kişiler belirli bir stres seviyesinde başarıya ulaşmış olsalar da, bazıları aynı stres düzeyinde kişisel sebeplerden dolayı performanslarında bir azalma göstermektedirler.

1.2.1.1.Kişilik Özellikleri

Birey, anne babadan aldığı genetik özelliklerle dünyaya gelmektedir. Kişiliğin şekillenmesinde bu genlerin etkili olduğu bilinmektedir. Bireyin eğilimlerinin anne ve baba tarafından fark edilmesi kişiliğin şekillenme sürecini daha sağlıklı kılacaktır. Anne babaların kişiliği, tavır ve davranışları, bireyin ihtiyaçlarına cevap vermeleri, ahlak görüşleri ve yaşam şekilleri bireyin kişilik gelişim sürecini etkilemektedir. Bireyde oluşan özgüven ya da güvensizlik, benmerkezci ya da paylaşımcı, ahlaklı ya da ahlaksız gibi kişilik özellikleri aile içinde şekillenirken, bu özellikler bireyin eğitim - öğretim hayatında ve toplumsal yapı içerisinde gelişim sürecini devam ettirmektedir. Birey, sosyo-kültürel çevre ve kitle iletişim araçları ile de kişilik özelliklerine renk katmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2013:112).

Her insan farklı kişilik özelliklerine sahiptir. Aynı ailede yetişen iki kardeşin kişilik özellikleri bile birbirinden farklıdır. İnsanlar tek başına yaşayan varlıklar değildir. Toplumla iç içe olan insan, toplumun diğer fertleriyle iletişim ve etkileşim içinde olmak zorundadır. İletişim ve etkileşimi tek taraflı şekillendirmek mümkün olmadığından, bunların sonucu olan stresten uzak durmak da mümkün olmamaktadır. Bireyin karakteristik özellikleri, stres kaynaklarından etkilenme derecesini belirleyeceği gibi, stres kaynaklarına vereceği tepkileri de önemli ölçüde belirlemektedir. Strese karşı dayanıklılık gösterme ve tepkilerin türüne göre kişilik a tipi kişilik ve b tipi kişilik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Paşa ve Sabuncuoğlu 2007, 13 - 14).

1.2.1.1.1. A Tipi Kişilik Özellikleri

A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, buldukları ortamlarda genelde mücadeleci tavırlar sergilerler. Takıntılı ve saplantılı bireyler, çevreleriyle ben merkezli iletişim kurarlar. Kısıtlı zamanda çok iş başarmayı isterler. Konuşmaları baskındır ve başkalarının konuşmasından haz etmezler. Diğer bireylerin konuşmalarını keserler ve konuşulan konuda son söz hakkına sahip olmak isterler (Altıntaş 2014:54).

A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, hayattan yüksek beklenti içindedirler. Yaşamı olurlarına bırakmak yerine kendileri şekillendirmek isterler. Kendisiyle bile rekabet içinde olan birey, sınırlarını zorlayarak içinde tutmaya çalıştığı öfke ve düşmanlık duygusunu, gerektiğinde karşısındaki kişilere kolayca sergilemektedir. Yaptığı işlerde zamanın yetmediğini düşünen aceleci, sabırsız ve hırslı kişi, yaptığı iş sonucu çevresindekiler tarafından övülmek istediği gibi iş ortamlarında önemli işlere kendisinin getirilmesini beklemektedir. Değeri maddiyatla

ölçmektedir. İş yaşamına önem verdiklerinden ailelerini ihmal ederler. Yaptıkları işleri önemserler, fakat birkaç işi birden yapmaya çalıştıklarında çoğu zaman başarılı olamazlar. Her an yaşanabilecek olumsuz bir olaya karşı tetikte bekledikleri için, strese daha çok maruz kalırlar ve bireyler bu kişilik tipini taşıdığı sürece ciddi rahatsızlıklarla mücadele ederler (Altıntaş 2014:55).

1.6.1.1.2. B Tipi Kişilik Özellikleri

B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, iş kolik olmayan ama işini yapan, sakin, uyumlu, duyarlı, sabırlı kişilerdir. Karşısındakini sabırla dinleyen ve saygı duyan, kimseyle rekabet etmeyen, rekabet etmediği içinde öfke ve nefret duygularını içinde barındırmayan bu bireyler, huzurlu ve mutlu insanlardır. İçinde buldukları ortamda ılımlı tavırlarıyla çevreye pozitif enerji yayarlar ve bu tavırlarıyla iş ortamında işlerin akışını kolaylaştırırlar (Muammer ve Kaymaz 2011:23).

B tipi kişiliğe sahip bireyler, grup çalışmaları için tercih edilen bireylerdir. Birçok iş ile aynı anda ilgilenmek yerine, bir işi kalite odaklı, zaman sınırlamasına takılmadan bitirmek hedefindedirler. Yaptığı iş sonucu takdir edilme çabasına girmemektedirler. Sosyal ve aile yaşamına zaman ayırırlar. İşe bağımlı olmayan, kimseyle rekabete girmeyen ve zaman takıntısı bulunmayan bu kişiler rahat yaşamları sayesinde strese fazla maruz kalmazlar. Sürekli strese maruz kalmadıklarından ciddi rahatsızlıklarla karşılaşmaları a tipi kişilik özelliklerine sahip bireylere oranla daha düşüktür (Muammer ve Kaymaz 2011:24).

1.2.1.2. Özel Hayat Ve Yaşam Tarzı

Çalışanların kişisel yaşamlarından kaynaklanan sorunlar iş hayatlarını etkiler ve yeteneklerini ve özelliklerini başarıya dönüştürme becerilerini

engeller. Aile hayatından kaynaklanan stres ve stresin önemli bir parçası aile bireylerinin birbirleriyle olan ilişkileridir. Aile üyeleri arasında yaranan gerginlik, uyumsuzluk ve iletişimsizlik ailenin tüm bireylerinde gerilim ve sıkıntı yaratır. “Aile üyeleri arasında her üç ilişki türünde (erkekler ve kadınlar, çocuklar-ebeveynler ve kardeşler) yaranan uyuşmazlıklar, anlaşmazlıklar, yanlış iletişim hem ilgili kişilerde hem de ailenin diğer üyeleri için büyük bir sıkıntı ve gerginliğe yol açabilir” (Eroğlu, 2006:450). Onların neden olduğu sorunlar hem sosyal yaşamlarında hem de iş hayatında stres yaratır.

1.2.1.3. Demografik Özellikler

Yaş çalışanların stresini etkileyen en önemli bireysel faktörlerden biridir. İnsanlar çevrelerinin gelişimini farklı yaşlarda farklı şekillerde algırlar. Bu nedenle yaşamın her döneminde birey üzerinde stres oluşturan faktörlerin farklı olduğu görülmektedir. Yaş faktörü düşünüldüğünde, stresle ilgili araştırma ve araştırmaların çoğu çocukluk, gençlik, orta yaş ve yaşlılık olarak sınıflandırır.

Yetersiz bilgi ve deneyim sahibi gençler yeni iş, yeni çevre ve insanlar kaynaklı olarak stres yaşıyorlar. Çalışanlara yönelik strese neden olan yaşla ilgili sorunların genellikle yaş ilerledikçe orta ve ileri yaşlarda yoğunlaştığı gözlenmektedir. “Bu dönemde çalışanlarda bedensel ve zihinsel gerilemeye neden olan bireysel değişiklikler vardır ve tekrar yerine getirilemez”(Soysal, 2009). Gençliğinde başarısız deneyimler yaşayanlar, yaşları ilerledikçe kendilerini bilgi ve yetkinlik açısından yetersiz görebilirler.

1.2.2.Örgütsel Stres Kaynakları

Örgüt, insanların birbirleriyle yaşadığı, çalıştığı ve birbirleriyle etkileştiği sosyal bir sistemdir. Örgütsel stres ise kişinin dış çevreye, duruma ya da olaya bağlı olarak daha fazla psikoloji ya da fiziki talep doğuran bireysel farklılıklar ve psikolojik süreçlerden etkilenen, çevreye yönelik tutumları olarak ifade edilen bir tepkidir. Örgütsel stres, kişilerin kişisel ve çalışma ilişkilerinden kaynaklanan normal işlevlerini yerine getirmelerini engelleyen değişikliklerin meydana geldiği bir durumdur. Stres düzeyleri insandan insana farklılık gösterir ve kuruluşlardaki stres organizasyonun yapısına, kullanılan teknolojiye, çevre koşullarına, üyelerin eğilimlerine ve deneyimlerine, organizasyon içi ilişkilere ve yapılan işlere göre değişir. Bu değişiklikler örgütsel stresin farklı tanımlarının oluşmasına yol açmıştır

1.2.2.1. İş İle İlgili Stres Kaynakları

Çalışma hayatında yapılan her çalışma, belirli bir sorumluluk ve risk taşımaktadır. Doğal olarak, her işte bir stres kaynağı mevcuttur. Çeşitli faktörler çalışmayı stres kaynağı olarak etkiler. Bunlar hem kişilik hem de işin doğasından kaynaklanan faktörlerdir.

1.2.2.2.Role Bağlı Stres

Çalışma hayatından kaynaklanan stres faktörlerinin bir kısmı örgütteki bireylerin davranışlarını ifade eder. Diğer çalışanlar tarafından beklenen bir kimsenin tüm davranışlarına örgüt rolü denir. Örgüt rollerinden kaynaklanan stres faktörleri tartışmalı görevler ve yetki karmaşıklığı, yetki ve sorumlulukların eksikliği, farklı örgütsel kademedeki bulunanlara karşı sorumluluklardır.

1.2.2.3.Bireyler Arası İlişkilerden Kaynaklanan Stres

Bireylerin birbirleriyle ilişkileri, iletişimleri ve etkileşimleri stres faktörü açısından son derece önemlidir. İşyerinde ilişkilerini düzenleyemeyen bireyler kendilerini ve diğer çalışanları olumsuz yönde etkileyebilir yani, örgütsel ilişkiden stres yaşayabilirler.

Örgütteki çalışanlar ile yöneticiler arasındaki ilişkilerin bozuk olması, mal ve hizmetlerin üretimini olumsuz yönde etkilemekte ve çalışanların işte başarısız olmalarına, işlerinden zevk alamamalarına, işe devam etmeme ve işten ayrılmalarına olumsuz yönde etki etmektedir.

1.2.3.Çevresel Stres Kaynakları

Bireylerin günlük hayatta karşılaştığı ulaşım ve çevre sorunları, sosyal, kültürel, teknolojik değişimler, gelir düzeyi, işsizlik, ekonomik kriz gibi faktörler çevresel stres kaynaklarını oluştururlar.

1.2.3.1.Çevre ve Ulaşım Sorunları

İhtiyacın türü ne olursa olsun, karşılanmadığı sürece, ihtiyaç sahibine acı ve üzüntü verir. Çalışma ortamında stres yaratan önemli faktörlerden biri, kurumların ergonomiye çok fazla önem vermemesidir. Ergonomik önlemler, çalışanların fiziksel bütünlüğünü koruma yanında, onların fizyolojik ve psikolojik becerilerini en uygun şekilde sergileyebilecek çalışma ortamını sağlamayı ve böylece çalışanların refahını gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Verimlilik bu nedenle ergonominin ilk amacı değil, ama bir sonucu olmaktadır. Fiziksel şartların yol açtığı stres tepkileri özellikle bu koşullar ekstrem olduğunda daha da belirginleşmektedir. Çalışanlar, uygun olmayan şartların etkisinde daha az kaldıklarında ise olumsuz sonuçlar uzun dönemde ortaya

çıkabilmektedir. Bu nedenle fiziksel stresörler, özellikle kümülatif etkileri bakımından önemlidir.

1.2.3.2.Teknolojik Değişim ve Belirsizlik

Teknolojik gelişmeler, insanın kendisini bilgi ve deneyim konusunda geliştirmesini, yeniliklere açık olmasını ve uyum sağlamasını gerekli kılmaktadır. Günümüz piyasasında kısa sürede daha kaliteli ve çeşitli hizmetlerin sunulmasını sağlayan teknolojik ürünler, örgütlerin verimliliğini artırırken, çalışanında bedensel gücünden daha çok bilgi gücünden faydalanmaya odaklanmıştır. İnsan faktörünün bedensel gücünü geri planda bırakarak makineleşmenin varlığını arttırdığı bu durum, çalışanın yeni fikirler üretmesinden ziyade var olan teknolojik ürünü aktif kullanmasını zorunlu kılmıştır. Çalışma hayatına monotonluk getiren makineleşme, çalışanların tatminsizlik yaşamasına sebep olmaktadır. Teknolojik gelişmeler, yeni iş imkanlarının oluşmasına katkı sağlarken, bedensel iş gücüyle yapılan iş alanlarını da azaltmaktadır. Mekanik bilgiler üzerine kendini geliştirmemiş bireyler, iş imkanlarının kısıtlanması ile strese girmektedirler. Ayrıca teknolojik gelişmeler, sosyal hayata olması gerektiğinden fazla dahil edildiğinde insani ilişkileri zedeleyerek, paylaşımları azaltmaktadır. Paylaşımları azalan insanlar daha çok bireysel çıkarılara yönelmekte ve bencilce tavırlar sergilemektedir. Bir müddet sonra yaşamından tatmin olamayan birey strese girerek depresyona sürüklenmektedir (Bingöl, 2013:25).

1.2.3.3.Sosyal ve Kültürel Belirsizlik

Geçmişten günümüze süregelen kültürel değerler ve yargılar insan topluluklarının yaşayış biçimini düzenlerken, yazılı olmayan görgü kuralları da bu düzeni desteklemektedir. Hayatını devam ettiren birçok insan bir nedenden dolayı diğer birey ile iletişim kurmak zorundadır.

Okul ve iş hayatında, seminerlerde, toplu taşıma araçlarında ve alışveriş merkezleri gibi insan varlığının olduğu birçok yerde iletişim kaçınılmaz bir olgudur. İletişimin sıklığı ve devamlılığı zamanla sosyal çevreyi oluşturmaktadır. Sosyal yaşam, insanların kişilik yapılarına göre farklı düzeylerde şekillenmektedir. Zaman zaman yaşanabilecek gerginlik, sosyal ortamı paylaşan bireylerde strese neden olmaktadır. Stresin boyutu bireyin ne kadar değişime açık olduğu ve uyum sağlama aşamasında oluşan durumun kişilik yapısıyla ne kadar örtüştüğü ile doğrudan ilgilidir (Eroğlu v.d., 2014:107 - 108).

Farklı kültürlerden gelen bireyler sosyal yaşamlarında uyum yönünden zorluk yaşayabilmekte ve strese girmektedir. Sosyo – kültürel çevrenin değişikliği, taşradan metropol şehirlere göç yoluyla sağlandığı gibi üretim toplumundan tüketim toplumuna geçiş ile de sağlanmaktadır. Uluslararası seyahatler, gidilen yerlerde kalıcı yerleşmeler, yeni insanlarla tanışma fırsatı oluşturarak kültürel etkileşime ortam hazırlamaktadır. Bireyin yeni duruma alışma sürecinde yaşayacağı tedirginlik ve gerginlik, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa sebep olmakla birlikte, stresi de kaçınılmaz kılmaktadır. Dini inanç, toplumsal yargılar, iklim, toplumsal sınıf farklılıkları gibi etkenler sosyo – kültürel çevrenin etkileşimini belirleyen en önemli kriterler olup, bu etkileşimin içinde olan insanlarda stresin vazgeçilmez adaylarıdır (Türker, 2009:13).

1.3.STRES YÖNETİMİ

Çalışanlar çalıştıkları işlerinde uyum sağlama kapasitelerini aştıkları noktada strese sebep olabilecek pek çok taleple karşı karşıya kalabilirler. Bunlar negatif psikolojik, fiziksel ve davranışsal semptomlara ve gerilmelere sebep olabilir. Gerginliği azaltmak için strese sebebiyet

veren şeylerle ilgili psikolojik süreç baş etme ya da stres yönetimi olarak adlandırılır.

Maslach'a (2001) göre iş stresiyle baş etmek çalışanların iş yerinde karşılaştıkları stres sebeplerinin üstesinden gelmeye çalışırken yaptıkları ile ilgilidir. Çaba sarf eden bu bireyler işverenler ya da örgütler tarafından desteklenebilir.

Robbins (1998) stres düşük ya da orta dereceli ise stres yönetiminin gerekli olmadığından bahsetmiştir. Zira stresin bu seviyelerde seyretmesi bazen işlevsel olabilir ve daha yüksek performans getirebilir. Yüksek seviyelerdeki stres ya da hatta düşük seviyede ama sürekli olan stres çalışanın performansını düşürebilir, bu yüzden yönetimin önlem alması gerekmektedir. Fakat birey açısından bakıldığında düşük seviyedeki stres bile istenmemektedir.

Bireysel ve örgütsel stresle başa çıkma teknikleri aşağıda iki başlık altında incelenmiştir.

1.3.1. Bireysel Stres Yönetimi

Birey tarafından hissedilen stresi azaltmanın birçok tekniği mevcuttur. Bu teknikler bireye kendi hayatının kontrolünü geri kazanması için fırsat vermek adına tasarlanmıştır (Rosh, 1982).

Robbins'e (1998) göre bir çalışan kendi stres seviyesini azaltmak için kişisel sorumluluk alabilir. Zaman yönetimi tekniklerini uygulamak, fiziksel olan egzersizleri arttırmak, rahatlanma (dinlenme) eğitimleri ve sosyal destek ağlarını genişletmeyi içeren bireysel stratejiler oldukça önemli araçlardır.

Dinlenme (rahatlama): Stresle başa çıkmak adaptasyon ve bu yola adapte olabilmek için tam anlamıyla bir dinlenme gerektirir. Dinlenme birçok

şekilde yapılabilir. Dinlenmenin bir çeşidi düzenli yapılan tatillerdir. Mooread ve Griffin (1989) kitaplarında bir araştırmadan bahsetmişlerdir. Bu araştırmaya göre insanların birçok işyeri özelliğine karşı davranışı tatil sonrası gözle görülür bir biçimde iyileşmektedir. Robbins (1998) insanların iş yerindeyken de dinlenebildiklerine dikkat çekmiştir. Robbins insanların günlük çalışma süreleri içerisinde düzenli kendilerine dinlenme araları yapabileceğini belirtmiştir. Kişiler meditasyon, hipnoz ve biyolojik geri bildirim gibi dinlenme teknikleriyle kendilerini rahatlatırlar. Bu çalışmadaki amaç kişinin fiziksel olarak kendini rahat hissettiği derin dinlenme durumuna ulaşmak, bir şekilde yakın çevresinden bir şekilde uzaklaşmaktır. Kalp ritmindeki, kan basıncındaki değişiklikler ve diğer psikolojik faktörler dinlenme koşullarını başarmanın bir sonucu olarak ortaya çıkacaktır.

Zaman Yönetimi: Zaman yönetimi stres yönetimi için önerilen bir yöntemdir. Mooread ve Griffine göre (1989) günlük bir çok baskı eğer birey kendi zamanını doğruya kullanabilirse ortadan kalka bilecektir. Robbins (1998) düzenli bir çalışanın düzensiz bir çalışana göre iki kat daha fazla başarılı olduğunu öne sürmüştür. Temel zaman yönetimi prensiplerini kavramak ve uygulamak iş taleplerinin yarattığı gerginlerle başa çıkmada bireye yardımcı olacaktır.

Egzersiz Yapmak: Aerobik, yürüme, jogging, yüzme, bisiklet sürme gibi fiziksel egzersizler yüksek stres seviyesiyle başa çıkmak adına tavsiye edilmektedir (Robbins, 1998).

Destek Grupları: Destek grupları aile bireylerinden ya da arkadaşlardan oluşan kişinin birlikte vakit geçirebildiği gruplardır. Mooread ve Griffine (1989) göre destekçi aile ve arkadaşlar kişiye devam eden bir

normal stresle başa çıkması için yardımcı olmaktadırlar. Destek grupları özellik de kriz zamanlarında çok faydalı olur.

1.3.2. Örgütsel Stres Yönetimi

Özellikle görev ve rol beklentileri, örgütsel yapılar gibi strese sebep olan faktörler yönetim tarafından kontrol edilmektedir. Yönetimin dikkate alacağı stratejiler gelişmiş personel seçimi, işe yerleştirme, gerçekçi hedef belirleme, işlerin yeniden dizayn edilmesi, geliştirilmiş çalışan katılımı, geliştirilmiş örgütsel iletişim gibi durumları içerebilir (Robbins, 1998).

Gibson ve çalışma arkadaşlarına göre (1988) stres yönetiminin ilk basamağı varlığının tanınması, kabul edilmesidir. Stres yönetimi için herhangi bir müdahale programı öncelikle stresin olup olmadığını belirlemeli ve varlığına nelerin katkıda bulunduğunu saptamalıdır.

Bunun için bazı yöntemler şunlardır:

Rol Analizi ve Tanımlanması: Çalışanlar rolleriyle ilgili karışıklık yaşadıklarında ya da işlerini yapmadıklarını hissettiklerinde stresli hissederler. Robbins (1998) bir rolde yoğun bir stres söz konusuysa uyum sağlayıcı tepkilerin yönetim tarafından başlatılması gerektiğini belirtmiştir. Kişinin rolünün yeniden tanımlanması, iş dağılımını yeniden yaparak kişinin üzerindeki yükün azaltılması, stres ortaya çıktığında azaltmak için prosedürlerin uygulanması bahsedilen tepkilere örnek verilebilir. Bu yöntemlerden her biri belirli bir görevi olan kişiyle örgütsel ya da iş ortamının arasındaki uyumu iyileştirmeyi hedeflemektedir. Yine aynı mantık iş zenginleştirme programlarında da kullanılmaktadır. İş zenginleştirme işi daha anlamlı kılmak adına işin

yeniden tanımlanması ve şekillendirilmesini, mücadeleyi ve doğası itibariyle ödüllendirmeyi içermektedir. İş stresi kapsamında iş zenginleştirmenin amacı işi daha teşvik edici ve çetrefilli hale getirmektir. Doğası gereği ödüllendirilecek olan işin başarılması durumu işi yapan ve iş arasındaki uyumu geliştirir.

Barutçugile göre (2004) stres seviyesini azaltmak için geri bildirim verilmesi ve koçluk yapılması uygulanabilir. Performans hakkında geri bildirim vermek yapılan işle ilgili hedefleri ve beklentileri açıklığa kavuşturacaktır. Ayrıca koçluk da kariyer fırsatlarını ve gereksinimlerini yöneticilerle tartışma fırsatını sağlayarak stres seviyesini azaltacaktır. Bunlar çalışanın öz güvenini artırır, işlerini yapmaları için enerji verir ve stresi azaltır.

DuBrin (1979) stres altındaki bireylerin üç alternatifinin olduğunu belirtmiştir: transfer ya da terfi beklemek, yönetime değer gösterişi yapmak, ya da farklı bir şirkette daha az stresli bir iş bulmak. Bu seçenekleri gerçekleştirmek herkes için kolay olmayabilir. Genellikle daha güçlü özellikleri olan bireyler bunlara ulaşmakta daha az zorluk yaşarlar.

Örgütsel Yapıyı Değiştirmek: Büyük karmaşık bir yapıdaki organizasyonu daha küçük girişimci birimlere bölmek orta düzey yöneticilerin iş tatminini arttırmak için bir yöntemdir. Diğer bir alternatif ise görev takımlarının yaratılmasıdır. Bu örgütsel alt birimler morali yükseltmede ve diğer takım üyeleriyle birlikte hüviyet hissini geliştirmekte yardımcı olacaktır (DuBrin, 1979:28).

Klinik Programları: Robbins'a göre (1998) geleneksel tıbbı dayanan klinik programları kullanılabilir. Programlardaki bazı elementler:

Teşhis: Sorunu olan insan yardım için başvurur. Çalışan sağlık birimindeki kişiler soruna teşhis koymaya çalışırlar. Tedavi: Danışmanlık ya da destek terapisi sağlanır. Eğer firma içindeki danışman yardımcı olamıyorsa çalışan toplumdaki profesyonellere yönlendirir.

Tarama: Yüksek stres altında çalışan bireylerin incelenmesi sorunun erken belirtilerinin saptamasında yardımcı olur.

Önlem: Eğitim ve ikna, yüksek riskteki çalışanları stresle ilgili yardım almaları gerektiklerine ikna etmek adına kullanılır. Klinik çalışanları yetenekli kişilerden oluşmalıdır. Kullanıcıların güveni ve saygısı kazanılmalıdır. Eğer teşhis, tedavi, tarama ve önlemi sağlayacak nitelikte çalışan varsa bu gerçekleşebilir.

Eğitim Programları: Stres yönetimiyle ilgili eğitim programları örgütler için önemli araçlardır. Ayrıca İnsan Kaynakları Departmanında hem çalışanlar hem de yöneticiler için örgütlerde stres faktörünü anlamak ve onunla mücadele etmek adına özel programlar tasarlanabilir (Barutçugil, 2004).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI

Örgütsel bağlılık son yıllarda, insan kaynakları yönetimi, endüstriyel, örgütsel ve sosyal-psikoloji alanlarında oldukça ilgi gören bir kavramdır. Bunun sebebi bireyle örgüt arasındaki psikolojik ilişkinin gücünün ve örgüt performansı üzerinde etkisinin fark edilmesidir. Bununla birlikte örgütsel bağlılığın yüksek seviyelerde olması hem çalışan hem de örgütler için olumlu sonuçlar vermektedir. Örgüt ve çalışan arasındaki bağın yüksek olduğu örgütlerde iş motivasyonu, uyum ve iş verimliliği artmakta, işe devamsızlık, geç kalma ve işten ayrılma ise azalmaktadır (Doğan, 2013:65).

Mowday, Porter ve Steers (1982) bağlılığı, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç ve kabul, örgüt için çaba sarf etme isteği, örgüte üye olmanın güçlü bir arzusu olarak tanımlamıştır.

2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SINIFLANDIRILMASI

Örgütsel bağlılıkla alakalı bu güne kadar çoklu sayıda araştırmacı çalışmış ve birçok farklı sınıflandırma yapılmıştır. Literatürde yer alan bazı önemli sınıflandırmalar aşağıdaki şekildedir:

2.2.1. Etzioni'nin sınıflandırması

Örgütsel bağlılığın sınıflandırılması üzerine çalışan araştırmacılardan biri de Etzioni'dir. Etzioniye göre örgütün bireyler üzerinde etkili ve güçlü olmasını, bireylerle örgüt arasındaki yaklaşmanın derecesi belirlemektedir. Etzioni'nin örgütsel bağlılık modeli bireylerin örgütle yaklaşımları açılarından ahlaki, hesapçı (çıkara dayalı) ve

yabancılaştırıcı bağıllık olmak üzere üç boyuta ayrılmaktadır (Uğraşoğlu ve Çağanağa 2017:13).

1. Ahlaki Bağıllık: Etzioni tarafından ahlaki katılım olarak da bahsedilen ahlaki bağıllık, çalışanların örgütüne olarak duygusal bağlı olması anlamına gelmektedir. Böyle bir bağıllık, çalışanların örgütün değer, hedef ve normlarını içselleştirerek, örgütleriyle özdeşleşmelerini ve ona karşı olumlu tutumlarını yansıtmaktadır. Ahlaki bağıllıkta çalışan örgütün amaçlarına ve örgütteki işini çok önemli görmekte ve işlerini isteyerek yapmakta, çalışanın davranışlarını örgüt içi ödüllendirmeler etkilememektedir (Güllüoğlu, 2011:63-64) .

2. Hesapçı bağıllık : Etzioniye göre hesapçı bağıllık, örgüt ile çalışanın karşılıklı alış-veriş ilişkisinden doğan bir bağıllıktır. Çalışan maaş gibi bir takım yardımlar karşılığında örgüte bağıllık hissetmekte, ancak bağıllığın boyutu ahlaki bağıllıktaki kadar duygusal yoğunlukta olmamaktadır. Çalışanlar kendilerine verilen ücret kadar iş ortaya koymakta, yaptıkları iş karşılığında örgütten teşvik ve ödüller beklemektedir. Örgüt, çalışan için amaçlarına ulaşmakta kullandığı bir araç olarak görülmektedir (Saldamlı, 2009:21).

3. Yabancılaştırıcı bağıllık: Yabancılaştırıcı bağıllık, örgüte olumsuz yönde duygusal bir bağıllığı sembolize etmektedir. Bu bağıllığın temeli, çalışanın iç örgütsel çevre üzerinde kontrolünün bulunmadığı ya da alternatif iş olanaklarının olmadığı algısına dayanmaktadır. Örgüt içi kısıtlamalar, iş yükü ve stres etkisiyle çalışan örgüte karşı negatif duygular beslemekte, negatif duygular sebebiyle yabancılaşma hissi içerisine girmektedir. Bu bağıllık boyutunda iş gören çalıştığı örgütüne psikolojik olarak bağlı olmasa da birtakım kısıtlamalarla örgütün üyesi kalmaya zorlanmaktadır. Dolayısıyla yabancılaştırıcı bağıllık iş görenin

örgütsel talepleri karşılamada isteksiz davrandığı ve örgüt üyeliğini korumaya kendini zorunlu hissettiği olumsuz bir örgütsel bağlılıktır (PENLEY ve GOULD, 1988:48).

2.2.2. O'Reilly ve Chatman Sınıflandırması

O'Reilly ve Chatman (1986) örgütsel bağlılığı bireyin örgüt için hissetmiş olduğu psikolojik bir bağ olarak ifade etmişlerdir. Araştırmacılara göre örgütsel bağlılığın temeli uyum, özdeşleşme ve içselleştirmeyi içeren üç bağımsız boyuta dayanmaktadır (Oreilly ve Chatman, 1986).

Uyum: O'Reilly ve Chatman'ın uyum boyutu, birey belirli dış ödülleri kazanmak ve cezalardan kaçınmak için örgütsel bağlılığa temel oluşturan tutum ve davranışları sergilediğinde gerçekleşir. Bu ödülleri kazanabilmek için birey örgütün normlarına uygun eylemler gerçekleştirmeyi amaç edinir ve örgütle arasında bağı kuvvetlendirmeye çalışır. Örgütle aralarındaki uyumun karşılığında ise ücret, terfi, ikramiye, iyi çalışma koşulları, tanınma gibi ödüllerin elde edilecek olması bireyi örgütsel amaçlar için çalışmaya teşvik eder. Birey, örgüt ile ilgili beklentilerinin karşılanmasının karşılığında örgüt üyeliğini devam ettirmeye, bu doğrultuda davranışlar sergilemeye, örgüt yararına çalışmaya devam edecektir, aksi durumda örgütün kurallarına uymayan davranışlar göstermeye, performans düzeyini düşürmeye ve alternatif işler arama çabası içine girecektir (Bakan, 2011:86-87).

Özdeşleşme: Özdeşleşme boyutu, bireyin örgütün bir parçası olmaktan gurur duyduğu ve örgüt üyeliğini devam ettirmeye istekli olduğu bir bağlılığı yansıtır. Özdeşleşme boyutunda birey, örgüt üyesi olma arzusu nedeniyle örgütün grup ve üyeleriyle yakın ilişkiler kurma ve örgütle aralarındaki bağı güçlendirme çabası içerisindedir. Bireyin kendi tutum,

davranış ve değerlerinin örgüt içerisindeki grup ve üyelerle ilişkilendirilmesi ve örgütün amaç ve değerlerinin kabullenilmesi durumunda özdeşleşme gerçekleşir. Başka bir ifadeyle özdeşleşme, bireyin kendini örgüte göre uyarlaması, bakış açısını değiştirmesi ve örgüt değerlerini özümsemiş bir kimlik oluşturmasının sonucunda oluşur. Örgütün bütünüyle özdeşleşen bireyler, örgüte uygun davranışlar sergilemekte, örgüt üyesi olmaktan gurur ve memnuniyet duymaktadır (Saldamlı, 2009:17).

İçselleştirme : Örgütsel bağlılığın içselleştirme boyutu, örgütün değerleri ile bireyin tutum ve davranışların birbiriyle uyumlu olması halinde ortaya çıkan bir boyuttur. İçselleştirme birey ve örgütün değerlerinin aynı olması ve uyuşması anlamına gelmektedir. İçselleştirme örgütün değerleri ve hedefleri ile tutarlı, iç değerler ve hedefler tarafından yönlendirilen çalışanların davranışlarını yansıtır. Örgüt değerlerini içselleştiren kişi örgütün amaç ve beklentilerine uygun davranışlar göstermekte, örgüt üyeliğini devam ettirmekte istekli olmaktadır (Saldamlı, 2009:19).

O'Reilly ve Chatman'ın yaklaşımına göre örgütsel bağlılığın üç bağımsız yapıdan etkilendiği görülmektedir. Bu yapılardan uyum boyutu bireyin ödül maliyet değerlendirmesi sonucuna dayalı olarak, özdeşleşme ve içselleştirme boyutları ise bireyin örgütün beklentilerini karşılama isteğine bağlı olarak örgütsel bağlılığın düzeylerine farklı şekillerde etki etmektedir. Uyum boyutunda birey, ödüller karşılığı olarak görev tanımlarında belirtilen roller dahilinde çaba gösterirken, özdeşleşme ve içselleştirme boyutunda birey görev rolünün haricinde, örgütün üyeliğini devam ettirme ve hedeflerini gerçekleştirme adına daha fazla çabayı ortaya koyabilmektedir (Bakan, 2011:88-89).

2.2.3. Meyer ve Allen'in Sınıflandırması

Allen ve Meyer bağlılığı, çalışanın örgütle olan ilişkisini şekillendiren ve üyeliğe devam etme kararına etkileri olan psikoloji bir durum olarak tanımlamışlardır (Meyer ve Allen, 1997:11). Allen ve Meyer örgütsel bağlılığın boyutlarıyla alakalı önceki çalışmalardan farklı olarak bağlılığın çok boyutlu olarak ele alınması gerektiğini vurgulamışlar ve yaygınlıkla kullanılan üç bileşenli bağlılık modelini geliştirmişlerdir. Allen ve Meyerin çalışanların bağlılık düzeylerini değerlendirdikleri modellerinin bileşenleri: duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır.

Allen ve Meyer bu bileşenlerin her birisinin farklı şekillerde bağlılığı ölçtüğünü belirtmişlerdir (Meyer vd.,1993:539).

Duygusal Bağlılık: Başarılı olmak isteyen örgütler için tercih edilen duygusal bağlılık, çalışan ile örgüt arasındaki ilişkinin psikolojik yönünü ifade etmektedir. Bu bağlılık, çalışanın örgütün değer ve hedefleriyle kendi değer ve hedeflerinin uyumlu olduğuna inanması ve duygusal birliktelik yaşaması sonucunda oluşur. Duygusal bağlılık, çalışanın örgütle özdeşleşmesini, bütünleşmesini ve örgütüne etkili olarak bağlanmasını kapsayan bir süreci içerir. Bu sürecin sonucunda örgütleriyle aralarında güçlü bir duygusal bağ gelişen çalışanlar, gönüllü olarak örgütte kalmaya devam etmek isterler (Hoş ve Oksay, 2015:3-4).

Allen ve Meyer çalışmalarında duygusal bağlılığın şu yönlerden etkilendiğini belirtmişlerdir:

- 1.İşin çekici olması,
- 2.Hedef, görev ve rolün açıklığı,
- 3.Örgütte iki yönlü iletişim,

4.Geri bildirim mekanizmalarının varlığı,

5.Örgütsel adalet,

6.Kararlar ve süreçler için katılım fırsatları.

Devam Bağlılığı: Devam bağlılığı personelin çalıştığı örgütten ayrılması sonucunda neleri kaybedeceklerini ifade eder. Örgütle arasında devam bağlılığı olan çalışan bu yapmak zorunda olduğu için örgütte kalır, aksi durumda örgütten ayrılmanın yüksek maliyetleri ile karşılaşabilmektedir.

Normatif Bağlılık: Normatif bağlılık personelin çalıştığı örgüte karşı duymuş olduğu sorumluluk ve sadakat duygusuyla hareket ettiği ve çalıştığı örgütte kalma yükümlülüğü olduğuna inanmasıyla gelişen bir bağlılıktır. Bu tür bağlılık, çalışanın kendisi için örgütün yaptığı harcama ve yatırımlar (kariyer gelişimi, kişisel gelişim, refah, terfi gibi) karşılığında minnettar hissetmesi ve bunları borç bilerek geri ödeme yükümlülüğünü yerine getirmeyi istemesiyle oluşmaktadır. Normatif bağlılık, çıkarlara dayalı zorunlu bir bağlılık değildir, erdem ve ahlaki nedenlere dayalı oluşan bağlılıktır, bunun sonucunda çalışanlar örgütte kalmayı ve örgütle ilişkilerini devam ettirmeyi istemektedirler (Saldamlı, 2009:21).

Alan ve Meyerin duygusal, devam ve normatif bağlılığının ortak noktası, çalışanın örgütte kalmasını farklı sebeplere dayandırmasına rağmen örgütten ayrılma hissini azaltmasıdır. Denilebilir ki duygusal bağlılık kişinin isteğine, devam bağlılığı örgütte kalma ihtiyacına ve normatif bağlılık ise ahlaki gerekçelerine dayalı olarak ortaya çıkmakta, çalışanların örgütleriyle aralarındaki ilişkinin düzeyini ve devamını etkilemektedir (Saldamlı, 2009:21).

2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütsel bağlılığı etkileyen ve belirleyen çok sayıda faktörler vardır. Mowday, Porter ve Steers bu faktörleri kişisel özellikler, iş ve rol özellikleri, yapısal özellikler ve iş deneyimi olmakla dört faktöre ayırmıştır (İnce ve Gül, 2005: 57). Bununla birlikte farklı dönemlerde örgütsel bağlılığa ait farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Farklı dönemlerde yapılan bu sınıflandırmalar kendilerinde ortak bazı özelliklere sahiptir. Bu özellikleri bireysel, örgütsel ve dışsal (örgüt dışı) olarak belirtmek mümkündür. Her bir faktörün düzeyi bireyi farklı şekillerde etkileyebilmektedir (İnce ve Gül, 2005: 57).

2.3.1. Kişisel Faktörler

Kişisel özellikler örgütsel bağlılığın üzerinde etkili olabilirler. Örnek verecek olursak yaş, cinsiyet, çalışma süresi, eğitim gibi farklılıklar örgütten elde edilecek olan ayrıcalıklarla örgütsel gücünün göstergesi olabilirler. Bu ayrıcalıkların derecesi de örgütsel bağlılıkta farklılıklara neden olabilir.

2.3.1.1. Yaş

Allen ve Meyer (1993) görev süresi ve pozisyon süresini de yaşla ilişkilendirmekte, yaşın ilerlemesiyle birlikte bağlılığın daha da artacağını savunmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmaların çoğundaki yaygın görüş de yaşla birlikte örgütsel bağlılığın artacağı şeklindedir. Yaşı ilerleyen bireylerin örgütsel bağlılıklarının artmasının sebepleri arasında mevcut hayatlarını işe uygun hale getirmek için fedakarlık etmeleri gösterilmektedir. Belirli bir yıl boyunca bir örgütte bulunan bireyler, gönüllü olarak örgütün hedefine ulaşması için hayatlarını feda etmekte, örgütte kaldıkları süre ne kadar uzun olursa sahip oldukları

aidiyet duygusu o derece artmaktadır. Bu arada yaşlı bireyler, yeni bir işe girmenin zorluğu ve terfi etme imkanlarının yüksek olması nedeniyle de buldukları örgütte kalmayı tercih etmektedirler. Bu durum yaşlı bireylerin örgüte karşı devam bağlılığı duymasına sebep olmaktadır. Yaşın ilerlemesi ile birlikte örgütte edinilen tecrübe, bilgi ve kendine güven hissinin artması ve iyi pozisyon edinilmesi örgütsel bağlılığı artıran sebepler arasında sayılmaktadır. Aynı zamanda yaşlı ilerleyen bireylerin farklı ve alternatif eğitim alma olanaklarının azalacak olması da örgütsel bağlılıklarını artırabilmektedir (Bakan, 2011:122).

2.3.1.2.Cinsiyet

Örgütsel bağlılıkla ilgili çalışılan kişisel özelliklerden biri de cinsiyettir. Çalışma hayatında gün geçtikçe artan kadın çalışan sayısı cinsiyet ve örgütsel bağlılıkla alakalı araştırmaları da artırmaktadır. Yapılan araştırmalarda erkeklerin mi yoksa kadınların mı daha çok örgüte bağlı olduğu konusunda farklı bulgulara rastlanmıştır. Araştırmaların çoğunda kadın personellerin erkek personellere oranla örgütlerine daha çok bağlılık sergilediği fikrine ulaşılmıştır. Bazı araştırmalarda örgütsel bağlılıkla cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığına dair sonuçlara da rastlanmıştır (Uçar, 2016:90).

Kadınların örgütsel bağlılığının erkeklerden daha güçlü olduğu görüşüne dayanak olarak örgüt içerisinde daha iyi pozisyona gelmek ve örgüt üyeliğini kazanabilmek için daha çok çaba ve mücadele etmeleri gösterilmektedir. Kadınların gösterdikleri bu çaba ve mücadele onların iş motivasyonlarını ve örgüte olan bağlılıklarını daha da artırmaktadır. Ayrıca kadınların sık sık iş değiştirmekten hoşlanmamaları ve iş değiştirmenin yüksek maliyetini göze alamamaları da örgüte olan bağlılıklarını artırabilmektedir (Saldamlı, 2009:34).

Bu görüşlerin aksine kadın personellerin erkek personellere göre daha düşük örgütsel bağlılık göstermelerinin nedenleri olarak ise:

- Kadınların aile içindeki rollerine verdikleri önem: Kadınların aile yaşantısıyla alakalı rol, sorumluluk ve görevlerine daha çok önem veriyor olması, örgütsel kariyer ve değerlerini ikinci plana atmalarına sebep olmaktadır. Bundan dolayı kadınlar örgütteki görev, rol ve kariyer beklentilerine yeterli zaman ayıra bilmemekte ve örgütlerine karşı daha düşük seviyede bağlılık gösterebilmektedir.
- Kadınların iş hayatına katılabilmelerinin önündeki engeller: Kadınların iş hayatına katılmasının önündeki engeller arasında; kadınlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar, iş-aile stresi, rol çalışması, ahlaki, hukuki, kültürel ve dinsel yapı ve normlar, ücret eşitsizliği, erkekler lehine uygulanan insan kaynakları politikaları sayılmaktadır.

Bazı araştırmalarda ise erkeklerin örgütlerine kadınlardan daha güçlü bağlılık sergilediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu araştırmaların bulgularına göre erkeklerin işlerine çok önem vermeleri, kariyer fırsatlarını ön planda tutmaları, kadınlardan daha yüksek ücret ve daha iyi pozisyonlarda çalışmaları örgütlerine olan bağlılıklarını artırmaktadır. Ancak çok az araştırma sonucunda Ahmad ve Abubakar'ın (2003) araştırmaların da olduğu gibi örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (Bakan, 2011:126).

2.3.1.3.Eğitim Düzeyi

Örgütsel bağlılığı etkileyen bir başka kişisel faktör de eğitim düzeyidir. Yapılan alan çalışmalarında eğitim düzeyinin bireylerin çalışma hayatıyla ilgili beklenti ve taleplerini etkilediğinden söz edilmektedir. Bireylerin eğitim seviyesi yükseldikçe iş hayatından beklenti ve talepleri

artmakta, beklenti ve taleplerinin karşılanması durumunda örgütsel bağlılıkları artmakta, karşılanmama durumunda ise örgütsel bağlılıkları azalabilmektedir. Araştırma sonuçları eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Mathiue ve Zajac (1990) araştırmalarında eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin tatmin edilmesinin ve beklentilerinin karşılanmasının zor olacağından örgütsel bağlılık ve eğitim düzeyi arasında negatif bir ilişkinin var olduğu sonucuna varmışlardır (Bakan, 2011:123-124).

Eğitim hayatlarına emek, zaman ve mali yönlerden yatırımlar ve harcamalar yapan bireyler, çalıştıkları örgütlerden yüksek ücret, iyi bir kariyer gibi beklentilerini karşılamasını beklemektedir. Aynı zamanda bu bireyler çalışma hayatını para kazanmanın ötesinde sosyal ilişkilerin geliştirildiği, toplumsal konumlarının belirlendiği bir ortam olarak görmektedirler. Dolayısıyla eğitimi yüksek bireylerin örgütleriyle aralarındaki bağlılık ilişkisinin düzeyi ücret, kariyer, sosyal bir iş ortamı gibi beklentilerinin karşılanmasıyla oldukça ilgilidir. Eğitim seviyesi düşük olan bireylerin ise alternatif iş fırsatlarının azlığı sebebiyle örgütlerine daha çok bağlılık göstermeleri olasıdır (Aktaran: Manyas, 2018:65).

2.2.1.4.Çalışma Süresi (Kıdem)

Örgütsel bağlılığa etki eden kişisel faktörlerden bir diğeri de çalışma süresidir. Araştırmalara göre örgütsel bağlılıkla çalışma süresi arasında doğrusal ve pozitif ilişki bulunmaktadır. Çalışma süresi, çalışanın işe başladığı andan itibaren örgütte geçirdiği sürenin uzunluğunu ifade etmektedir. Örgütte geçirilen sürenin artmasıyla birlikte çalışanın örgütteki pozisyonunun, ücretinin ve sorumluluklarının da artacağı beklenmektedir (Aktaran: Manyas, 2018:66).

Meyer ve Allen çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi bazı nedenlere bağlı olarak açıklamaktadır. Bu nedenlerden biri örgütsel bağlılığı güçlü olan bireylerin örgütte daha uzun çalıştıkları, kıdemi ve örgütsel bağlılığı düşük olan bireylerin ise daha erken yıllarda örgütten ayrıldıklarıdır. Diğer bir neden ise daha uzun çalışma süresinin bireye daha çok tecrübe kazandırdığı, bunun da örgütsel bağlılığı artırdığıdır. Bir başka neden ise örgütsel bağlılık ile çalışma süresi arasındaki olumlu ilişkinin oluşmasında etkili olan yaşın da dikkate alınmasıdır (Aktaran: Manyas, 2018:40).

2.2.1.5. Medeni Durum

Medeni durumun örgütsel bağlılığa etki eden bir diğer kişisel faktör olduğuna dair bazı araştırma sonuçlarında rastlanmaktadır. Evli veya bekar olma durumu, erkek ya da kadının medeni durumu olarak adlandırılmaktadır. Yapılan araştırmaların çoğunda medeni durum, mali gerekçeler ve aile içindeki sorumlulukla ilişkilendirilmekte ve örgütsel bağlılığın önemli bir değişkeni olarak görülmektedir. Aynı zamanda araştırmalarda evli çalışanların bekar çalışanlara göre örgütlerine daha bağlı olduğu belirtilmektedir.

Evli çalışanların bekar çalışanlara göre örgütlerine daha bağlı olmaları, üzerlerindeki birtakım sorumluluk ve yükümlülüklerle dayandırılmaktadır. Evli çalışanlar daha çok aile yükümlülüğüne sahiptirler ve çalıştıkları işler daha fazla istikrarı ve güvenceyi gerektirir. Bu nedenle evli çalışanların, bekar meslektaşlarına göre daha fazla örgütlerine bağlı olmaları ve örgütleri için daha çok çalışıyor olmaları beklenir. Bununla birlikte evli çalışanlar, bireysel sorumlulukları ile ilgili olarak da potansiyel beceriler, üstün performans, fazla mesai gibi birçok açıdan örgütlerine daha yüksek bir düzeyde yatırım yaparlar. Ayrıca evli

çalışanlar, diğer kuruluşlardan cazip iş teklifleri alsalar bile sorumlulukları gereği örgütlerinden ayrılmayı tercih etmezler ve örgütlerine sadık kalmaya devam ederler (Khan vd.,2013:120-121).

Literatür de örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörlerden yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve cinsiyet ile birlikte bireysel etkinlik, kültürel farklılıklar, değerler ve kişisel özelliklerin de bağlılığı etkilediğinden bahsedilmekte, bu konular üzerinde de durulmaktadır.

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılık ile örgütsel faktörler arasındaki bağlantı kapsamlı bir şekilde incelendiğinde çok sayıda örgütsel faktörün örgütsel bağlılığı etkilediği görülmüştür. Araştırmalara göre çalışanın örgütsel bağlılığı üzerinde örgütün kültürü, çevresi, yönetim tarzı, liderlik stili, iklimi, değerleri, ödülleri, imajı, sosyal ilişkileri gibi birçok faktör etkili olabilmektedir. Bu çalışmada örgütsel bağlılığa etki eden faktörlerden örgüt büyüklüğü ve yapısı, örgüt kültürü, ücret sistemi, işin niteliği, yönetim tarzı ve liderlik, takım çalışması, örgütsel adalet faktörleri ele alınacaktır.

2.3.2.1. Örgüt Büyüklüğü ve Yapı

Alan araştırmacıları örgütsel büyüklüğü, örgütün tüm çalışanlarının sayısı olarak tanımlamakta ve örgütsel bağlılığın gelişimine etki eden önemli bir faktör olarak değerlendirmektedir. Rhodes ve Eisenberger (2002), büyük örgütlerde çalışanlara küçük örgütlerde olduğundan daha az değer verildiğini ileri sürmektedir. Yazarlar, küçük örgütlerin çalışanların ihtiyaçlarına daha esnek ve duyarlı olduğunu ve bunun da çalışanların bağlılığını artırdığını iddia etmektedirler. Amah vd. (2003), küçük ölçekli örgütlerin daha iyimser örgüt kültürüne sahip

olduklarından, yönetimin daha danışan bir tutum sergilediğini, çalışanların benlik saygısının daha yüksek olması nedeniyle de bağlılık ve motivasyonu teşvik ettiğini ileri sürmektedirler (Amah vd.,2013:117).

Diğer yandan, daha büyük sayıda çalışan ve sınırlı zaman nedeniyle büyük örgütler daha merkezi ve karmaşık bir yapıya sahiptir. Sommer ve arkadaşlarına (1996) göre, örgüt büyüdükçe bireyler arasındaki etkileşim ve yardımlaşma azalmaktadır, bu sebeple bireylerin örgütsel bağlılıkları daha düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Aynı zamanda örgütün büyümesiyle birlikte bireylerin örgütsel kararlara katılımları güçleştiğinden, örgütsel hedefleri benimsemeleri, örgütle kendilerini özleştirmeleri zorlaşmaktadır. Ancak, bazı görüşlere göre büyük ölçekli örgütlerin yetki devri, yetkilendirme, ücret sistemleri ve kariyer planlama gibi konularda daha iyi yapılanması ve daha profesyonel olmaları bireylerin örgütsel bağlılığını artırabilmektedir. Bazı araştırma sonuçları ise örgütsel bağlılıkla örgütsel büyüklük arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını ortaya koymaktadır (Aktaran: Manyas, 2018:50).

Araştırmalarda, örgütsel büyüklükle birlikte örgütsel yapının da bireylerin örgütsel bağlılığını etkilediği görülmektedir. Örgütsel yapı, örgütlerin amaçlarını tanımlamak, bireylerin ve grupların örgütsel hedeflere ulaşmaları için etkileşimlerini ve koordinasyonunu oluşturmak için tasarlanan resmi bir otorite sistemi olarak tanımlanmaktadır. Örgütlerin belirsizlikleri ortadan kaldırmaları ve kaynakları verimli kullanmaları için örgüt yapısının iyi koordine edilmesi önemlidir. Buna karşın örgüt yapısının örgütsel bağlılık ile ilişkisi, literatürdeki diğer faktörler kadar yoğun olarak araştırılmamıştır. Stevens, Beyer ve Trice (1978), örgütsel yapıyı bağlılıkla ilişkilendiren ilk araştırmacılar olarak kabul edilmektedir. Yazarlara göre görünüşte büyüklük, bağlılık

üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. Ancak büyük bir örgütte yöneticiler, koordinasyon, kontrol ve yenilikçi davranışlara daha büyük yatırımlar yapabilir veya daha büyük gruplar oluşturabilir ve kişilerarası etkileşim için ek fırsatlar yaratabilir (Stevens vd.,1978:385).

2.3.2.2. Ücret Sistemi

Örgütlerin ücret sistemi, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden biri olarak görülmektedir. Ücret, çalışanın fiziksel ve düşünsel emeğinin karşılığında aldığı bedel anlamına gelmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalarda ücretin, somut ve maddi bir unsur olarak hem çalışanları hem de örgütleri performans, maliyet, kar, kazanç yönleriyle ilgilendirdiğinden ve çalışanların örgütsel bağlılığını etkilediğinden söz edilmektedir (Selek ve Budak, 2017:1104-1105). Araştırmaların bazılarında, örgütlerin ücret sistemleri ve politikalarının çalışanların işten ayrılma kararlarında etkili olduğu ileri sürülmektedir. Örgütlerin, adil ve dengeli ücret politikası uygulamaları çalışanların örgüte olan güven ve bağlılık düzeylerinin artmasında etkili olabilmektedir.

Mırowsky (1982) özellikle maddi zorluklar yaşayan çalışanların ücret doyumunun yaptıkları iş, çalışma arkadaşları, gözetim gibi çoğu örgütsel faktörden daha önemli bulduğuna vurgu yapmaktadır. Çalışanlar aldıkları ücreti buldukları yaşam koşullarına ve aynı statüde çalışanlara bakarak bazı kıyaslamalar yapmakta ve aldıkları maaşların adilliğini sorgulamaktadır.

Yapılan literatür araştırmalarındaki görüşler, örgütlerin ücret yönetiminin çalışanların iş motivasyonu, örgüte devam etme kararları ve örgütsel bağlılıkları üzerinde etkili olduğu şeklindedir. Örgütler adil, çalışanın yaşam koşullarına uygun ve beklentilerini karşılayan ücret

yönetimi uyguladıklarında örgüte olan pozitif algıyı ve bağlılığı güçlendirebilmektedir.

2.3.2.3. İşin Niteliği ve Önemi

Örgütsel bağlılığın üzerinde önemli etkiye sahip faktörlerden biri de işin niteliğidir. İşin niteliğinin, çalışanın iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılık düzeyini etkilediği yapılan araştırma sonuçlarında görülmektedir. İşin niteliği, çalışanın işiyle ilgili görev, yetki ve sorumluluklarına bir çerçeve çizmektedir. Çalışanın işin niteliğine uygun çalışması, yetki ve sorumluluğunun artması çalışanın iş memnuniyetini ve motivasyonunu artırmakla birlikte örgütsel bağlılığını da olumlu yönde etkilemektedir.

İşin niteliğiyle ilgili çoğunlukla ele alınan konulardan biri de görev alanıdır. Yapılan araştırmalarda görev alanı, mekânsal boyut anlamında değil, daha çok işin kapsadığı alan yani boyutsal alan anlamında kullanılmaktadır. Görev alanının genişlemesiyle birlikte çalışanın tecrübesinin artacağı, bunun sonucu olarak da örgütsel bağlılığının artacağı öngörülmektedir. Aynı zamanda işin niteliğinin artmasına doğru orantılı olarak kişinin kendini daha çok geliştireceği, işini daha çok benimseyeceği, örgütüyle daha sıkı bağ kuracağı varsayılmaktadır. İşin zorluk derecesi, motive edici olması ve çalışanın işle kendini özleştirmesi çalışan bağlılığını etkileyen, işle ilgili önemli görülen diğer durumlar olarak değerlendirilmektedir.

2.3.2.4. Yönetim Tarzı ve Liderlik

Liderlik kavramı, yön vermek, yol göstermek, rehberlik etmek, öncülük etmek, yönetim tarzı ise liderlerin iş yapma biçimi anlamına gelmektedir. Liderler, davranışları ve yönetim tarzlarıyla çalışanların davranışlarını,

yönetmede ve yönlendirmede etkili olan kişilerdir. Bu nedenle liderlerin davranış ve yönetim tarzı çalışanların örgütsel tutum ve davranışlarının şekillendirilmesinde önemli bir etkiye sahiptir. Liderler aynı zamanda çalışanların kapasitelerini ortaya çıkarmak, motive etmek, geliştirmek, onlara rehberlik etmek, başarılı ilişkiler kurmak gibi amaçlar doğrultusunda hareket ederler (Aktaran: Manyas, 2018:53).

Araştırmacıların liderlik tarzlarına yönelik yaptığı çalışmalarında, farklı liderlik tarzlarının çalışanlar üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerine değinilmektedir. Liderlerin esnek ve katılımlı yönetim tarzı çalışanların örgütsel değerlere ve hedeflere olan bağlılığını, üretkenliğini, iş tatminini, performansını olumlu yönde etkilemektedir. Demokratik ve kararlara katılımı destekleyen, çalışana kararlara katılım konusunda sorumluluk ve özerklik veren liderlik tarzı çalışanın iş memnuniyetini ve bağlılığını artırmaktadır. Aksine otokratik ve baskıcı bir yönetim tarzı iş tatminini ve çalışan bağlılığını azaltmaktadır (Aktaran: Manyas, 2018:54).

Liderlikle örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik birçok çalışmada da, liderliğin bağlılık üzerinde önemli rolü ve etkisi olduğuna dair sonuçlar elde edilmiştir. Çalışanın örgütün amaç, değer ve politikalarını kabul etmesi ve inanması, örgüt için olağanüstü çaba gösterme isteğinin olması ve örgüt üyeliğine devam etmeye güçlü bir istek duyması örgütsel bağlılığın göstergeleridir. Bu konularda liderlik tarzının çalışanın örgütle arasında bağ kurmasında, bağı güçlendirmesinde ve örgüt üyeliğine devam etmeyi istemesinde etkin bir role sahip olduğu söylenebilir (Doğanay ve Şen, 2016:330).

2.3.2.5. Takım Çalışması

Araştırmalar takım çalışmasının örgütsel bağlılık üzerinde doğrudan ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu konuda yapılan sınırlı sayıda araştırma takım çalışmasının örgütler üzerindeki olumlu etkileri üzerinde durmaktadır. Örgütler açısından takım çalışması, örgüt içerisinde birliktelik ve işbirliğini artıran, örgütsel gelişim ve başarıya katkı sağlayan ekip aktivitesi olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca alışanların eylem, bilgi, yetenek ve uzmanlıklarının takım çalışması şeklinde ortaya konulması örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi için önemli bulunmaktadır. Takım alışması amaçların yönetimi, iş hayatının kalitesi ve kariyer gelişimi açılarından da örgütlerde olumlu ve kritik sonuçların elde edilmesine yardımcı olmaktadır.

Örgütsel davranışın önemli kavramlarından biri olan takım çalışması ile ilgili literatürde çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Takım alışması, grup ortamında bireylerin grup hedeflerine ulaşmaları ve çalışma sorumluluğuna katılmaları için birbirlerine yardımcı olmalarını motive eden zihinsel ve duygusal bir uğraştır. Diğer bir tanıma göre takım çalışması, istenen hedeflere ulaşmak için birbiriyle etkileşime giren, i ve dış ortamlara uyumu sağlayan bir dizi bilgi, özellik ve esnek davranışlardır (Zincirkiran vd., 2015:174).

Kalisch, Weaver ve Salas (2009) herhangi bir takım çalışmasının üç ana bileşenden oluştuğunu ne sürmektedir. Bunlar; paylaşılan bir amaca veya hedefe ulaşmak için ikiden fazla çalışanı bir araya getirmek, takım içinde açık ve köklü rollere sahip olmak, tüm katılımcıların rollerini anlamasını ve ekibin her bir üyesinin belirtilen hedefe ulaşmak için işbirliği içinde çalışmasını sağlamaktır. Takım çalışmasının avantajları bir örgütün çalışma ortamını keyifli kılmasıdır, çünkü takım çalışması kültürü kaygıyı en aza indirebilir ve çalışanların işlerini etkili ve verimli

bir şekilde yerine getirmesinin en iyi yollarını aramasını sağlayabilir (Hanaysha, 2016:274-275).

Takım çalışması, özellikle grup üyelerinin örgütsel hedeflere ulaşmak için belirli görevleri yerine getirmelerine yardımcı olacak fikirler üretmelerine olanak tanımaktadır. Takım çalışması ayrıca grup üyelerinin görevleri yerine getirmelerine, beklentilerini ve ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılamasına yardımcı olur. Başka bir deyişle, takım çalışması sadece kişilerarası ve problem çözme becerilerini geliştirmek için grup üyelerine yardımcı olmaz, aynı zamanda takım oluşturma ve takım performansını iyileştirme yaklaşımını da destekler.

Yapılan çalışmaların sonuçları, örgütsel gelişim ve performans artırımını etkileyen en güçlü ve önemli faktörlerden birinin de takım çalışması olduğunu göstermektedir. Çalışma sonuçlarına göre çalışanların ekip faaliyetleri arttığında, örgütsel bağlılık ve örgütsel performans düzeyleri de artmaktadır. Ayrıca, artan örgütsel bağlılık nedeniyle, çalışanların örgütsel performansı da olumlu yönde etkilenmektedir. Bu nedenle, günümüzün örgütleri etkin örgüt performansı için çalışanların takım çalışmalarına ve örgütlerinde takım çalışma kültürünün oluşturulmasına ek ve yoğun ilgi göstermelidir. Böylece örgütler, takım çalışmasını benimseyen, çalışanlar arasında bilgi paylaşımını ve işbirliğini artıran bir çalışma ortamı yaratabilecektir. Takım çalışma koşullarının sağlandığı bu çalışma ortamında çalışanların örgütlerine olan bağlılıkları da artabilecektir.

2.3.2.6. Örgütsel Adalet

Örgütsel adaletin, örgütsel bağlılığı etkileyen kavramlardan biri olduğu araştırma sonuçlarına bakıldığında görülmektedir. Araştırmacılar tarafından örgütsel adalet geniş anlamda, örgütsel ortamlarda insanların

adalet algıları olarak tanımlanmıştır. Örgütsel adalet kavramı Jay Adams'ın eşitlik teorisinin bir uzantısı olarak kabul edilebilir. Adams (1963) bu teorisinde, çalışanların yüksek motivasyon ve moral düzeyinde çalışabilmelerini, örgüte olan bağlılıklarının artmasını, örgütlerine ve yöneticilerine güven duymalarını adil bir şekilde takdir edilmelerine ve ödüllendirilmelerine dayandırmaktadır. Örgüt ve yönetim literatüründe örgütsel adalet terimini ilk olarak Greenberg (1987) tarafından kullanılmıştır. Greenberg'in görüşüne göre örgütsel adalet, çalışanların eşitlikçi örgütlenme anlayışlarıyla ilgilidir. Bu terimi, iş ortamındaki eşitliğin rolünü tanımlamak için kullanmıştır (Aktaran:Manyas, 2018:73).

Örgütsel adalet, çalışanların işyerinde adil bir şekilde davranılıp davranılmadığı ve bunun iş ile ilgili diğer sonuçları etkileyip etkilemediğini belirlemeleri konusundaki karar verme süreçleriyle ilgilidir. Adalet algısı kişinin iş ortamında veya bir durumda eşitliğin veya eşitsizliğin farkına varmasıyla oluşur. Örgütsel adaletin algılanması, çalışanların örgütlerini olumlu bir şekilde değerlendirmelerini sağlar ve onları örgütün çıkarlarına daha güçlü bir şekilde bağlanmaya teşvik eder (Aktaran: Manyas, 2018:73).

Örgütsel adalet, örgütsel faaliyetlerden, yöneticilerin davranışlarına, ücret dağılımından mesleki terfilerine, karar alma süreçlerine kadar birçok konuyu içine almaktadır. Örgütte pek çok konu üzerinde etkisi bulunan örgütsel adaletin bileşenleri; dağıtım adaleti, işlem adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç grupta toplanmaktadır. Dağıtım adaleti, örgütsel kaynakların dağıtımında adil ve dürüst davranılması anlamı taşımaktadır. Dağıtım adaleti, çalışanların ödeme, ikramiye, terfi ve benzeri sonuçlarla ilgili algılarını belirlemektedir. İşlem adaleti, örgütün

karar verme süreçlerinde adil, dürüst, tutarlı ve etik davranılmasına yani kararların alınış şekillerine odaklanmaktadır. Bu adalet biçimi, çalışanların kariyer, performans yönetimi, terfi ve ödüllendirmelerinde adil ve eşitlik ilkelerine uyulup uyulmadığıyla ilgilidir. Etkileşimsel adalet, çalışanlara verilen değer ve saygıyla birlikte prosedür ve karar alma süreçlerinde davranış ve tutumların önem kazandığı bir adalet biçimidir. Bu süreçler ile ilgili çalışanların bilgilendirilmesi, onlara dürüst davranılması, performans ve motivasyonlarını artırırken, olumlu yönde davranışlar sergilemelerini de sağlamaktadır (Sökmen vd., 2017:198-199).

Örgütsel adalet, kişiler arasındaki ilişkilerin önem kazandığı bir konudur. Çalışanlar örgütün karar alma süreçlerinde, kazançlarda ve kişiler arasındaki davranış usullerinde adil olunmasını gözlemlerler. Çalışanların örgütlerinin adilliğini görmeleri, onların örgütlerine ve diğer kişilere karşı pozitif duygular beslemelerini, örgütleriyle gurur duymalarını sağlar. Çalışanları birbirlerine yakınlaştırır, kişilerarasında saygıya ve değerlere verilen önemi artırır. Çalışanların işlerini doğru ve ahlaki bir şekilde yapmalarına, örgütteki yerlerine ve kendilerine olumlu bakış açısıyla yaklaşmalarına yardım eder (Miles, 2016:186-187)

Örgüt içinde örgütsel adaletsizliğin algılanması ise çalışanların motivasyonunu, iş performansını, iş doyumunu, örgütsel bağlılığını ve örgütte kalma arzularını olumsuz yönde etkilemektedir. Örgütsel adaletsizlik, aynı zamanda çalışanların birtakım olumsuz davranış ve tutum sergilemelerine sebep olabilmektedir. Örgütsel adaletsizliğin olduğu iş ortamında çalışanlar kendilerine değer verilmediği ve eşit davranılmadığı algısıyla stres, saldırganlık, tükenmişlik gibi davranışlar (Aktaran:Manyas,2018:75).

Bu nedenle örgütlerin çalışanlara tüm süreç, olay ve durumlarda eşit ve adil davranıldığını hissettirmeleri ve göstermeleri gerekmektedir. Örgütler, çalışanların örgütsel adalet algılarını güçlendirmek için; iş ile ücret arasında eşitliğin olmasına, terfi uygulamalarında bir yönergeye bağlı kalınmasına, başarı ve performans değerlemelerinde nesnel bir yönetmeliğe göre hareket edilmesine, sosyal ve özlük haklar hakkında bilgilendirilmelerine önem vermeli, bunlara yönelik uygulama ve davranışlar göstermelidir (Aktaran: Manyas, 2018:75).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

İş tatmini, örgütsel psikoloji, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetiminde üzerinde birçok araştırmanın yapılmış olduğu önemli konulardan biridir. Tatmin bireyin yaşamından, işinden, çevresinden ve ilişkilerinden mutluluk duyması ve bunu içsel olarak hissetmesini söylemektedir. İş tatmini kavramına yönelik birçok farklı tanım bulunmaktadır. Genel anlamda ise iş tatmini, çalışanların çalıştıkları işlerinden duymuş oldukları hoşnutluğu ifade etmektedir. İş tatmini olgusu işin özellikleriyle personelin istekleri birbirine uyduğu vakit gerçekleşmektedir. İş tatmini kişinin yapmış olduğu görevinden ayrı olarak, çalıştığı işyerinin fiziksel ve toplumsal durumuna yönelik duygusal reaksiyonudur. (Trevor, 2001:66).

İş tatmini kişinin işine ve işinde karşılaştığı durumlara karşı geliştirdiği tutumu, iş ve işin sağladığı faydalarla ilgili algıları ve buna verdiği duygusal cevabı ifade etmektedir (Luthans, 1994:108). İş tatmini çalışma koşullarının ve yapılan işten elde edilen faydaların bireysel bir

değerlendirmesidir. Bireyin değerlerini, normlarını ve beklentilerini, iş ve çalışma koşullarına ilişkin algıları ile karşılaştırılmasıyla oluşan içsel tepkileri iş tatminini oluşturmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005:45). İş tatmini bireyin kendi işine karşı duymuş olduğu olumlu veya olumsuz duygular, kişilerin yaptıkları işlerinden duydukları mutluluk veya mutsuzluk, yapılan işe karşı memnuniyet veya memnuniyetsizlik olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1988:67). İş tatmini bireyin işine karşı genel tutumunu ve genel duygusal değerlendirmesini ifade etmektedir. İş tatmini yüksek olan kişinin işine karşı tutumu da olumludur. (Robbins, 1994; 17, Arnett, 2002; 88).

3.2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Personelin beklentilerinin karşılanmasında ve iş tatmininin sağlanmasında şirketin çalışana sunmuş olduğu örgütsel olanaklar belirleyici rol oynarlar. İş ortamına bağlı çalışan tatmini örgütün çalışanına sağlamış olduğu faktörlerin birleşmelerine karşı personelin davranışdır. İş tatminini etkileyen kişisel faktörlerde olduğu gibi, örgütsel faktörlerde de çalışanın tatminini ayrı ayrı örgütsel özellikler değil, bütün değişkenlerin tesiri sonucunda oluşan etkilerdir (Davis, 1988: 95).

3.3.1. Bireysel Faktörler

İş tatmini, personelin yapmış olduğu işinden beklediklerini bulması sonucunda ortaya çıkan olumlu bir tutumdur. Personelin genetik eğilimi, aile etmeni, aldığı eğitim, iş hayatında almış olduğu tecrübesi, yaşadığı toplumsal yapı ve çevresi iş tatmini üzerinde önemli rol oynarlar. Bu kişisel faktörler, beklentilerin karşılanmasında, personelin örgüte karşı takınacağı tutum üzerinde olumlu veya olumsuz etkiye sahiptirler (Eren, 2001; 202). İş tatminine etki eden kişisel faktörler şu şekilde sıralanabilir

(Ardıç ve Baş, 2001; Sertçe, 2003; Erdoğan, 1999: 292; Eroğlu, 2000: 139; Baltaş ve Baltaş, 2002: 48);

- Cinsiyet
- Yaş
- Medeni Durum
- Eğitim Durumu
- Mesleki Düzey (Statü)
- İşte Kalma Süresi
- Zekâ ve Yetenek
- Sosyo-Kültürel Çevre
- Kişilik

İş tatmininin personelin demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği birçok araştırmada belirlenmiştir. Cinsiyet farklılığı ile ilgili olarak farklı sonuçlar elde edilmiştir. Yaş faktöründe ise yaş ilerledikçe işten duyulan tatmininin arttığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Yapılmış çalışmalarda yaşın ilerlemesiyle ödüllerinde arttığı, bunun da yaşlılarda gençlere göre daha çok tatmin yarattığı ortaya sürülmektedir (Ardıç ve Baş, 2001:88).

Personelin iş tatminine tesir eden başka bir faktör ise, kişinin iç dünyasında yarattığı çatışmalardır. Hom ve Kinickinin ortak çalışmasında, iç çatışmaların doyumsuzluğunu arttırdığı saptanmıştır. Ayrıca, Higgins, Duxbury ve Irving (1992) yapmış oldukları çalışmada, iş-aile çatışmasının da meslek yaşantısının kalitesini düşürdüğünü ve bunun sebebinin de uzun ve yorucu çalışma süreleri olduğunu saptamışlardır. Bununla birlikte, Hom ve Kinicki de iç çatışmaların özel

yaşam kalitesine etki ederek, dolaylı yünden iş tatminsizliğine yol açtığını belirtmişlerdir (Hom ve Kinicki, 2001; 977).

3.3.2. Örgütsel Faktörler

Personelin beklentilerinin karşılanmasında ve iş tatmininin sağlanmasında şirketin personele sunmuş olduğu örgütsel olanaklar belirleyici rol oynamaktadırlar. İş ortamına bağlı personel tatmini, örgütün personele sağladığı faktörlerin birleşmelerine karşı personelin davranışıdır. Bireysel özelliklerde olduğu gibi, iş tatminine etki eden personel tatmini ayrı ayrı örgütsel özellikler değil, genel bütün değişkenlerin etkileşimi neticesinde oluşan birleşmelerden etkilenmektedir (Akıncı, 2002:45).

İş tatminine etki eden örgütsel etmenler şu şekilde sıralanabilir;

- Fiziksel Özellikler
- Ücret Düzeyi
- Özendirme
- İş Arkadaşları
- Ast Üst İlişkileri (Yönetim Tarzı)
- İlerleme İmkânları
- Kararlara Katılma
- İş ve İşin özellikleri
- İletişim
- Geri Bildirim

İşletmelerinde ortaya çıkabilecek iş tatminsizliğine neden olabilecek önemli faktörlerden birisi, kötü fiziksel çalışma koşulları ile ilgilidir.

Yüksek ısı, gürültü, çok az veya fazla aydınlatma, personelin rahatsız olmasına neden olan ve sağlığını etkileyen bazı çalışma koşullarındandır. Fiziksel çalışma koşulları, personelin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar personelin stres düzeyini ve buna bağlı olarak da performansını etkileyen önemli olumsuz faktörler arasında sayılabilir. Bu koşulların en uygun düzeye ulaşması personelin moral düzeyini etkileyebileceği gibi işletmeyle bütünleşmesini ve dolayısıyla iş tatminini de kolaylaştıracaktır (Özkalp ve Kırel, 2001:434).

Ücret tatmin düzeyi, bireylerin işten çıkmasında bir etken olarak görülmektedir (Lawler III, 1990: 26). Genelde bireyler ücretlerini, hem işletme içindeki hem de işletme dışındaki çalışanların ücretleri ile kıyaslamakta (Porter vd.,1988: 345) ve buna göre işletmede kalma veya çıkma kararı vermektedirler. Personelin almış olduğu ücret, karşılaştırdıklarından düşük ise, kişi işten çıkmaya meyillidir. Personelin almış olduğu ücret, daha yüksek ise bu durumda işte çalışmaya devam edecektir (Lawler III, 1990: 27). Ücretler konusundaki önemli bir sorun kaynağı da ücret eşitsizlikleridir. Aynı işe ve aynı statüye rağmen personel arasındaki ücret eşitsizlikleri, personelin adalet duygusuna karşı hayal kırıklığı yaşamasına ve bunun sonucunda da tatminsizlik yaşamasına neden olmaktadır. Bu nedenle de örgütlerin en önemli işlevlerinden birisi de adil bir ücret isteminin kurulmasıdır.

Personelin belirli bir amaca doğru harekete geçirilmesi için özendirilmesi gerekmektedir. Özendirme araçları ücret, güvenlik, yükselme olanakları, çekici iş, yapılmaya değer bir iş vermek, pozisyon, kişisel otorite ve güç kazandırma, özel yaşama saygılı olma, kararlara katılma imkanları sağlama, adaletli ve sürekli disiplin sistemi olarak sayılabilir (Eren, 2001: 508-515).

Yapılan bir araştırmada, kararlara katılımın olmaması veya önemli kararlara katılma düzeyinin düşük oluşunun iş tatminsizliğine, kendine güvenin azlığına ve yüksek oranda iş devamsızlığına neden olduğunu göstermektedir (French ve Caplan, 1973: 65-68). Kararlara katılmanın sağlandığı durumlarda çalışanın iş tatmini yükselmekte, işle ilgili tehditler daha az hissedilmekte ve personelin mesleği ile ilgili nitelikleri artmaktadır (Tutar, 2000: 245).

İyi bir iletişim ortamı ile personelin önünde tepkilerini, beklentilerini, şikayetlerini ve hatta önerilerini sunmakta engeller olmayacaktır. Bu sayede de personel kendilerini önemsenmiş hisedecektir. Çünkü kendisine bilgi verilmeyen veya fikirleri alınmayan personel kendisini terk edilmiş ve önemsiz hisedeceğinden işletmeyi terk etme eğilimine girebilirler (Marvin, 1994: 8). Personel böyle bir durum karşısında aidiyet duygusunu kaybedeceğinden, iletişim eksikliğinden şikayetçi duruma gelecek ve iş tatmininden uzaklaşmış olacaktır (Şimşek vd., 2001; 285).

Personel kendilerine yeteneklerini kullanma olanağı veren, çok yönlü ve özel nitelikler gerektiren işleri yaptıkça, kendilerine başarılı oldukları konusunda bilgi geldikçe işlerinden tatmin olurlar (Robbins, 1991; 172). İş tatmini, personel açısından bakıldığında fiziksel ve ruhsal sağlığın sağlanması, işletme açısından artan verimlilik, makro açıdan ise ekonomik gelişmenin sağlanmasıdır (Aksu ve Aktaş, 2005; 481).

3.3. İŞ TATMİNİNİN BİREYE VE ÖRGÜTE YÖNELİK SONUÇLARI

Günümüze kadar birçok araştırma çalışanın iş tatmin düzeyleri ile işgücü devri, sağlık, başarı, verimlilik, işe bağlılık, işe geç kalma ve işe yabancılaşma değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemiştir.

İş tatmini aynı zamanda kişinin yaşam doyumu ile de yakından ilişkilidir.

İş tatminin önemi konusundaki son nokta, iş tatmininin işletme dışındaki yaşama da yayılma etkisidir, bu nedenle de iş tatmini daha büyük bir önem kazanmaktadır. Çünkü, iş tatmini, çalışanın iş dışındaki yaşamına da önemli ölçüde yansımaktadır(Robbins, 2003:78).

İş tatminsizliği, iş yerinde arzu ve gereksinimleri giderilmediğinde ya da ulaşmak istedikleri amaçların önüne konulan engele müdahaleler sonucunda, çalışanların girdikleri olumsuz davranış olarak tanımlanmaktadır.

Bu bölümde iş tatminile işgücü devri, sağlık, başarı, verimlilik, işe geç kalma, işe bağlılıkla işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler iş tatmininin bireye ve örgüte yönelik sonuçları açısından ele alınmaktadır.

3.4.1. Sağlık

İş tatminsizliğinin önemli boyutlarından birisi çalışanın sağlığı ile olan ilişkisidir. Yapılan araştırmalar iş tatminsizliği yaşayan çalışanların çeşitli sağlık sorunlarına daha açık olduklarını göstermiştir. Konuyla ilgili bir araştırma, iş tatmininin; yaşam süresini fiziksel durum ya da sigara kullanımından daha çok etkilediğini göstermektedir. Bu araştırma, aynı zamanda tatminsizliğin yalnızca psikolojik bir olgu olmadığını da ileri sürmektedir. İş tatminsizliğinden kaynaklanan stres, bir kişinin kalp krizi ve benzer rahatsızlıklara karşı hassasiyetini belirgin bir biçimde artırmaktadır(Robbins, 2003; 199).

3.4.2. İŖe YabancılaŖma

İŖe yabancılaŖma, alıŖanın yaptığı iŖin neye yaradığını görmemesi, bulunduğu örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaŖması ve kendisini çekmesidir(Sertçe, 2003; 89).

İŖ tatminsizliği ve iŖe yabancılaŖma kavramları bir kısım yazarlarca eŖ anlamlı olarak kullanılmaktadır. İŖ tatmininin olduğu durumlarda yabancılaŖmanın az olacağı, iŖ tatminsizliğinin ise iŖe yabancılaŖma ile paralel olduğu Ŗeklinde grŖler ortaya atılmaktadır.

3.4.3. İŖgc Devri

Hackett, Bycio ve Hausdorfa (1994) göre, alıŖanların iŖten ayrılması sorunu, alıŖan davranıŖları ve bu davranıŖların bağlı olduğu faktörler araŖtırılıyor olmasına karŖın halen Ŗirketler için önemli bir sorun olma niteliğini taŖımaktadır. alıŖanların iŖten ayrılması üzerine yapılan çoğu araŖtırma iŖten ayrılma davranıŖının önemli lde bireylerin örgüte bağlılıklarının bir belirtisi olan iŖ tatmini ile ilgili olduğunu sylemiŖtir (ekmecelioğlu, 2005; 28).

Verimliliğin dŖmesine neden olan, iŖten ayrılmaların kökeninde çoğu kez iŖ tatminsizliği yatmaktadır. Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, giderek büyüyebilmeleri için alıŖanların iŖ tatmininin arttırılmasına ve üretkenliğinin yükseltilmesine büyük önem verilmesi gerekmektedir (Ehtiyar, 1996; 121).

3.4.4. İŖe geç kalma

alıŖanın iŖe geç kalma oranının dŖk olması, iŖ tatminine sahip olduğunun bir göstergesidir. Elinde olmayan nedenlerden dolayı geç

kalma oranları çıkarıldığında, iş tatminine sahip olan çalışanların bu konuda gereken özen ve duyarlılığı fazlasıyla gösterdikleri saptanmıştır. İş tatminine sahip bireylerde işe geç kalma oranları düşükken, iş tatminsizliği yaşayanlarda bu oran daha yüksek olmaktadır(Akıncı, 2002:10).

3.4.5. Başarı

Yöneticilerin iş tatminine duyduğu ilgi daha çok iş tatmininin çalışanın performansı üzerindeki etkisine yöneliktir. İş tatmini, iş başarısının artmasına yol açmaktadır. Bunun yanı sıra iyi başarı gösteren bireylerin iş tatminlerinin yüksek olduğunu gösteren araştırmalar da vardır. Araştırmacılar, iş tatmini ve başarı arasındaki bu etkiyi tanımlayarak, iş tatmininin çalışan verimi, işe gelmeme ve işten ayrılma üzerindeki etkilerini değerlendiren çeşitli araştırmalar yapmışlardır(Robbins, 2003: 193). Birçok uzman, işlerinden memnun olmayan çalışanların çok üstün başarı sergileyebileceklerini veya en azından işlerinden memnun olanlar kadar iyi başarı düzeyi yakalayabileceklerini söylemektedir.

Yüksek iş tatmininin mi yüksek başarıya yol açtığı yoksa yüksek başarıya sahip bireylerin mi işten diğerlerine göre daha fazla tatmin oldukları sorusunun cevabı bulunamadığından iş tatmini ile başarı arasındaki ilişki net olarak açıklanamamıştır. Araştırmacıların bir kısmı, iş tatmini ile başarı arasında zayıf bir ilişkiden söz ederken, diğer araştırmacılar güçlü bir ilişkinin var olduğunu savunmaktadırlar (Crossman ve Zaki, 2003; 369).

3.4.6. Verimlilik

Hawthorne araştırmaları çalışanların iş tatmin düzeyleri ile verimlilikleri arasında bir bağ olduğunu göstermiştir. Ancak daha sonraki

arařtırmalarda iř tatmini ile verimlilik arasındaki iliřkinin çok dūřuk olduđu bulunmuřtur (Bařaran, 2000: 221).

İř tatmininin yūksek olmasının, kimi personelde, iřine karřı iten gūdūlenme yaratarak, onu yūksek verime yōneltmesi de yūksek bir olasılıktır. Bařarılı olma, ۆzellikle ۆzgerekleřtirme basamađına gelmiř çalıřanları yūksek verime gūdūleyebilmektedir (Tosi v.d., 1990: 121).

3.4.7. İşe Bağlılık

İşe bağlılık, çalışanın yaptığı iři benimseme derecesidir. İř tatmini ile işyerine ve yaptığı iře bağlılık arasında anlamlı ve aynı yōnde bir ilişki vardır. Yūksek iř tatmini olan personelin ۆrgūtünü sahiplendiğine, iře karşı olan bağlılığının arttığına ve isteğe bağlı çalışan iřgūcū devir hızı oranının azaldığına varılmıştır. Yaptığı iře olan bağlılığı çok olan bir personeli gūdūlemek, yōnetmek ve ۆrgūtün amaçlarına uygun yōneltmek daha kolaydır. Buna karşılık olarak iř tatminsizliği sonucu iře bağlılığı dūřuk olan fakat çeşitli sebeplerden dolayı çalışmak zorunda olan çalışanlar, ۆrgūtün içinde bir sıra olumsuz davranışlar ortaya koymaya başlamaktadırlar. Bu tūr çalışanlarda her konuyla alakalı olarak sık sık Őikayetler, ۆrgūtün içinde ve dışında ۆrgūt hakkında olumsuz eleştiriler, diğer ۆrgūt çalışanlarının morallerini bozma çabaları, iři yavaşlatma, iře devamsızlık ve sonuçta da işten ayrılma gibi nihai davranışlar gōzlemlenebilmektedir(Akıncı, 2002:48).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

STRES, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ve İŞ TATMİNİ

ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu bölümde, sırasıyla araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, verilerin toplanması, araştırma modeli, araştırma hipotezleri ve araştırma kapsamında kullanılan istatistiki tekniklere ilişkin bilgiler yer almaktadır. Stres ve örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik yapılan uygulama sonucunda ortaya çıkan bulgular incelenmiş ve yorumlanmıştır ve bölüm sonuç ve öneriler kısmı ile sonlandırılmıştır.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Örgütlerin hedeflerine ve amaçlarına ulaşmasındaki en etkili güç nitelikli insan gücüdür. Bu sebepten dolayı, örgütler sahip oldukları nitelikli personel gücünü kendi bünyelerinde tutmak için caba göstermektedirler. Çalışanın mevcut örgütte kalması beklentilerinin karşılanması ile yakından ilgilidir. Örgütün çalışanın gereksinim ve beklentilerini karşılaması ve iş tatminini ve motivasyonunu artıracak çalışma ortamını oluşturması çalışanın örgüte karşı tutumunu olumlu yönde etkileyecek ve örgüt ile arasında bir bağın oluşmasını sağlayacaktır. İş tatmini yüksek olan personelin iş yerine olan bağlılığı da son derece yüksek olur. Örgütsel bağlılığın sağlanması iş görenin işe olan devamlılığının sürmesi için gereklidir. Yalnızca bu sebepten dolayı değil ayrıca örgüte bağlı olan personel örgüt amaçlarını kendi bireysel amaçlarıyla bütünleştirecek, bunları gerçekleştirmek içinde olağanın üstünde çaba gösterecektir.

Ancak çalışan hem bireysel anlamda kişinin sahip olduğu görev ve sorumluluklar bağlamında, hem örgütsel anlamda örgüt ortamı ve örgütsel iklim bağlamında hem de örgüt dışında aile ve sosyal yaşam bağlamında her zaman stres ile karşı karşıya gelme durumundadır. Yaşamlarının büyük bir bölümünü çalışarak geçiren insanlar için stres kaçınılmazdır. Örgüt içi etmenlerden dolayı çalışan her an stres kaynaklarıyla karşı karşıya gelmektedir. İş görenin yaşadığı bu psikolojik sıkıntı aynı zamanda onun fiziksel anlamda da sağlığının bozulmasına sebep olmaktadır. Fizyolojik ve psikolojik yıkıma uğrayan çalışan örgütten kopmaya başlamakta ve bu durum çalışanın işteki verimliliğinin azalması, devamsızlıklarının artmasıyla hatta işten ayrılmasıyla sonlanmaktadır. Ancak personelin işe tatmin olması ve iş yerine bağlılığının oluşması örgütsel stresi büyük ölçüde etkilemekte ve kişide oluşan iş stresini azaltmaktadır.

Bu araştırma örgütsel stres kaynaklarının birey üzerinde yarattığı stres, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde bir araştırma gerçekleştirilerek, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel stres kaynakları arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır.

4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Stres, yaşamın değişim hızı ve değişimin yoğunluğundan kaynaklanmaktadır ve gün geçtikçe stresin örgütleri etkileme derecesi artmaktadır. Stres çalışanın normal fonksiyonlarını yerine getirmesini engellemekte, örgüte ve işine karşı olumsuz bir tutum içinde olmasına sebep olmakta iş tatminini düşürmekte, çalışanın etkinliğini ve örgüte olan bağlılığını azaltmaktadır. Yönetilemeyen bir stres, örgütün çok ağır maliyetlere katlanmak zorunda kalması ile sonuçlanmaktadır.

Stres örgütsel ortamda işin yapısı, çalışma koşulları ya da örgüt içi ilişkiler gibi birçok sebepten dolayı ortaya çıkabilmekte ve bireyin tutumlarını ve davranışlarını önemli derecede etkileyebilmektedir. Uzun süre strese maruz kalan bir çalışan işteki etkinliğini, motivasyonunu ve işe olan ilgisini kaybetmektedir. İşgörende çalışmaya karşı isteksizlik ve ilgisizlik yaratan stres, iş tatminini düşürmekte ve çalışanın örgüte olan bağlılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum bir süre sonra çalışanın davranışlarına yansımakta ve devamsızlık, yeni iş arama ya da işten ayrılma gibi durumların ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir ve işgücü devrinin artması ve örgütsel verimliliğin ve performansın azalması ile sonuçlanmaktadır.

Çalışanlarda iş tatmininin oluşmasıyla birlikte örgüte karşı bir bağlılık yaranmaktadır. Çalışanda iş tatmini ve bağlılık düzeyi ne kadar yüksekse örgütsel stres oluşma ihtimalide düşüktür.

Stresin iş yaşamında yarattığı büyük etkiden dolayı, bu çalışmada sektörlerde bulunan çalışanlar temel alınarak çalışanların örgüt ortamında maruz kaldıkları stres ile örgüte olan bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır.

4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIMLARI VE SINIRLIKLARI

Araştırmanın kapsamını, Baku sınırları içerisinde bulunan ve turizm, kamu, eğitim ve diğer sektörlerde çalışanları oluşturmaktadır. Anket uygulaması, organizasyonlarda üst, orta, alt kademedede bulunan tüm çalışanlara yapılmıştır.

Anketler 60 sektör çalışanına araştırmacı tarafından dağıtılmıştır. Bu anketlerden 60 adedi çalışma kapsamında kullanılmıştır.

Olay sektör çalışanlarının veri toplama aracı olan ankete verecekleri yanıtların gerçeği yansıtacağı ve çalışanların kendi koşul ve ortamlarında herhangi bir baskı altında kalmadan anketi dolduracakları varsayılmaktadır. Ayrıca araştırmanın uygulandığı kurum personelinin, araştırmanın ana kütlesini temsil edeceği varsayılmaktadır.

Araştırmanın bazı sınırlıkları bulunmaktadır. Araştırmada ele alınan iş stresi ile örgütsel ve iş tatmini kavramları, zaman içinde değişime uğrayabilen kavramlardır. Bu nedenle araştırmanın bulguları uygulandığı zaman dilimi içinde sınırlıdır.

Araştırmada ele alınan değişkenlerle ilgili bulgular verilerin toplanmasında kullanılan örnekleme göre değişiklik gösterebilir. Bu nedenle araştırmanın bulguları verilerin toplandığı örneklem ile sınırlıdır.

4.4. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde çalışanların demografik özelliklerine ilişkin 6 soru bulunmaktadır.

Soru formunun ikinci bölümünde katılımcıların örgütsel stres düzeylerini ölçmek amacıyla Theorell ve ark. (1988) tarafından geliştirilen örgütsel stres ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel stres ölçeği 11 sorudan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipinde kullanılmış, ölçeğin değerlendirilmesinde yanıt seçenekleri 1 “hiçbir zaman”, 2 “çok az”, 3 “bazen”, 4 “çoğu zaman” ve 5 “her zaman” şeklinde kodlanmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünde ise katılımcıların mevcut örgüte olan bağlılıklarını ölçmek amacıyla Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık

ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık sorularını içeren 3 alt boyuttan ve 11 sorudan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipinde kullanılmış, ölçeğin değerlendirilmesinde yanıt seçenekleri 1 “kesinlikle katılmıyorum”, 2 “katılmıyorum”, 3 “kararsızım”, 4 “katılıyorum” ve 5 “kesinlikle katılıyorum” şeklinde kodlanmıştır. Örgütsel bağlılığın ölçülmesi amacıyla birçok ölçek düzenlenmiş olsa da Allen ve Meyer (1990) tarafından düzenlenen ölçek geçerlilik ve güvenilirlik bakımından oldukça güçlüdür. Bundan dolayı araştırmanın hipotezlerinin test edilmesinde bu ölçek tercih edilmiştir. Anket formunun dördüncü bölümünde ise katılımcıların çalıştığı örgütte işe olan tatminlerini ölçmek için iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İş tatmini ölçeği 11 sorudan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipinde kullanılmış, ölçeğin değerlendirilmesinde yanıt seçenekleri 1 “kesinlikle katılmıyorum”, 2 “katılmıyorum”, 3 “kararsızım”, 4 “katılıyorum” ve 5 “kesinlikle katılıyorum” şeklinde kodlanmıştır.

4.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

H1: Stres örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir şekilde etkilidir.

H2: Stres iş tatmini üzerinde anlamlı bir şekilde etkilidir.

H3: Stresle örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Stresle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H5: Örgütsel bağlılıkla iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Cinsiyet açısından örgütsel stres farklılaşmıyor.

H7: Cinsiyet açısından örgütsel bağlılık farklılaşmıyor.

H8: Cinsiyet açısından iş tatmini farklılaşmıyor.

H9: Gelir düzeyi açısından örgütsel stres farklılaşmıyor.

H10: Gelir düzeyi açısından örgütsel bağlılık farklılaşıyor.

H11: Gelir düzeyi açısından iş tatmini farklılaşıyor.

Tablo1: Güvenirlilik Analizi
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,868	,866	33

Analizimiz 0,7-nin üzerinde olduğundan analizimiz güvenilirdir ve bu sebepten hipotezlerimiz test edilebilir.

4.6. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

Tablo2: Regresyon Analizi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,386 ^a	,149	,134	,73961

a. Predictors: (Constant), stresortalama

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,635	1	5,635	10,301	,002 ^b
	Residual	32,274	59	,547		
	Total	37,909	60			

a. Dependent Variable: Baglilikortalama

b. Predictors: (Constant), stresortalama

Yapmış olduğumuz regresyon analizinde stresle örgütsel bağlılık arasında analiz yapılmıştır. Elde ettiğimiz bulgulara göre stres örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir şekilde etkilidir.

Sig. değeri 0,05-in altında olduğundan H1 kabul edilir. Stres örgütsel bağlılık üzerinde 0,15 etkiye sahiptir.

**Tablo3: Regresyon Analizi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,077 ^a	,006	-,012	,96641

a. Predictors: (Constant), stresortalama

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,305	1	,305	,327	,570 ^b
	Residual	51,367	55	,934		
	Total	51,672	56			

a. Dependent Variable: ıstatmınıortalama

b. Predictors: (Constant), stresortalama

Yapmış olduğumuz regresyon analizinde stresle iş tatmini arasında analiz yapılmıştır. Elde ettiğimiz bulgulara göre stres iş tatmini üzerinde anlamlı bir şekilde etkilidir.

Sig. değeri 0,05-in üzerinde olduğundan H2 redd edildi. Stres iş tatmini üzerinde 0,006 etkilidir.

**Tablo4: Korelasyon Analizi
Correlations**

		Stresortalama	Baglılıkortalama	ıstatmınıortalama
stresortalama	Pearson Correlation	1	,386**	,077

	Sig. (2-tailed)		,002	,570
	N	61	61	57
Baglilikortalama	Pearson Correlation	,386**	1	,359**
	Sig. (2-tailed)	,002		,006
	N	61	61	57
Istatminiortalama	Pearson Correlation	,077	,359**	1
	Sig. (2-tailed)	,570	,006	
	N	57	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Yapmış olduğumuz korelasyon analizinde stresle örgütsel bağlılık arasında ilişkinin şiddeti ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre stresle örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır ve Sig. (2-tailed) değeri 0,05-in altında olduğundan ve hipotezimiz kabul edilir.

Yapmış olduğumuz korelasyon analizinde stresle iş tatmini arasında ilişkinin şiddeti ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre stresle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki yoktur ve Sig. (2-tailed) değeri 0,05-in üzerinde olduğundan hipotezimiz redd edildi.

Yapmış olduğumuz korelasyon analizinde örgütsel bağlılıkla iş tatmini arasında ilişkinin şiddeti ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre örgütsel bağlılıkla iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır ve Sig. (2-tailed) değeri 0,05-in altında olduğundan hipotezimiz kabul edilir.

Tablo5: Independent Samples T Test Analizi

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Stresortalama	Equal variances assumed	,751	,390	,930	59	,356	,15188	,16334	-,17496	,47871
	Equal variances not assumed			,870	35,862	,390	,15188	,17455	-,20217	,50592
Baglilikortalama	Equal variances assumed	,132	,717	-,825	59	,413	-,17525	,21251	-,60048	,24998

	Equal variances not assumed			- ,841	46,365	,404	-,17525	,20827	- ,59438	,24388
Istatmınıortalama	Equal variances assumed	,009	,926	- ,556	55	,580	-,14926	,26826	- ,68686	,38834
	Equal variances not assumed			- ,552	38,136	,584	-,14926	,27053	- ,69685	,39833

Yapmış olduğumuz Independent Samples T Test analizinde cinsiyet açısından örgütsel stresin farklılaşıp farklılaşmadığı ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre cinsiyet açısından örgütsel stres farklılaşmıyor ve hipotezimiz kabul edilir.

Yapmış olduğumuz Independent Samples T Test analizinde cinsiyet açısından örgütsel bağlılığın farklılaşıp farklılaşmadığı ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre cinsiyet açısından örgütsel bağlılık farklılaşmıyor ve hipotezimiz kabul edilir.

Yapmış olduğumuz Independent Samples T Test analizinde cinsiyet açısından iş tatmininin farklılaşıp farklılaşmadığı ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre cinsiyet açısından iş tatmini farklılaşmıyor ve hipotezimiz kabul edilir.

Tablo6:Anova Analizi
ANOVA

Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
----------------	----	-------------	---	------

Stresortalama	Between Groups	1,707	3	,569	1,562	,208
	Within Groups	20,758	57	,364		
	Total	22,464	60			
Bağlılıkortalama	Between Groups	6,125	3	2,042	3,661	,017
	Within Groups	31,784	57	,558		
	Total	37,909	60			
İstatmınıortalama	Between Groups	8,110	3	2,703	3,289	,028
	Within Groups	43,562	53	,822		
	Total	51,672	56			

Yapmış olduğumuz ANOVA analizinde gelir düzeyi açısından örgütsel stresin farklılaşıp farklılaşmadığı ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre gelir düzeyi açısından örgütsel stres farklılaşmıyor ve hipotezimiz kabul edilir.

Yapmış olduğumuz ANOVA analizinde gelir düzeyi açısından örgütsel bağlılığın farklılaşıp farklılaşmadığı ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre gelir düzeyi açısından örgütsel bağlılık farklılaşıyor ve hipotezimiz reddedildi.

Yapmış olduğumuz ANOVA analizinde gelir düzeyi açısından iş tatmininin farklılaşıp farklılaşmadığı ölçülmüştür. Elde ettiğimiz bulgulara göre gelir düzeyi açısından iş tatmini farklılaşıyor ve hipotezimiz reddedildi.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütler ve onların en önemli değerleri olan çalışanlar çevre ile sürekli olarak ilişki içerisinde. Bundan dolayı örgütler ve çalışanları içinde bulunduğumuz dönemde teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel anlamda yaşanan değişimlere maruz kalmaktadırlar. Değişimden kaçma ve değişime karşı direnç gösterme örgütlerin kendi varlıklarını tehlikeye sokmaları anlamına gelebilmekte, bu sebeple örgütler ve bireyler değişime ayak uydurmak zorunda kalmaktadırlar. Örgütlerin değişime uyum sağlamak zorunda olmaları bireyler üzerinde baskı ve gerilimin artmasına sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra çalışılan kentte yaşanan çevresel sorunlar çalışanın bedensel sağlığının bozulmasına sebep olurken; bireyin her an bir kaza ile karşılaşma olasılığını artıran ulaşım sorunlarının varlığı çalışanın zihinsel ve ruhsal durumunu olumsuz yönde etkilemekte, strese maruz kalmasına yol açmaktadır.

Stres, insan yaşamının her anında kendini göstermektedir. Günümüzün hastalığı olarak görülse de tarih öncesi zamanlarda insanların kendi aralarında ya da doğa ile savaşması sırasında kendini gösteren stres bugün sürekli olarak gelişen ve değişen modern toplumun maruz kaldığı bir rahatsızlıktır.

İnsanın, günün büyük bir kısmını çalıştığı işyerinde geçirdiği göz önünde bulundurulursa, örgütsel ortam bireyin strese en çok maruz kaldığı ve yaşadığı stresi en fazla yansıttığı yer olarak görülebilir. Çalışan bulunduğu ortamda her an bir stres kaynağı ile karşı karşıya kalabilmektedir. Yoğun ve hızlı çalışma zorunluluğu, sahip olduğu görevleri yerin getirmek için gerekli olan zamanın kısıtlanması, kendi işi ile ilgili olan kararlara katılamama gibi, bireyin ruhsal ve bedensel sağlığını etkileyen birçok unsur kişinin stres yaşamasına sebep

olmaktadır. Yaşanılan bu olumsuz durumlar kişinin yaşamını olumsuz etkileyeceği gibi örgütün veriminin ve performansının düşürmesine sebep olacaktır. Bundan dolayı çalışanların buldukları iş ortamında yer alan örgütsel stres kaynaklarının ortaya konulması, bireyin verimini düşüren olumsuz stres kaynaklarının azaltılması ya da yok edilmesi ve çalışmada çalışmaya karşı istek uyandıracak optimal seviyedeki stresin örgüt tarafından desteklenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda örgütsel stres yönetimi örgütler tarafından anlaşılmalı ve uygulanmalıdır.

Örgütsel stresin yıkıcı etkilerinin önüne geçilmemesi ve bu anlamda önlemlerin alınmaması çalışanın verimini ve performansını düşürmesinin yanı sıra örgüte olan bağlılığını da ve işe olan tatminini de olumsuz yönde etkileyecektir. Çalışmada oluşan işe tatmin olma, kuruma karşı duyduğu bağlılık onun kurumdaki devamlılığını, kurumun amaçları için göstereceği çabayı ve işindeki etkinliğini önemli derecede etkilemektedir. Örgütün amaç ve hedefleri ile kendini özdeşleştiren, amaç ve hedeflerin başarıyla sonuçlanması için beklenenden daha fazla gayret gösteren, örgüte karşı güven duyan ve kurumdaki üyeliğini sürdürme yönünde istekli olan çalışanlar örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri açısından büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışanın işe tatmin olmasının sağlanması, örgütsel bağlılığının artırılması ve bağlılığın azalmasına sebep olan unsurların yok edilmesi için önlemler alınmalıdır.

Araştırma kapsamında yapılan uygulama sonunda katılımcılardan elde edilen sonuçlar stres ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu destekler niteliktedir. Çalışanlarda iş tatmini ve bağlılık yaratan durumlar stresi ortadan kaldırmakta veya aksine stres yaratan durumlar iş tatminini ve bağlılığa olumsuz etki yapmaktadır.

Yapmış olduğumuz araştırma sonucunda elde ettiğimiz bulgularda stresle örgütsel bağlılık, stresle iş tatmini, örgütsel bağlılıkla iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu varsaymaktayız. Stres hem örgütsel bağlılık hem de iş tatmini üzerinde etkilidir. Çalışanların işyerlerindeki performanslarına büyük ölçüde etki eden strese neden olan iş yükünün ağır olması, çok yoğun çalışmaya mecbur kalması, iş yerinde bir birine çelişen görevlerin verilmesi gibi durumların aradan kaldırılması çalışma saatlerinin düzenlenmesi, iş güvencesinin yaratılması çalışanda iş tatminini yükseltecek, örgüte olan bağlılığı olumlu yönde etkileyecektir. İş tatminin yüksek olması, örgütsel bağlılığı da yükseltecek ve çalışanın işe olan verimliliğini yükseltecektir. Çalışan ne kadar verimli olursa örgütünde hedeflerine ulaşması o kadar yakın olacaktır.

KAYNAKÇA

AKINCI, (2002), Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi

AKSU ve AKTAŞ (2005), Job satisfaction of managers in tourism, Cases in the Antalya region of Turkey, Managerial Auditing Journal

DOĞANAY, Ali ve ŞEN, Erdal (2016) "Liderlik Tarzlarının Çalışanların Bağlılık Seviyesi ve Performansına Etkisi: Başakşehir Belediyesinde Bir Uygulama", Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2016, Cilt:6 (12)

SÖKMEN, Alptekin vd., (2017) "Etkileşimsel Adalet ve Duygusal Bağlılık İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü", İşletme Araştırmaları Dergisi, 2017, Cilt:9 (4)

ALTINTAŞ, Ersin(2014) „Stres Yönetimi“, Ankara, Anı Yayıncılık,

ARDIÇ, ve BAŞ, Türker (2001), Kamu Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 24-26 Mayıs, Silivri, İstanbul.

BALTAŞ, Zuhale ve BALTAŞ, Acar (2013) „Stres ve Başa Çıkma Yolları“, İstanbul, Remzi Kitabevi

BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ, Zuhale (2002), Stres ve Başa Çıkma Yolları, 21. Baskı, Remzi Kitabevi: İstanbul

BARUTÇUGİL (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul

BAKAN, İsmail (2001) Örgütsel Stratejilerin Temeli: Örgütsel Bağlılık: Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar, Gazi Kitabevi, Ankara

BİNGÖL (2013) Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği, BEÜ SBE, YYLT, İstanbul

LOYSK, Bob (2006) Stresle Başa Çıkma Yolları (Çev. G.Evgin), İstanbul,

HOŞ, Canan ve OKSAY, Aygen ,(2015) "Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:20

OREİLLY, Charles ve CHATMAN, Jennifer (1986) "Organizational Commitment and Psychological Attachment - the Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Pro-Social Behavior", Journal of Applied Psychology, 1986, Cilt:71 (3),

SELEK, Cihan Öz ve BUDAK, Nazan (2017) "Bankacılık Sektöründe İş Güvencesi ve Ücretin Örgütsel Bağlılığa Etkisi", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi,, Cilt:10 (51)

ÇEKMECİOĞLU, (2005), Örgüt İkliminin İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, CÜ İ.İ.B.F. Dergisi.

KIREL, Çiğdem (1991), Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi, SBE, Yayımlanmamış Doktora Tezi (YDT), Eskişehir

DAVIS, Keith (1988), İşletmelerde İnsan Davranışı, Çev: Kemal Tosun vd., İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayınları, No: 199: İstanbul.

DOĞAN, Ebru Şengül (2013) Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık, Türkmen Kitabevi, İstanbul

EDWINAH, Amah vd., (2013) "Size and Organizational Effectiveness: Maintaining a Balance", Advances in Management and Applied Economics,

EROĞLU, Feyzullah (2006), Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul

EROĞLU, Feyzullah (2000). Davranış Bilimleri. 5. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul

ERDOĞAN, İlhan (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, 2. Baskı, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak. Yay. No: 266, İşletme İktisadi Enstitü Yayın No: 158.: İstanbul.

EREN, Erol (2001), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 7. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, A.Ş.: İstanbul.

FRENCH, John R. P. ve CAPLAN Robert (1973), Organizational Stres and Individual Strain the Failure of Success, Editor: John Morrow. Amacom: USA.

TUTAR, Hasan (2000), Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, İstanbul
HOM Peter ve KINICKI Angelo (2001), Toward A Greater Understanding of How Dissatisfaction Drives Employee Turnover, Academy of Management Turnover, 44

KHAN, Irfanullah vd.,(2013) "Determining the Demographic Impacts on the Organizational Commitment of Academicians in the Heis of Dcs Like Pakistan", European Journal of Sustainable Development
UĞRAŞOĞLU İbrahim Kaya ve ÇAĞANAĞA, Çağda Kıvanç(2017) "Öğretmenlerin Örgüte Bağlılık Düzeylerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi", International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education (IJTASE)

HANAYSHA, Jalal (2016) "Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment", Procedia-Social and Behavioral Sciences,

JEFFREY, A. Miles (2016) Yönetim ve Organizasyon Kuramları, (Çev. Mustafa Polat ve Korhan Arun), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

STEVENS John vd., (1978) "Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment", Academy of Management Journal

MEYER, John vd., (1993) "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", Journal of Applied Psychology

MEYER, John ve ALLEN, Natalie (1997) Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application, Sage

LAWLER III, Edward E. (1990), Strategic Pay – Aligning Organizational Strategy and Pay Systems, Jossey – Bass Publishers: USA

LUTHANS, Fred (1994), Organizational Behavior, McGraw-Hill, Inc.: USA.

MARVIN, Bill (1994), From Turnover to Teamwork. John Wiley&Sons Inc: USA

ZİNCİRKIRAN Mustafa vd., (2015) "Analysis of Teamwork, Organizational Commitment and Organizational Performance: A Study of Health Sector In Turkey", Asian Journal of Business and Management

ÖZKALP, Enver ve KIREL Çiğdem (2001), Örgütsel Davranış. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık Ve Bilimsel Araştırma Çalışma Vakfı Yayınları No: 111: Eskişehir

GÜLLÜOĞLU, Özlem (2011) Örgütsel İletişim: İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık, Eğitim Akademi Yayınları, Konya

MUAMMER, Paşa (2011) "Stres Yönetimi" , Alfa Aktüel Yayıncılık, Bursa

MUAMMER Paşa, SABUNCUOĞLU Zeyyat (2007) „Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama“ , Uludağ Üni. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa

PENLEY Larry E. ve GOULD Sam, (1988) "Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations", Journal of Organizational Behavior

PORTER, L. W, R. M. STEERS, R. T. MOWDAY ve P. V. BOULIAN (1974), Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians, Journal of Applied Psychology, 59.

Richard.J. - Philip.G. Zimbardo, Psikoloji ve Yaşam (Çev. G. Sart), Ankara

ATKINSON, Richard; ATKINSON, Richard; Edward Elmer Smith (2010) Psikolojiye Giriş (Çev.Y.Alogan), Ankara

ROBBINS, STEPHEN ve COULTER, Mary (2003), Management, Seventh Edition, Prentice Hall: USA.

ROBBINS, Stephen P. (1994), Örgütsel Davranışın Temelleri, Çev: Sevgi Ayşe Öztürk, Etam A.Ş., Eskişehir.

ROBBINS, Stephen (1991), Örgütsel Davranışın Temelleri, (Çev.: S. Ayşe Öztürk), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir

SALDAMLI, Asım (2009), İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı, Detay Yayıncılık, Ankara,

SERTÇE (2003), Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

MANYAS, Sevgi (2018), Örgüt Kültürü ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: İstanbul Üniversitesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma İSTANBUL, 2018

SOYSAL (2009), “Farklı Sektörlerde Çalışan İş görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

ŞİMŞEK, Şerif; AKGEMCİ Tahir ve ÇELİK Adnan (2001), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış. 4. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara

TREVOR, Charlie (2001), Interactions Among Actual Ease-of-Movement Determinants and Job Satisfaction in the Prediction of Voluntary Turnover, The Academy of Management Journal, 44.

UÇAR, Pınar, Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, 2016,