



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK SÖZLEŞME
ALGILARININ ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME
VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ**

Damla ENVERGİL

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2018

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK SÖZLEŞME ALGILARININ ÖRGÜTSEL
GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Damla ENVERGİL

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2018

KABUL VE ONAY

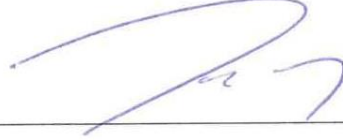
Damla ENVERGİL tarafından hazırlanan “Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algularının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi” başlıklı bu çalışma, 11/06/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Yusuf ÇELİK (Başkan)



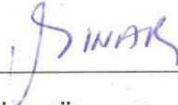
Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU (Danışman)



Doç. Dr. Çağdaş Erkan AKYÜREK



Dr. Öğr. Üyesi Fatih ŞANTAŞ



Dr. Öğr. Üyesi Pınar Yalçın BALÇIK

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Musa Yaşar SAĞLAM

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin 2. yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

11.06.2018



Damla ENVERGİL

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

- o Tezimin tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.
- o Tezimintarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.
- Tezimin 11.06.2020.....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.



Damla ENVERGİL

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.



Damla ENVERGİL

TEŞEKKÜR

Yoğun iş hayatı temposu ile birlikte yürütmekte zorlandığım, dolayısı ile uzun bir çalışma süreci ve emeğin sonunda yüksek lisans tezimi tamamlamanın mutluluğunu yaşıyorum.

Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi lisans eğitimimin son sınıfında, yüksek lisans yapmam için beni yönlendiren, meslek hayatımın akademik yönde başlamasına sebebiyet veren, bu sebepten her zaman kendisine minnettar olduğum ve olacağım değerli danışmanım Doç. Dr. Özgür Uğurluoğlu'na; bilimsel ve özgün bir tez çalışması ortaya koymam için gösterdiği emek, sabır ve inancın yanında; meslek hayatımın ilk yılında hem akademik hem de manevi anlamda sağlamış olduğu destek için teşekkürü bir borç bilirim.

Kısa zamanda oluşan aile ortamıyla; benim için iş arkadaşından fazlasını ifade eden Girne Amerikan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi ve Sağlık Meslek Yüksekokulu kadrosuna; bu süreçte göstermiş oldukları anlayış, sabır ve bana olan inançları yanında tüm samimiyetleri ve hissettirdikleri destek için teşekkür ederim.

Bu süreçte varlıklarıyla bana güç veren, hayatımın her evresinde bana olan inanç ve desteklerini hissettiren değerli nişanlım Hüseyin KARYAL'a, sahip olduğum için kendimi şanslı hissettiğim dostlarıma; her ne kadar aramızda mesafeler olsa da motivasyon kaynağım olan kardeşim Enver ENVERGİL'e, bir dediğimi iki etmeyen, her zaman daha iyiye doğru beni yönlendiren, her olumsuz düşüncemde bana farklı bir pencereden bakmamı sağlayan kıymetli babam Mehmet ENVERGİL'e ve koşulsuz sevgisi, güveni ve desteği için; karşılaştığım tüm zorlukları benimle göğüsleyen, tezimin her evresinde beni cesaretlendiren canım annem Bengül ENVERGİL'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

ENVERGİL, Damla. *Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2018.

Hem tıbbi hem de idari açıdan topluma en iyi hizmeti sunmakla yükümlü olan sağlık kurumları, farklı alanlarda uzmanlaşmış birçok meslek grubunu bünyesinde barındırırken diğer işletmelere göre oldukça karmaşık yapıya da sahiptirler. Her çalışanın, mensubu olduğu kuruma aynı özveriyi göstermesini, inanç duymasını, güvenmesini beklemek haliyle doğru değildir. Çalışanların örgüt içerisindeki tutum ve davranışlarını anlamak büyük önem arz etmektedir. Herhangi bir işe başlarken kişinin yapacağı işe, mensubu olacağı örgüte, dâhil olacağı örgüt üyeleri ve yöneticilerine, işle ilgili görev yetki ve sorumlulukları vb. konularda birçok beklentisi oluşacaktır. Psikolojik sözleşme son zamanlarda popüler hale gelmiş örgütsel davranış kavramlarından biridir. Bireyin örgüte katıldığı andan itibaren tarafların (çalışan ve işveren) zihinlerinde beliren ve zaman içerisinde değişiklik gösterebilen; yazılı iş sözleşmesinde belirtilmemiş, çoğu zaman konuşulmayan ancak çalışma süreci içerisinde taraflarca çeşitli belirsizliklere yol açabilen, tarafların birbirlerinden almayı bekledikleri ile karşılığında alacakları karşılıklı beklentiler kümesi olarak tanımlanmaktadır.

Yürütülen bu araştırmanın amacı; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerinin belirlenmesi ve psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerindeki etkilerinin tespit edilmesi ve araştırma kapsamında yer alan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme, örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeylerinin; yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, toplam çalışma süresi ve eğitim gibi bireysel özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymaktır. Araştırmanın bir diğer amacı, sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin de istatistiksel olarak tespit edilmesidir. Bu kapsamda Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC)'nde faaliyet gösteren dört kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarıyla yüz yüze görüşülerek anket formu dağıtılmış ve toplam 433 sağlık çalışanından elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Analizler sonucunda; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme alt boyutları arasında en yüksek puanı verdikleri boyutun ilişkisel psikolojik sözleşme boyutu olduğu tespit edilmiş; örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri orta seviyede bulunmuştur. Bunun yanında araştırmada; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutları ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerine ilişkin değerlendirmeleri demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı

hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklere göre karşılaştırılmış istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0,05$). Yapılan regresyon analizleri sonucunda ise; sağlık çalışanlarının genel ve ilişkisel psikolojik sözleşme boyutları etkileşim düzeyleri üzerinde örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin olumlu etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini etkilediği, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkilediği ve örgütsel güven düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkilediği bulunmuştur.

Anahtar Sözcükler

Psikolojik sözleşme, örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık davranışı, KKTC, sağlık çalışanları, sağlık kurumları

ABSTRACT

ENVERGİL, Damla. *The Effects of the Psychological Contract Perception on Organisational Trust, Organisational Identification and Organisational Citizenship Behaviour on Health Employees*, Master's Thesis, Ankara, 2018.

Healthcare institutions, which are obliged to provide the best service in both medical and administrative settings, have many professions specialized in different fields and have a rather complicated structure compared to other businesses. It is not right to expect to trust that every employee has the same dedication to their institution. It is highly important to understand the attitudes and behaviors of the employees in the organization. When starting a job, people will have many expectations about many issues such as the duties and responsibilities regarding the job to be performed, the organization to be a member, the organization members and administrators to be accompanying. Psychological contract is one of the recently introduced concepts of organizational behaviour. It is defined as a set of mutual expectations that are expected in the minds of the parties (employees and employers) from the moment the individual participates in the organization, which may change within time, and that are not mentioned in the written labour contract that is often not spoken but which can lead to various ambiguities in the working process.

The purpose of this research is to determine the psychological contract perception levels of health employees, to identify the effects of psychological contract perception levels on organizational trust, organizational identification and organizational citizenship levels, and to reveal whether the psychological contractual, organizational trust, organizational identification and organizational citizenship behaviour levels of health employees within the scope of the research differ according to individual characteristics such as age, gender, nationality, marital status, total study duration and education. Another purpose of the research is to determine the statistical relationships between health employees' organizational trust, organizational identification and organizational citizenship behaviour. In this context, a survey was distributed with face-to-face interviews with health employees working in four public hospitals operating in the TRNC and the data obtained from a total of 433 health employees were analysed. As a result of the analyses, it was found that the dimension with the highest score given by the health employees among the psychological contract sub-dimensions is the relational psychological contract dimension, and the tendency to exhibit organizational trust, organizational identification, and organizational citizenship behaviours was found to be in the middle level. In addition, the studies on health employees' perceptions of psychological contract perception and sub-dimensions and their tendency to exhibit organizational trust, organizational identification and organizational citizenship behaviors

were compared according to the demographic data (age, gender, nationality, marital status, education level, hospital in which employee works, time, income level) and statistically significant differences were found ($p < 0,05$). As a result of the conducted regression analyses, it was found that the tendency of health employees to exhibit organizational trust, organizational identification and organizational citizenship behaviours on the levels of interaction of general and relational psychological contract dimensions has positive effects. Moreover, it was found that organizational trust levels of health employees affected organizational identification levels, organizational identification levels affected organizational citizenship behaviour levels, and organizational trust levels affected organizational citizenship behaviour levels.

Key Words

Psychological contract, organizational trust, organizational identification, organizational citizenship behaviour, TRNC, health employees, healthcare organisations

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM	ii
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	iii
ETİK BEYAN	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZET	vi
İÇİNDEKİLER	x
KISALTMALAR DİZİNİ	xiv
TABLolar DİZİNİ	xv
ŞEKİLLER DİZİNİ	xviii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: PSİKOLOJİK SÖZLEŞME KAVRAMI	3
1.1. SÖZLEŞME VE PSİKOLOJİK SÖZLEŞME	3
1.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN OLUŞUMU VE TANIMI	6
1.3. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN ÖZELLİKLERİ VE ÖNEMİ	10
1.4. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME KAVRAMINA İLİŞKİN BAŞLICA KURAMLAR	10
1.4.1. Karşılıklılık Normu	12
1.4.2. Sosyal Mübadele Kuramı.....	13
1.4.3. Eşitlik Kuramı.....	13
1.4.4. Beklenti Kuramı.....	14
1.4.5. Porter-Lawler Modeli	16
1.5. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN TÜRLERİ	16
1.6. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMEDE TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ	19
1.7. SAĞLIK ÇALIŞANLARI AÇISINDAN PSİKOLOJİK SÖZLEŞME	20

BÖLÜM 2: ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	23
2.1. ÖRGÜTSEL GÜVEN	23
2.1.1. Güven Kavramı.....	23
2.1.2.Örgütsel Güven Kavramı ve Türleri	24
2.1.2.1.Yöneticiye Güven.....	25
2.1.2.2.Kuruma (Örgüte) Güven	25
2.1.2.3.Çalışma Arkadaşlarına Güven.....	26
2.1.3. Örgütsel Güvenin Sonuçları.....	27
2.1.4. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Güven	28
2.2.ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME	31
2.2.1.Örgütsel Özdeşleşme Kavramı	31
2.2.2.Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi ve Sonuçları	33
2.2.3. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Özdeşleşme.....	34
2.3.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	36
2.3.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı	37
2.3.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Oluşumu, Özellikleri ve Türleri.....	38
2.3.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Boyutları	39
2.3.3.1.Özgecilik	40
2.3.3.2.Vicdanlılık.....	40
2.3.3.3.Nezâket.....	40
2.3.3.4.Sivil Erdem	41
2.3.3.5.Centilmenlik.....	41
2.3.4.Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Sonuçları	42
2.3.5. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	43

BÖLÜM 3: PSİKOLOJİK SÖZLEŞME, ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER	45
3.1.PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİ	45
3.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ	46
3.3. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ	47
3.4. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ	48
BÖLÜM 4: GEREÇ VE YÖNTEM	50
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	50
4.2. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİ	51
4.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	54
4.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	56
4.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ	58
BÖLÜM 5: BULGULAR	59
5.1. TANIMLAYICI BULGULAR	59
5.2. HİPOTEZLERE İLİŞKİN BULGULAR	63
5.2.1. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Psikolojik Sözleşme Düzeylerine İlişkin Skorları	63
5.2.2. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Güven Düzeylerine İlişkin Skorları	69
5.2.3. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Skorları.....	73
5.2.4. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerine İlişkin Skorları	76

5.2.5. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algı Düzeylerinin Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimi Üzerindeki Etkileri	79
5.2.6. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Sergileme Eğilimlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkileri	83
5.2.7. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimi Üzerindeki Etkileri	84
5.2.8. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimi Üzerindeki Etkileri	85
5.2.9. Araştırma Hipotez Testi Sonuçları ve Araştırma Sonuçlarının Modellenmesi	86
BÖLÜM 6: TARTIŞMA	89
BÖLÜM 7: SONUÇ VE ÖNERİLER	99
KAYNAKÇA	105
EKLER	120
EK 1: ORJİNALLİK RAPORU	120
EK 2: ETİK KURUL ONAYI	121
EK 3: ARAŞTIRMA İZİNİ	122
EK 4: ANKET FORMU	123

KISALTMALAR DİZİNİ

ANOVA	Analysis of Variance
Bknz	Bakınız
Diğ. Sağ.	Diğer Sağlık Personeli
KKTC	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
Min	Minimum
Max	Maksimum
Ort	Ortalama
ÖG	Örgütsel Güven
ÖVD	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
ÖZD	Özdeşleşme
PS	Psikolojik Sözleşme
Söz.	Sözleşme
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SS	Standart Sapma
TC	Türkiye Cumhuriyeti
TRNC	Turkish Republic of Northern Cyprus
TL	Türk Lirası
Top. Çal. Sayısı	Toplam Çalışan Sayısı
vb.	ve benzeri
VIF	Varyans Şişme Değeri
YTKD	Yataklı Tedavi Kurumları Dairesi

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: İş Girdi-Çıktı Örnekleri	14
Tablo 2: İşlemsel ve İlişkisel Sözleşmenin Özelliklerinin İncelenmesi.....	18
Tablo 3: Örgütsel Özdeşleşme Tanımları ve Temel Özellikleri	32
Tablo 4: Psikolojik Sözleşme Ölçeği Madde Sayıları ve Güvenilirlik Katsayıları.....	55
Tablo 5: Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçekleri Madde Sayıları ve Güvenilirlik Katsayıları	56
Tablo 6: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Hastanelere Göre Dağılımı	57
Tablo 7: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri.....	59
Tablo 8: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri (Devam) .	60
Tablo 9: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algı Düzeylerine İlişkin Min.-Max., Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	61
Tablo 10: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Düzeylerine İlişkin Min.-Max., Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	61
Tablo 11: Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Değerleri	62
Tablo 12: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorlar	63
Tablo 13: Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	64
Tablo 14: Çalışanların Uyruklarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorlar	65
Tablo 15: Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	65
Tablo 16: Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	66
Tablo 17: Çalışanların Hizmet Verdikleri Hastaneye Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	66
Tablo 18: Çalışanların Görevlerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	67

Tablo 19: Çalışanların Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	68
Tablo 20: Çalışanların Sektördeki Çalışma Sürelerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	68
Tablo 21: Çalışanların Sektördeki Gelir Düzeylerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları.....	69
Tablo 22: Çalışanların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Medeni Durum, Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumlarına ve Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Güven Düzeylerine İlişkin Skorları.....	70
Tablo 23: Çalışanların Eğitim Durumu, Hizmet Verdikleri Hastane, Görevlerine ve Sektördeki Gelir Düzeylerine Göre Örgütsel Güven Düzeylerine İlişkin Skorları.....	72
Tablo 24: Çalışanların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Medeni Durumları, Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumları ve Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Skorları	74
Tablo 25: Çalışanların Eğitim Durumu, Hizmet Verdikleri Hastane, Görevlerine ve Sektördeki Gelir Düzeylerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Skorları	75
Tablo 26: Çalışanların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Medeni Durumları, Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumları ve Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerine İlişkin Skorları.....	76
Tablo 27: Çalışanların Eğitim Durumu, Hizmet Verdikleri Hastane, Görevleri ve Gelir Düzeylerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerine İlişkin Skorları	78
Tablo 28: Sağlık Çalışanlarının Genel Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven Düzeyi Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	79
Tablo 29: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Alt Boyutlarının Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	80
Tablo 30: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	81
Tablo 31: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Alt Boyutlarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	81
Tablo 32: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	82

Tablo 33: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	83
Tablo 34: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	84
Tablo 35: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	85
Tablo 36: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	86
Tablo 37: Araştırma Hipotez Test Sonuçları	87

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Psikolojik sözleşme süreci	7
Şekil 2: Araştırma Modeli	51
Şekil 3: Farklılık Testlerinin Sonuçlarının Modellenmesi	88
Şekil 4: Regresyon Sonuçlarının Modellenmesi	88

GİRİŞ

Sağlık sektörü her geçen gün gelişen ve değişen bir alan olma özelliği ile ülkelerin en çok önem verdiği, insanoğlu için hayati önem taşıyan bir sektördür. Hem tıbbi hem de idari açıdan topluma en iyi hizmeti sunmakla yükümlü olan sağlık kurumları, farklı alanlarda branşlaşmış birçok meslek grubunu bünyesinde barındırmaktadır. Her çalışanın, mensubu olduğu kuruma aynı özveriyi göstermesini, inanç duymasını, güvenmesini beklemek haliyle doğru değildir. Çalışanların örgüt içerisindeki tutum ve davranışlarını anlamak büyük önem arz etmektedir. Herhangi bir işe başlarken kişinin yapacağı iş, mensubu olacağı örgüt, dâhil olacağı örgüt üyeleri ve yöneticileri, işle ilgili görev yetki ve sorumlulukları vb. konularda birçok beklentisi oluşacaktır.

Son zamanların popüler kavramı olan “psikolojik sözleşme”; bireyin bir örgüte dahil olma sürecinde, örgüt içerisinde bulunacağı gelecekteki konumuna dair, tamamen kendi algısıyla oluşan, örgütten beklentileri ile örgüt işverenlerinin/yöneticilerinin çalışanlarından beklentilerini ifade etmektedir. İmzalanan yazılı iş sözleşmelerinde örgüt ile ilgili (kişinin örgütteki yeri, sorumlulukları, örgütün kişiden almayı bekledikleri vs. gibi) her bir hususu belirtmek mümkün değildir. Psikolojik sözleşme, iş sözleşmelerinde belirtilmeyen ve çalışma süreci içerisinde taraflarca çeşitli belirsizlik, boşluklara yol açan; yazılı olmayan, tarafların inançları, birbirlerinden beklentilerinden oluşan, tek taraflı anlaşma olarak tanımlanabilir.

İş görüşmeleri esnasında verilen sözlerin tutulması, tamamen çalışanların kendi algılarıyla oluşan beklentilerinin karşılanması çalışan motivasyonu dolayısı ile kurum performansı için oldukça önemlidir. Maddi ve manevi beklentilerin karşılanması ve çalışana tanınan hak ve kariyer fırsatlarının beklenenin altında olmaması gerekir. Bunun için yöneticilere büyük görev düşmektedir. Yöneticilerin çalışanlarının beklentilerini dile getirmesini sağlaması, iş görüşmeleri esnasında verilen sözlerin tutulamama (psikolojik sözleşmenin ihlâli) durumunda çalışana açık bir şekilde durumun izah edilmesi gerekir. Böylelikle karşılıklı güven ortamı oluşacaktır. Örgütler ve yöneticiler için çalışanların örgüte olumlu duygular beslemesi önemli bir avantaj olarak görülebilir. Örgütün uzun süre sektörde varlığını sürdürmesi ve sektörde rekabet avantajı sağlayabilmesi de çalışanların örgüte olan tutum ve davranışlarına bağlıdır. Bu nedenle örgütler ve yöneticiler örgütüne bağlı, örgütü ile özdeşleşmiş, örgütsel güven düzeyi yüksek, örgütten

ayırılma niyeti olmayan, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlar kazanmak istemektedirler.

Bu çalışma, son zamanların popüler örgütsel davranış konuları olan; örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışını ele alarak, sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algıları ile olan ilişkilerini incelemek için yapılmıştır. KKTC geneli tüm devlet hastanelerinde çalışan sağlık çalışanlarına ulaşılmaya çalışılmış, örneklem seçilmemiştir. Ulaşılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışları düzeyleri incelenerek; psikolojik sözleşmenin bu değişkenler üzerindeki etkisi ortaya konmuştur. Yapılan ulusal literatür taraması sonucunda sağlık alanında herhangi bir benzer çalışmaya rastlanmadığından, sağlık yönetimi literatüründeki bu eksikliğe katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algıları ve örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerine ilişkin düzeyleri belirlemenin, bu düzeylere ilişkin değerlendirmeleri etkileyen bireysel özellikleri saptamanın, psikolojik sözleşme algıları ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi arasında ilişki olup olmadığını ve psikolojik sözleşmenin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi üzerinde etki gösterip göstermediğini ortaya koymanın; sağlık kurumları yöneticilerinin ve çalışanlarının söz konusu davranışların teşvik edilmesi hususunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmanın birinci bölümünde psikolojik sözleşme kavramının tanımına, oluşumuna, özelliklerine, türlerine, kavrama ilişkin başlıca kuramlara ve sağlık çalışanları açısından psikolojik sözleşmenin önemine yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarına ilişkin genel bilgilere ve sağlık çalışanları açısından bu kavramların önemi irdelenmiştir. Üçüncü bölümde, ilk iki bölümde irdelenen kavramlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde araştırmanın gereç ve yöntemine, beşinci bölümünde araştırmada elde edilen bulgulara, ardından bu bulgulara ilişkin tartışmalara yer verilerek sonuç kısmına geçilmiştir. Araştırmanın bulgularına dayanarak sonuçların değerlendirmelerine ve bu sonuçlar üzerinden sağlık çalışanları, yöneticileri ve araştırmacıları için önerilere yer verilmiştir.

BÖLÜM 1: PSİKOLOJİK SÖZLEŞME KAVRAMI

Bu bölümde öncelikle, sözleşme ve psikolojik sözleşme kavramları, iki kavram arasındaki fark ve benzerlikler incelenecektir. Ardından psikolojik sözleşme ile ilgili yapılmış tanımlar ve oluşum süreci açıklanacaktır. Daha sonra psikolojik sözleşmenin özellikleri ve önemi ele alınacaktır. Bir sonraki kısımda ise, psikolojik sözleşme kavramının temelini oluşturan ve kavramın daha iyi anlaşılmasına yardımcı olan kuramlar incelenecektir. Ardından literatürde yer alan psikolojik sözleşme türlerine yer verilecek ve psikolojik sözleşmede tarafların yükümlülüklerine değinilecektir. Son olarak da; sağlık çalışanları açısından psikolojik sözleşme kavramının önemi incelenecektir.

1.1. SÖZLEŞME VE PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Bireyin gelecekteki davranışlarını yönlendiren sözler (Farnsworth, 1982) olarak ifade edilen sözleşmeler, iş ilişkileri için olmazsa olmazdır. Sözleşme kavramı, “çalışan ve işveren arasındaki alışveriş anlaşması” ve “iki ya da daha fazla taraf arasında var olan sorumluluklara olan inanç” şeklinde tanımlanmaktadır (Rousseau, 1995).

Sözleşmeler, literatürde kişi ve kuruluşları birbirine bağlayan, onların davranışlarını düzenleyen, örgütün hedeflerine ulaşmasını mümkün kılan, her örgüt için gerekli olan bir kavram olarak yer almaktadır. Türk Dil Kurumu sözleşmeyi; "sözleşmek işi; hukuki sonuç doğurmak amacıyla iki veya daha çok kişinin, kuruluşun karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarıyla gerçekleşen işlem, bağit, akit, mukavele, kontrat" olarak tanımlamaktadır (TDK, 2015).

Taraflar ya da bireyler arasında bu tür sözleşmelerin olmaması durumunda, hiçbir taraf diğerine katkıda bulunmak için istekli olmayacak ve doğal olarak ilişki de sürmeyecektir. Taraflar arasında verilen sözler kendi içinde bir sözleşmeyi oluşturmaz ancak, birbirlerine yönelik yükümlülükleri sözleşmeyi meydana getirir. Bireylerin örgütü için daha fazla çalışması, hizmet içi eğitimi kabul etmesi ya da çalışanların terfi almaları bu yükümlülüklerin yerine getirilmesine örnek olarak gösterilebilir (Robinson ve Rousseau, 1994).

Sözleşmeler, birey davranışlarının ve örgüt faaliyetlerinin temelidir. Kelime anlamı olarak uzlaşma ve iş birliği anlamı taşısa da, zaman zaman anlaşmazlığa ve uyumsuzluğa

da sebebiyet verebilmektedir. Sözleşmeler hem işin içeriğini belirleyebilir hem de işin içeriği ile şekillenebilir. Aynı zamanda; sözleşmeler hem iş ortamını oluşturabilir hem de iş ortamı tarafından şekillendirilebilir (Rousseau ve Parks, 1993).

Rousseau (1989)'ya göre işçi ve işveren arasındaki ilişkiyi tanımlayan karşılıklı yükümlülükler iş sözleşmesinin temelini oluşturur. Algılanan yükümlülükler psikolojik sözleşme yapısını meydana getirmektedir. Psikolojik sözleşme, karşılıklı yükümlülükler ile ilgili bireysel inançlar veya algılar dizisinden oluşmaktadır. (Levinson, 1963; Rousseau, 1989).

Bireyin zihinsel beklentileri olarak ortaya çıkan psikolojik sözleşme kavramı; işveren ile çalışan arasındaki istihdam ilişkisinin doğasını açıklamak, birey ve örgütün iş ilişkilerindeki beklentilerini ortaya koymak ve bu beklentilerin gerçekleşebilme durumlarını açıklamak üzere ortaya çıkmıştır (Kılınç, 2016).

Psikolojik sözleşmeyi diğer sözleşme türlerinden ayıran husus; psikolojik sözleşmede iki tarafın (örgüt ve birey) bulunmamasıdır. Çünkü sözleşme bireyin zihinsel algılamasıyla oluşmaktadır (İyigün, 2012). Çalışanın beklentilerini elde edememesi, kendisine verilen sözlerin tutulmadığını düşünmesi hayal kırıklığına sebep olmakta, çalışanın zihninde yaratmış olduğu psikolojik sözleşme algısı bozulmaktadır (Coyle-Shapiro, 2002).

Bird (2005)'e göre bir sözleşme yalnız bir kâğıt parçası değildir; tek kelimelik yaşayan bir düşünce, insanlar arasında devam eden ilişki ve yaşamsal bir delildir. Tüzel kişiliği olan her işletmenin kuruluşu ve çalışmaları, kurulduğu ülkede geçerli olan yasalara uygun olmak zorundadır. Çalışan ve yönetici haklarını yasalar korur. Bu nedenle çalışanların ve kurumun karşılıklı ilişkileri ve çalışmaları takip edilir ve pek çok eylem yazılı olarak gerçekleşir (işe alım, sosyal güvencenin sağlanması, terfi ve benzeri gibi). Ancak bu yazılı olanların yanında örgüt kültüründen veya ulusal kültürden gelen, kişilerin bireysel algılamalarına dayanan, yazılı olmayan eğilimler de mevcuttur. Bu eğilimlerin en önemlilerinden biri "iş akdi" gerçekleşirken arka planda her iki tarafın da kendi çıkarları ve algıları doğrultusunda beklentiler oluşturmasıdır. Psikolojik sözleşme olarak adlandırılan bu beklentiler her bir bireye göre değişiklik göstermektedir (Millward ve Brewerton, 1999).

Psikolojik sözleşme kavramı, işverenler ile çalışanlar arasında tam olarak tanımlanamayan ilişkilerin açıklanması gerektiği durumlarda kullanılmakta olan ve temelini her çalışanın kendi zihninde yaratmış olduğu algı oluşturmaktadır (Marks, 2001).

Psikolojik sözleşme, yasal sözleşme veya iş sözleşmesinden çok farklıdır. Örneğin; işe yeni alınan bir çalışanın veya işe başlamayı düşünen bir bireyin iş sözleşmesinde yer alacak olan konular (çalışma saatleri, gelir düzeyi vs.) sınırlı olmasına rağmen, psikolojik sözleşmelerin içerdiği öğeler binlerce olabilir. Aynı şekilde, örgütün çalışanlarından beklentileri de iş sözleşmesinde yer almayan, zamanla değişebilen binlerce farklı beklenti olabilir. Örneğin; çalışanın örgüt değerlerini benimsemeye ne kadar istekli olduğuna dair beklentisi çok belirsiz olabilirken, örgütün çalışandan beklediği teknik beceriler çok açık olabilir. Bu beklentiler açıkça işe alım sırasında belirtilebilir veya belirtilmeyebilir. Yeni işe başlayan bir çalışan örgütün beklentilerinin tümünü veya örgüt amaçlarını net bir şekilde algılayıp benimseyebilir veya benimsemeyebilir (Kotter, 1973). Tamamen tarafların birbirleri ile kurdukları ilişkiler ile şekillenen psikolojik sözleşmeler zaman içerisinde değişikliğe uğrayabilir veya ihlâl edilebilir.

Psikolojik sözleşme ile iş sözleşmesi incelendiği zaman iki kavram arasında birtakım farklılıkların olduğu görülmektedir. Bu farklılıklardan en önemlisi, psikolojik sözleşmenin yazılı olmaması ve yasal bir yükümlülüğünün olmamasıdır. İş sözleşmesinin tüm şart ve beklentileri, karara varılmadan önceki aşama olan pazarlık sürecinde taraflarca tartışılabilmektedir. Psikolojik sözleşmede ise taraflar birbirleri ile resmi ve yazılı olmayan, konuşulmayan, karşılıklı yükümlülükleri ve bireysel beklentileri doğrultusundaki bir anlaşmaya varmışlardır. Dolayısıyla bu sözleşmede, yasal bir yaptırım söz konusu değildir (Keser, 2002).

Günümüzde çalışanların iş sözleşmelerine ek olarak psikolojik sözleşme oluşturmadıklarında örgüte faydalı olmalarının daha zor olduğu, sözleşmenin ihlâl edilmesi ile çalışanın iş tatmini, iş ilişkileri ve örgüte olan bağlılıklarının zedelendiği, işten ayrılma niyetlerinin arttığı yapılan araştırmalar ile ortaya konulmaktadır (Yılmaz, 2012).

1.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN OLUŞUMU VE TANIMI

Psikolojik sözleşme kavramına ilk olarak Argyris (1960) tarafından dikkat çekildiği görülmektedir. Ancak, Argyris (1960) psikolojik sözleşme terimini açıkça kullanmadığı ve tanımını yapmadığından dolayı, Levinson (1962) bu kavramın öncüsü kabul edilmektedir.

Psikolojik sözleşme; birey ile örgüt arasındaki mübadelenin algılanan şartlarını belirten kişisel bir düşünceden oluşmakta ve taraflardan biri diğerine geleceğe dair bir söz verdiğinde ortaya çıkmaktadır. Psikolojik sözleşme, örgütün bireye veya bireyin örgüte bir takım faydalar sunacağına dair inançlarıdır (Robinson ve Rousseau, 1994).

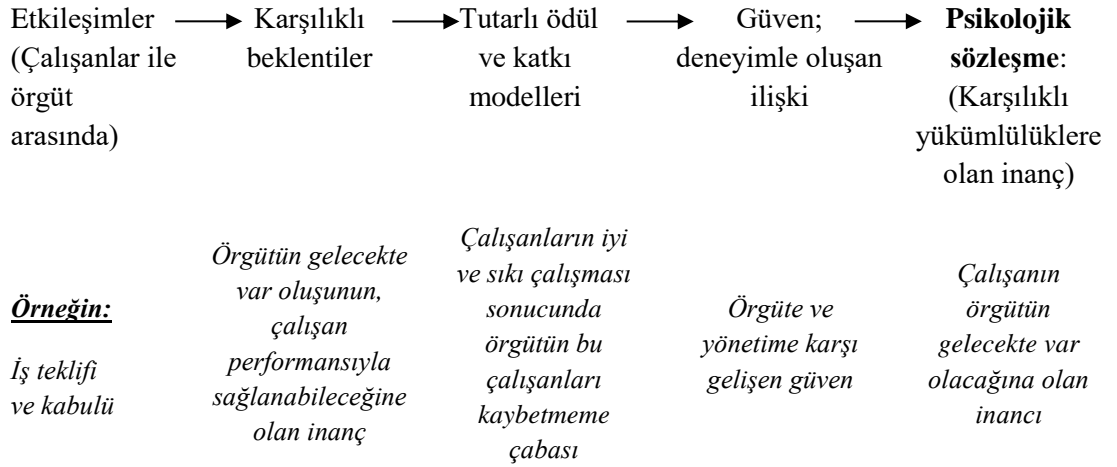
Rousseau (1995)'ya göre; sözleşmenin bir ayağını örgütün çalışanından sadakat, bağlılık, dürüstlük, gönüllülük, kaliteli iş yapma, iş kuralları çerçevesinde davranışlar sergileme gibi beklentileri oluştururken; diğer ayağını çalışanın, örgüt içerisinde sahip olduğu işte nasıl değerlendirildiği ve kendisine yeteneklerini, bilgisini ve sorumluluklarını geliştirme fırsatları verilip verilmediği, iyi iş ilişkilerinin oluşturulması ile ilgili psikolojik beklentileri oluşturmaktadır.

Bir örgütte çalışanların işverenleri ile imzaladıkları sözleşme ve örgütün çalışanlarından beklediği yükümlülükleri açıkça ifade eden yazılı metin, yönetmelik, mevzuat vs. yanı sıra açıkça belirtilmeyen konular da büyük önem arz etmektedir. Çalışan ile işveren arasında imzalanan yazılı sözleşmelere dayalı unsurlardaki boşluk ve belirsizlikler, çalışanların tutum ve davranışlarını açıklamakta yetersiz kalınca literatürde "psikolojik sözleşme" kavramı öne çıkmıştır (Mimaroglu, 2008).

Birey bir örgüte katılırken, birtakım beklentilere sahiptir. Birey örgütün kendisinden almayı beklediği faydalar (teknik beceri, enerji ve zaman kullanımı, iletişim kurma yeteneği, denetim becerileri, sadakat vs.) ile ilgili kendi zihninde bir fikre sahip olmanın yanında, kendisinin örgütten almayı umduğu (kendini geliştirme fırsatları, maaş, ofis alanı ve dekoru, sakin iş ortamı vs.) birtakım beklentileri vardır. Örgütün de hem çalışandan neler alacağına dair beklentileri vardır (bunun örnekleri, çalışanın ne vermeyi beklediğine benzer) hem de karşılığında çalışana ne sunacağı üzerine dair beklentileri vardır (bunun örnekleri çalışanın örgütten almayı beklediklerine benzer). Bu beklentiler aynı olabileceği gibi oldukça farklı da olabilirler. Örneğin, genç bir kimya mühendisi bir

şirkete çalışmak üzere gittiğinde kendine ait bir ofis verileceği beklentisinde olabilir. Eğer bu şirket de ona kendine ait bir ofis vermeyi planlıyorsa, burada bir "uyum" söz konusu olacaktır. Eğer şirket ona kendine ait bir ofis vermeyi planlamıyorsa, burada bir "uyumsuzluk" oluşacaktır. Bu uyumsuzluk küçük (şirket mühendisin bir başka çalışan ile aynı ofisi paylaşabileceğini düşünüyorsa) ya da büyük (şirket mühendise herhangi bir ofis, çalışma masası veya hiçbir şey vermeyi planlamıyorsa) olabilir. Bu dört ayrı beklenti kümeleri ile uyum ve uyumsuzluklar, "psikolojik sözleşme" kavramını meydana getirmektedir (Kotter, 1973).

Psikolojik sözleşme, örgüt ile çalışan arasında iş ilişkilerinin oluşumunda en önemli yapıcı unsurlardan biridir (Rousseau, 1995). 1960'larda (Argyris, 1960; Levinson ve diğerleri, 1962; Schein, 1965) kullanılan 'Psikolojik Sözleşme' kavramı, istihdam ilişkilerinin değişen doğasını anlamada güçlü bir araç haline gelmiştir. Kavram olarak çalışanın öznel inançları ve yönetimle arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. Bu sözleşme kişisel niteliğe sahiptir, taraflar arasındaki (çalışan ve örgüt yönetimi) yükümlülükleri içerir, belirli bir zamanı kapsar ve dolayısıyla oluşumu bir süreç gerektirmektedir (Rousseau, 2001).



Şekil 1: Psikolojik Sözleşme Süreci
(Kaynak: Rousseau, 1989)

Çalışan ile örgüt arasında ilk anda kurulan etkileşim ile tarafların zihinlerinde oluşan beklentiler karşılıklı (hem çalışan hem örgüt tarafından) olarak oluşmaktadır. Mesela çalışan; “benden beklenenden daha iyi performans gösterirsem örgütün güvenini kazanabilir, zamanla terfi alabilirim” beklentisi içerisine girebilir. Yöneticinin de

“çalışanlara olan inancımızı gösterebilirsek onların örgüte bağlılık duymasını, örgütle özdeşleşmesini, örgütte devamlılığını sağlayabilir; hedeflerimize daha kolay ulaşabiliriz” düşüncesi karşılıklı olarak gelişen beklentilere örnek olarak verilebilir. Tarafların birbirlerinden almayı hedefledikleri (karşı tarafa verdiklerinin karşılığında almayı bekledikleri), kişinin kendi zihninde yarattığı algı, birbirlerine olan yükümlülükleri oluşturmaktadır (Rousseau, 1989). Bu karşılıklı yükümlülükler olan inanç ise, psikolojik sözleşmeyi ortaya çıkarmaktadır (bknz. Şekil 1).

Psikolojik sözleşmeler, iş sözleşmeleri temeline dayanmakta ve iş sözleşmelerindeki bazı boşluk ve belirsizlikleri doldurmaktadır. İş yaşamında çalışan ve işveren arasındaki karşılıklı yükümlülüklerin de temelini oluşturan psikolojik sözleşme algısı; hem çalışanlara hem de işverenlere birtakım sorumluluklar yüklemektedir (Yıldız ve diğerleri, 2016).

De Vos ve diğerleri (2003) psikolojik sözleşme temelini sağlam atılması ve geliştirilmesi için işverenlerin çalışanlarına sağlayabilecekleri teşvikleri beş başlıkta incelemiştir. Bunlar; kariyer gelişimi fırsatları, işin içeriği, örgüt içindeki sosyal atmosfer, finansal ödüller ve iş-özel hayat dengesidir. Tanıtım fırsatları, örgüt için kariyer gelişim fırsatları ve kendini geliştirmeye yönelik fırsatlar; kariyer gelişimi başlığı altında irdelenmiştir. İşin tanımı başlığı ise; örgüt içinde kendi işinde kendi kararını verebilme, işin sorumluluklarını taşıyabilme ve bir işi yaparken yetenek ve becerilerini kullanabilmeyi ele almaktadır. Çalışanlar arası kurulan iyi iletişim, ortak işbirliği, çalışanlar arası olumlu ilişkiler; örgüt içindeki sosyal atmosferi oluşturan etmenlerdir. Performansa dayalı maaş artışları, çekici ücret ve faydalar paketi, istisnai performans için maddi ödüller finansal ödüller olarak belirtilmiştir. Son olarak çalışanın bireysel ihtiyaçlarına dayalı çalışma saatlerinde esneklik fırsatlarının sağlanması, tatile çıkılacak zamana çalışanın karar vermesi ve en önemlisi de çalışanın özel hayatına gösterilen anlayış ve saygı dengesinin kurulması; iş-özel hayat dengesi olarak belirtilmiştir.

Literatürde psikolojik sözleşme kavramı ile ilgili çeşitli tanımlar farklı bilim adamları tarafından farklı dönemlerde farklı şekillerde ortaya konmuştur. Kavram ile ilgili evrensel bir fikir birliği bulunmamaktadır. Tanımlar kronolojik olarak aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Argyris (1960) psikolojik sözleşmeyi, tarafların birbirlerinin normlarına saygı gösteren örtük (kapalı) bir anlaşma olarak görmektedir.
- Levinson ve diğerleri (1962), “yazılı olmayan ve büyük ölçüde zımni karşılıklı beklentilerin bir ürünü, sözlü sözleşme” olarak tanımlamaktadır.
- Schein (1965)'a göre psikolojik sözleşme, bir örgüt ile örgütün her bir üyesi, yöneticileri ve diğerleri arasında işleyen yazılı olmayan beklentiler kümesidir.
- Kotter (1973) tarafından psikolojik sözleşme, kişi ve mensubu olduğu örgüt arasında sözleşle ifade edilmeyen, örtük, tarafların iş ilişkileri içerisinde birbirlerine vermeyi ve birbirlerinden almayı bekledikleri psikolojik yönü bulunan anlaşma olarak ifade edilmiştir.
- Schein (1980) psikolojik sözleşme kavramını "çalışanın kendisi ve mensubu olduğu örgüt arasındaki yazılı olmayan, karşılıklı beklentiler dizisi" olarak tanımlamıştır.
- Rousseau (1989)'ya göre ise psikolojik sözleşme, “çalışan-işveren ilişkisindeki karşılıklı yükümlülüklerle ilişkin *çalışanın* inancıdır.
- Coyle-Shapiro ve Kessler (2000) psikolojik sözleşmeleri “kişinin karşılıklı yükümlülüklerinin sağlanacağına ilişkin inançları” olarak tanımlamıştır.
- Guest ve Conway (2002a)'a göre her iki tarafın da (örgüt ve birey) ilişkide bahsi geçen karşılıklı sözler ve yükümlülüklerle dair iş ilişkisi hususunda sahip oldukları algı psikolojik sözleşmeyi oluşturmaktadır
- Walker ve Hutton (2006)'a göre beklentilerin aksine, karşı tarafın sağlamak zorunda olduğuna inanılan ve karşılıklı değişimin algılanan vaatlerinden kaynaklanan inançları kapsayan psikolojik sözleşmeler, bireysel olarak ele alınan ancak tarafların her ikisinin de yükümlülüklerini kapsayan tek taraflı olan anlaşmalardır.
- Mao ve diğerleri (2008) psikolojik sözleşme kavramını, iş gören ile işveren arasındaki ilişkinin 'etkileşimi' olarak tanımlamıştır.
- Cihangiroğlu ve Şahin (2010) “Örgütlerin ve bireylerin uygun istihdam anlaşmalarıyla bir araya geldiği ve birbirlerine karşı yükümlülükleri olduğu üzerine kurulu, birey ile örgüt arasında, yazılı olmayan, konuşulmamış beklentilerin toplamı” şeklinde psikolojik sözleşme kavramını tanımlamıştır.
- Yıldız ve diğerleri (2016)'ne göre psikolojik sözleşmeler; çalışan ve işveren arasındaki yazılı olmayan, zamana ve kişiye göre değişiklik gösterebilen örtük bir

anlaşma niteliğinde olup, özellikle iş sözleşmelerindeki boşluk ve belirsizlikleri doldurmaktadırlar.

1.3. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN ÖZELLİKLERİ VE ÖNEMİ

Psikolojik sözleşmelerin, büyük ölçüde bireysel olduğu düşünülmektedir. Kişilere, kurumlara ve zamana göre farklılık gösterebilir. Aynı kurumda aynı işi yapan iki kişinin psikolojik sözleşmesi aynı olmayabilir. Bir bireyin karşılıklı yükümlülükler anlayışının, taraflardan birinin açıkça verdiği sözlere, kurumda çalışan diğer kişilere nasıl davranıldığını gözlemlemeye ya da kurumsal sistemler ve kültüre dayalı tecrübelerle göre zaman içerisinde değiştiği düşünülmektedir (Rousseau, 1995).

Psikolojik sözleşmede taraflar birbirleri ile resmi ve yazılı olmayan, konuşulmayan, karşılıklı yükümlülükler ve beklentiler konusunda bir anlaşmaya varmışlardır. Bu anlaşmanın yasal bir yükümlülüğü yoktur (Keser, 2002). Son zamanlarda örgütlerde işveren-işgören ilişkisi incelendiğinde, geleneksel yaklaşımdan uzaklaşarak, yazılı olmayan kurallara dayanan ve karşılıklı taahhütler çerçevesinde gerçekleşen beklentileri açıklamaya yönelik psikolojik sözleşme kavramı öznel bir kavram olarak ön plana çıkmıştır (Topcu ve Basım, 2015). Psikolojik sözleşmeler daha çok duygusal ağırlıklı konularla ilişkilidir (Yılmaz, 2012). Çalışan-işveren arasındaki bağı açıklayıcı bir yaklaşım getiren psikolojik sözleşme, çalışan davranışlarının altında yatan sebepleri de irdeleyerek açıklık getirmektedir (Topcu ve Basım, 2015).

Çalışan ile işveren arasında yasal olarak yapılması zorunlu olan iş yükünün yanı sıra, örgütün çalışandan çalışanın da örgütten beklenti ve istekleri olabilir. İş sözleşmeleri gibi standart bir formu olmayan ancak her iki tarafın da bildiği, genellikle yazılı olmayan sözleşmelere psikolojik sözleşme denir (Tarakcı ve Akın, 2017).

Psikolojik sözleşmenin yazılı olmamasının ve konuşulmamasının sebeplerini Özkalp (2004) şu şekilde ifade etmektedir:

- ✓ Her iki taraf da beklentileriyle ilgili birbirlerine açık olmadıklarından, beklentileri nasıl yerine getirebileceklerini bilemezler.

- ✓ Taraflar birbirlerinin beklentilerinin ne olduğundan haberdar olmayabilir. Örneğin, işverenlerin çalışanlara hangi ödülleri (maddi ve/veya manevi) verdiği bilinmeyebilir.
- ✓ Beklentilerin bir kısmı “son derece doğal olarak” nitelendirildiğinden, konuşulmaya bile gerek olmayan temel beklentiler olarak algılanır.
- ✓ Kültürel normlar tarafların beklentilerini konuşmasına engel olabilmektedir.

Psikolojik sözleşme; taraflar (çalışan ve işveren) arasındaki güvensizliği ve belirsizliği azaltır, çalışanlara öngörebilme hissi verir ve örgüte duyulan güveni artırır. Çünkü çalışma ortamındaki ilişkilerin tüm özelliklerini resmi yazılı sözleşmelerde belirtmek mümkün değildir. Psikolojik sözleşme, çalışma ilişkilerindeki bu boşluğu doldurmaktadır. Psikolojik sözleşmenin bir diğer özelliği ise, çalışan davranışlarını şekillendirmesidir. Çalışan kendisinin örgüte olan yükümlülüklerini, örgütün kendisine olan yükümlülükleriyle karşılaştırma yaparak, tutum ve davranışlarını buna göre şekillendirmektedir (Cihangiroğlu ve Şahin, 2010).

Psikolojik sözleşme kavramı günümüzde örgütlerde çalışan memnuniyetini, bağlılığını, verimliliği artırmak amacıyla giderek önemi artan bir kavram olarak öne çıkmaktadır. Buna yol açan unsurlar ise şunlardır (Keser, 2002):

- ✓ Örgüt ile çalışan arasında gerginlik yaratabilecek birtakım sorunların yaşanmasına engel olması, muhtemel bir sorun yaşanması durumunda ise iletişimi kolaylaştırıcı rolü ile çözüme katkıda bulunması,
- ✓ Rol, yetki ve sorumlulukları konusunda çalışanların bilinçli olmalarının sağlanması,
- ✓ Çalışanlar örgütün kendilerinden beklentileri olduğunu bilmeli ve bu beklentilere nasıl karşılık vereceklerini ve/veya beklentileri nasıl karşılayacaklarını bilmelerine olanak tanınması,
- ✓ Psikolojik sözleşme sayesinde; örgütün çalışanlarına sağlayacağı maaş artışı, kariyer geliştirme fırsatları, terfi vb. gibi olanakların tahmin edilebilir olması.

1.4. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME KAVRAMINA İLİŞKİN BAŞLICA KURAMLAR

Psikolojik sözleşme kavramının daha iyi anlaşılmasına yardımcı olan ve kavramın temelini oluşturan belli başlı kuramlar bulunmaktadır. Bu kuramlar; Karşılıklılık Normu, Sosyal Mübadele Kuramı, Eşitlik Kuramı, Beklenti Kuramı ve Lawler-Porter Modeli'dir.

1.4.1. Karşılıklılık Normu

Karşılıklılık genelde, psikolojik sözleşme literatüründe “karşılıklılık olgusu” olarak kullanılmaktadır ve Gouldner (1960) bunun ana referansı olarak görülmektedir. Bu kuram, psikolojik sözleşme araştırmalarının üzerine kurulduğu varsayımların tamamlanmamış bir resmini temsil eder. Gouldner'ın (1960) karşılıklılık olgusu, iki taraflı karşılıklılık senaryosu üzerine kurulmaktadır. Gouldner'a göre Karşılıklılık Normu'nun söz konusu olabilmesi için kişilerin kendilerine yardım edenlere yardım etmeleri ve kişilerin kendilerine yardım edenlere zarar vermemeleri gerekmektedir. Bu sayede kişiler elde ettikleri olumlu davranışlardan yarar sağlayacak ve karşısındakilere de yarar sağlayacak olumlu davranışlar sergileyeceklerdir (Gouldner, 1960).

Gouldner (1960) Karşılıklılık Normu'nun evrensel özelliği olmasına rağmen; karşılaşılan durumun şartlarına, kişilerin karakteristik özelliklerine ve normun sonuçlarına verilen değere göre değişiklik göstereceğini belirtmiştir.

Rousseau (2001) karşılıklılığa sebebiyet veren dört faktörü şöyle belirtmiştir:

- ✓ İlgili tarafların algılarındaki amaç doğruluğu
- ✓ İlgili taraflar arasında paylaşılan bilgi
- ✓ Kişinin kendi çıkarına göre bazı şartları talep etme hakkına sahip olmak
- ✓ Sözleşmenin şartlarını kabul etme veya reddetme hakkına sahip olmak

Rousseau (2001) psikolojik bir sözleşmenin var olması için karşılıklılık algısının olması gerektiğini belirtmiştir. Çalışanların, yasal iş sözleşmesi kapsamında işe alınması durumunda, iki taraf da sözleşme tanımlanırken ve imzalanırken karşılıklı bazı yükümlülüklerin varlığının farkında olmaları makul görünmektedir. İşe yeni başlayan çalışanların psikolojik sözleşmeleri; kariyer imkanları, maddi ödüllendirmeler, kapsamlı iş içeriği gibi işveren tarafından verilen sözler ile bunun karşılığında yüksek performans,

ekstra-rol-davranışı, sadakat gibi kendilerinin sağlayacağına dair verilen sözleri kapsamaktadır.

1.4.2. Sosyal Mübadele Kuramı

Psikolojik sözleşmeleri mübadele ilişkileri olarak nitelendirmek, Sosyal Mübadele Teorisi'ni gündeme getirir. Sosyal Mübadele Teorisi'nin ana prensibi, insanların değerli kaynaklar sağlayabilecek kişilerle ilişki kurma arayışıdır. Bu olgu, Gouldner (1960) tarafından "karşılıklılık ilkesi" olarak tabir edilmiştir ve bunun psikolojik sözleşmelerle tanımlanan mübadele ilişkisi için uygunluğu Coyle-Shapiro ve Conway (Conway ve Coyle-Shapiro, 2006; Coyle-Shapiro ve Conway, 2004) tarafından gösterilmiştir. Ayrıca, Herriot ve diğerleri (1997), yöneticilerin olduğu kadar bireylerin de karşılıklı yükümlülükler algısına sahip olmaları gerektiğini ve her iki tarafın da karşılıklı yükümlülükler algısı geliştirebileceğini ifade etmiştir.

Mübadele açısından; bir kişinin diğer bir kişi ile olan ilişkisi bağımsızlık durumu, bağımlılık durumu ve karşılıklı bağımlılık durumu olmak üzere üç şekilde gerçekleşebilir. Sosyal Mübadele Kuramı'ndan söz edebilmek için karşılıklı bağımlılık gerekmektedir. Sosyal mübadele taraflarını; işverenler, çalışanlar, yöneticiler, müşteriler, sendikalar ve tedarikçiler oluşturmaktadır. Taraflar mübadele esnasında birbirlerine; ekonomik ve sosyo-duygusal çıktılar sunarlar. Ekonomik çıktılar finansal açıdan değerlendirilen somut çıktılar; sosyo-duygusal çıktılar ise bireylerin sosyal ve saygı ihtiyaçlarını ifade etmektedir (Cropanzano ve Mitchell, 2005).

1.4.3. Eşitlik Kuramı

Adams (1963) tarafından geliştirilen bu kurama göre kişinin işinde başarılı olması ve işinden tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır. Güdülenme kuramı olarak tanımlanan bu kuram, çalışanların örgüt içerisinde adil muamele görmek istemeleri prensibine dayanmaktadır. Bu kuramla, kişinin sarf ettiği çaba ve karşılığında elde ettikleri ile aynı çalışma ortamında başkalarının sarf ettiği çaba ve elde ettiklerini karşılaştırma eğiliminde olduğu ifade edilmektedir.

Eşitlik kuramına göre birey her zaman kendini başkaları ile kıyaslar. Buna göre örgüt içinde bir çalışan, kendisiyle en yakın durumda olduğunu düşündüğü diğer çalışanlarla kendini kıyaslar. Bu kıyaslama sonucunda kendisi ile kıyasladığı kişilere yaklaşık olarak aynı biçimde davranıldığını düşünüyorsa örgüt yapısı adil olarak değerlendirilir.

Eşitlik Kuramı'na göre; karşılaştırma süreci hem girdilere yani kişinin örgüte yaptığı katkılara; hem de çıktılara, yani kişinin yaptıkları karşılığında örgütten aldıklarına göre yapılmaktadır (Arnold ve Feldman, 1986). Tablo 1'de iş girdi-çıkıtı örnekleri verilmektedir:

Tablo 1: İş Girdi-Çıkıtı Örnekleri

Girdiler	Çıktılar
Zaman	Ücret
Emek	Terfi
Akademik Eğitim	Fark edilme
İş Tecrübesi	Güvence
Eğitim	Kişisel Gelişim
Fikirler	Yararlar
Yetenek	Sosyal ilişkiler

Kaynak: Arnold ve Feldman, 1986

Çalışanlar örgüt içerisinde bir görevi yerine getirmek için kendinden kattıklarıyla (girdiler), o iş sonucunda elde ettiklerini (çıktılar) ilişkili olarak algılar. Daha sonra kendi girdi-çıkıtı oranlarını konu ile ilgili diğer çalışma arkadaşlarının girdi-çıkıtı oranlarıyla karşılaştırırlar. Oranlardaki "girdi", işi başarmak için sarf edilen çaba ve emek, örgütsel pozisyon, sosyal statü, tecrübe, eğitim ve hatta yaş şeklinde olabilirken, "çıkıtı", ücret, maaş, sosyal ilişkiler, ödüller, terfi, sorumluluk artışı vb. olarak ifade edilmektedir (Adams, 1963).

Eşitlik algılaması kişiden kişiye değişmektedir. Bu nedenle örgütlerin çalışanlarının kişilik özelliklerini, ihtiyaçlarını ve beklentilerini iyi bir şekilde analiz etmeleri gerekmektedir (İyigün, 2012).

1.4.4. Beklenti Kuramı

Beklenti Kuramı, Vroom (1964) tarafından "İş ve Motivasyon" isimli kitabında ortaya atılmıştır. Berlew ve Hall'un araştırmasından uyarlanan, aşağıdaki on üç maddelik listede, bir bireyin örgütten almayı ve örgütün bireye vermeyi beklediği beklentiler vardır. Bu listedeki her bir madde, örgütün iş ortamında bireye ne sunacağı veya vereceği hakkında bireyin beklentilerinden oluşmaktadır (Kotter, 1973):

1. Örgütün anlam veya amacını benimsemek
2. Kişisel gelişim fırsatları
3. İşin ilgi çekici yanları (merak uyandırma)
4. Çalışma zorlukları
5. İşte güç ve sorumluluk sahibi olma
6. İyi iş ile tanınma ve onaylanma
7. İşin durumu ve saygınlık
8. İnsanlara karşı güler yüzlü olmak, çalışma grubuyla uyum
9. Maaş
10. Kuruluş bünyesi (genel uygulamalar, disiplin, tasnif)
11. İş güvenliği miktarı
12. İlerleme fırsatları
13. Geri bildirim ve değerlendirme sıklığı ve miktarı

Beklenti Kuramı; insan tutum ve davranışlarını, bireyin amaç ve seçimleriyle ve bu amaçları başarmadaki beklentileri yönünden açıklamaya çalışır. Beklenti Kuramı'na göre çalışanlar sadece işlerinden umduklarını buldukları zaman tatmin olacaklardır. Çalışanın belirli bir performans düzeyine ulaşabilmesi için göstereceği çaba ile kendisine bazı getiriler sağlayacağına olan inancı ve ulaştığı başarı sonucunda kendisine verilecek olan ödüllerin çalışan tarafından tatmin edici bulunması gerekmektedir (İyigün, 2012).

1.4.5. Porter-Lawler Modeli

Vroom'un Beklenti Kuramı'nın Porter ve Lawler (1968) tarafından geliştirilmesi sonucunda ortaya çıkan bu modele göre, iş tatmini çalışanın gösterdiği çaba ve sonucunda aldığı ödülde oluşmaktadır. Çalışanlar kurum içerisinde kendilerine verilen ödüllerden çok başkalarının ödülleri değerlendirir ve bu ödüllere farklı anlamlar, algılar yükleyebilmektedirler. Model ile çalışanların istekleri ve harcadıkları çabanın her zaman beklenen başarıyı getirmeyeceği vurgulanmaktadır. Çalışanların davranışları iş ortamındaki, eşitlik ve memnuniyetten etkilendiği için ulaşmak istediği amaç da bu doğrultuda şekillenmektedir (İyigün, 2012).

Porter-Lawler Modeli, Beklenti Kuramı'ndan oldukça farklılaştırılmıştır ve yetenek, özellik ve rol algılamalarını da kapsamaktadır (Mimaroglu, 2008). Kuram karmaşık bir yapıya sahip olduğu için, örgütlerde uygulanması oldukça zordur. Yöneticilerin her bir çalışanın hangi ödülleri beklediğini, hangi çalışanların hangi ödülleri değerli gördüğünü bilmesi gerekir. Beklentilerin iyi analiz edilmesi, ödüllerin hak eden herkese, yeterli miktarda dağıtılması ve bir bütün olarak sistemin herkes için adil olmasına dikkat edilmesi gerekmektedir (Hampton, 1981).

1.5. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN TÜRLERİ

Literatür taraması yapıldığında, psikolojik sözleşmenin genelde, "ilişkisel" ve "işlemsel" olmak üzere iki başlık altında incelendiği görülmektedir. Zaman dilimi açık ve net bir şekilde belirtilen işlemsel sözleşmeler kısa bir dönemi kapsayan, ekonomik mübadele temelli değişimlerin olduğu sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır. Bu tür sözleşmeler, var olan becerilerin kullanımına dayanmaktadır. İlişkisel sözleşmeler ise ilişki ve zaman diliminin tam olarak belirtilmediği sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır. Bu tür sözleşmelerde ekonomik değişim kadar duygusal katılım da önemlidir. İlişkisel sözleşmeler işlemsel sözleşmelere göre daha esnek sözleşmeler olup değişime açıktır. Bu tür sözleşmelerin maddeleri örtük ve sübjektif olmaktadır (İyigün ve Çetin, 2012).

İşlemsel sözleşmeler kısa dönemli ilişki, yüksek maaş, performansa dayalı ücret gibi koşulları içerirken, ilişkisel sözleşmeler ise uzun dönemli iş güvencesi, kariyer gelişimi olanakları ve bireysel sorunlarda destek olma gibi unsurları içermektedir (Coyle-Shapiro ve Kessler, 2000). Kısa vadeli ilişkiler gerektiren işlemsel psikolojik sözleşme türü,

maddi kazanımlara ve ekonomik değişimlere dayanmaktadır. Örgütten ziyade kişisel yetenek ve yetkinliklerin daha ön planda tutulması sebebiyle çalışanlar ile örgüt arasında güçlü bir bağ kurulmasına engel olabilmektedir (Yıldız ve diğerleri, 2016).

Maddi kazançtan çok manevi kazançlara odaklanan, örgüte ait olma hissi nedeniyle performansa yönlendiren ve uzun vadeli çalışan-işveren ilişkisini ortaya koyan ilişkisel psikolojik sözleşme algısına sahip çalışanlar örgütle daha duygusal ilişkiler kurmaktadır (Yıldız ve diğerleri, 2016)

İşlemsel psikolojik sözleşmeler tarafların daha dar kapsamlı ilişkilerini ve sınırlı katılımını gerektirirken; ilişkisel psikolojik sözleşmeler tarafların daha geniş ve açık uçlu yükümlülüklerini içermektedir (Karcıoğlu ve Türker, 2010).

Rousseau (1995) ilişkisel ve işlemsel sözleşmeleri Şu Şekilde tanımlamıştır:

İlişkisel Sözleşmeler:

- ✓ Ekonomik değişim kadar duygusal katılımın da önemli olduğu,
- ✓ İlişkiler ve zaman diliminin açık uçlu olduğu,
- ✓ İşveren ve çalışan açısından yatırımın önemli olduğu,
- ✓ Yüksek düzeyde karşılıklı bağımlılık ve yüksek çıkış engellerinin olduğu,
- ✓ Dinamik ve değişime açık olan,
- ✓ Maddelerin örtük ve nesnel olduğu sözleşme türüdür.

İşlemsel Sözleşmeler:

- ✓ Kısa dönemli maddi değişimlerin olduğu,
- ✓ Temel ödüller gibi belirli ekonomik koşulların sağlanmasını gerektiren,
- ✓ Çalışan katkısının sınırlı olduğu,
- ✓ Belirli bir zaman diliminde meydana gelen,
- ✓ İyi tanımlanmış koşullara bağılılığın olduğu,
- ✓ Fazla esneklik imkanının olmadığı,
- ✓ Var olan becerilerin kullanılması gereken,
- ✓ Maddelerin açık ve anlaşılır olduğu sözleşmelerdir.

Genel olarak psikolojik sözleşme türlerinin farklılığını açıklamak için, Rousseau (1995) psikolojik sözleşmelerin altı özelliğini Tablo 2’de görüldüğü gibi listeleterek sunmuştur:

Tablo 2: İşlemsel ve İlişkisel Sözleşmenin Özelliklerinin İncelenmesi

Sözleşme Özellikleri	İşlemsel	İlişkisel
Odak Noktası	Ekonomik	Ekonomik ve sosyo-duyusal
Zaman Kapsamı	Kısa vadeli	Açık ve belirsiz süre
İstikrar	Durağan	Dinamik
Kapsama Alanı	Dar	Yaygın ve kapsamlı
Anlaşılabilirlik	Kolay Gözlemlenebilir	Öznel - Anlaşılan
Biçimselleştirme	Yazılı	Yazılı ve yazılı olmayan

Kaynak: Rousseau, 1995

Rousseau (1995) yukarıda sıralanan altı özelliğin birleşerek tek bir boyut oluşturduğunu ve iki bilinen sözleşme türünün, işlemsel ve ilişkisel psikolojik sözleşmelerin yukarıda belirtilen özellikler dikkat alınarak incelenmesi gerektiğini belirtmiştir. İşlemsel psikolojik sözleşmelerin, öncelikle çalışan için ekonomik teşvikleri, işe kişisel müdahalenin kısıtlı olmasını, ilişkinin kısa süreli olmasını, iyi tanımlanmış çalışan yükümlülüklerini, karşılıklı yükümlülüklerde küçük çaplı esnekliği ve iş hususunda küçük çaplı gelişimi içerdiği düşünülmektedir. Bu tarz bir mübadelenin şartları, başkaları tarafından gözlemlenebilir ve anlaşılabilir olmasıdır. İlişkisel psikolojik sözleşmeler ise sadece ekonomik olarak değil, aynı zamanda duygusal ve bütünsel bir müdahale-uzun süreli devam edecek ve çalışan yükümlülüklerinin kısmen kapalı ve değişmeye açık olabileceği bir müdahale-olarak tanımlanmaktadır. Kişisel ve aile hayatı ile ilgili özellikleri içerebilir ve üçüncü bir kişi tarafından gözlemlenmesi zor olabilmektedir (Rousseau, 1995).

Rousseau (1995) değişen örgüt koşullarını da dikkate alarak, psikolojik sözleşmelere iki tür daha eklemiş ve sözleşmeleri dört boyutta ele almıştır:

- Birinci boyut, maddi faktörlerin ön planda olduğu, kısa dönemli ve dışsal performansa dayalı işlemsel sözleşmeler,
- İkinci boyut, duygusal faktörlerin ilk planda olduğu, her iki taraf için de uzun dönem bağlılık esasına dayanan ve dışsal performansa dayanmayan ilişkisel sözleşmeler,
- Üçüncü boyut işlemsel ve ilişkisel sözleşmelerin benzersiz olarak bir araya geldiği, uzun dönemli ilişkileri temel almasına rağmen aynı zamanda performans gereklerinin de yerine getirilmesi esasına dayanan dengeli sözleşmeler,
- Dördüncü boyutu ise geçişsel sözleşmeler olarak belirtmiştir. Bu sözleşme türünde örgütün çevresel şartlarından dolayı oldukça hızlı değişim yaşanmaktadır ve hiçbir garanti söz konusu değildir (Rousseau, 1995).

1.6. PSİKOLOJİK SÖZLEŞMEDE TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Çalışanların örgüte sağladıkları katkılar karşılığında, örgütün de kendilerine birtakım faydalar sağlaması gerektiğine dair çalışanların bireysel algılarından meydana gelen psikolojik sözleşme, örgüt ve çalışanın karşılıklı yükümlülüklerini ifade eden bir anlaşmadır (Walker ve Hutton, 2006).

Psikolojik sözleşmeye çalışanın ve işverenin beklentileri itibari ile bakıldığında temelde dört farklı beklentinin olduğu görülmektedir. Bunlar; İşlemsel beklenti, İlişkisel beklenti, Dengeli beklenti ve Dengesiz/Geçişsel beklentidir. İşlemsel beklentide başlangıç ve bitiş tarihi belli olan belirli bir zaman diliminde çalışılmakta olup, özel performans gerektirmektedir. İşlemsel beklentiler, özellikle kısa dönemli projelerde sıklıkla görülmektedir. İlişkisel beklentide açık uçlu, tamamlanmamış ve daha belirsiz beklentiler söz konusu olup, yöneticinin kılavuzluğuna rastlanmaktadır. Dengeli beklenti, açık uçlu ilişki, özelleştirilmiş iyi performans, çalışma alanının değiştiği, ekip çalışmasının gerektiği, net tanımlanmış ürün ve zamanın gerektiği durumlarda geçerlidir. Dengesiz-geçişsel beklenti ise, gelecek ilişkisinin beklenmediği ve belirtilmeyen performans durumlarında söz konusu olan beklentidir (Jose, 2012).

Psikolojik sözleşme kavramının odak noktası beklentilerden yükümlülüklere kaymaktadır. Başka bir ifadeyle, psikolojik sözleşmeler kişinin karşılıklı yükümlülüklerinin sağlanacağına ilişkin inançları olarak ifade edilmektedir. Bu karşılıklı yükümlülükler bir taraftan işverenin çalışana karşı yerine getirmekle yükümlü

olduklarını, bir taraftan da çalışanın işverene karşı yükümlülüklerini kapsamaktadır. Ancak uygulamada, çalışanların zihninde beklentilerin nerede bittiği ve yükümlülüklerin hangi aşamada başladığı net değildir (Coyle-Shapiro ve Kessler, 2000).

Psikolojik sözleşmeler çok temel olan bir şeyi; yani, çalışan birey ile bu bireyin çalıştığı kurum arasındaki mübadele ilişkisini esas alır. Bu ilişki, iki taraf arasında sürekli tekrarlanan ve bireyin kuruma bir şeyler kazandırdığı (mesela, yenilikçi bir fikir öne sürmek ya da uzun vadeli bir anlaşma yapmak ve karşılığında ise prim ya da terfi almak gibi...) alış-veriş kapsamaktadır. Bu alış-veriş süreçleri bazen (örneğin, çalışanın prim kazandığı zamanlar gibi) üçüncü kişiler tarafından kolaylıkla gözlemlenebilir. Bazen bu alış-veriş aşamaları oldukça uzun bir zaman dilimini kapsayabilir ya da net bir şekilde görülemeyebilir. Örneğin, kurumsal bir krizden ötürü çalışanın güçlü bir iradeyle destek sağlaması ve krizden kurtulduktan iki yıl sonra terfi alması gibi. Daha yüksek bir yönetim kademesine terfi edilmek, krizde gösterilen desteğin direk sonucu olabilir de olmayabilir de (Petersitzke, 2009).

Mübadele ilişkisinin temel şartları, haftalık saatleri, ödemeyi, sosyal faydaları, ücretli tatillerle alâkalı usuller ve taraflardan herhangi birisinin ilişkiyi feshedebilme şartlarını içeren yasal iş sözleşmesinde belirtilmiştir (Spindler, 1994). Psikolojik sözleşmenin temelinde yatan düşünce, çalışanların kendilerini kurumlarına karşı, çalıştıkları mesai saatleri yahut belirtilen görevi yerine getirmenin yanı sıra kuruma daha çok faydalı olma konusunda mecbur hissetmeleridir. İlave yükümlülükler zamanla gelişir ve değişir; hatta hangi görevlerin verilen işin bir parçası olduğuyula alâkalı esnek olma, harcamaları düşürmek için sürekli yeni yollar bulmaya çalışma ya da düzenli olarak ücretsiz fazla mesai yapma gibi çalışan desteğini de içerebilir. Ayrıca, kurumların, çalışanlarına maaş, avantajlar ve tatillerden daha fazlasını vermeye mükellef oldukları görülmektedir. Psikolojik sözleşmeler, personel sayısını azaltmaktan kaçınarak işleri koruma, mesleki gelişim desteği ve kurum içi terfi fırsatları sağlama ya da çalışabilirliği sağlamak için eğitimler verme gibi ilave kurumsal yükümlülükler de içerebilir.

1.7. SAĞLIK ÇALIŞANLARI AÇISINDAN PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Sürekli değişen çevre karşısında, iyi bir örgütün hayatta kalabilmek için gerekli olan personelin esnekliği ve uyumunu nasıl geliştireceği sorusu örgüt için psikolojik bir

problem niteliği taşımaktadır (Schein, 1965). Örgütlerde çalışan memnuniyetini, bağlılığını, verimliliği artırmak amacıyla giderek önemi artan bir kavram olarak öne çıkan (Keser, 2002) psikolojik sözleşmenin tüm etkilerinin sağlık kurumları açısından da benzer şekilde olduğu söylenebilir. Hizmet sektörünün en önemli alt dallarından biri olan sağlık sektörü, insan sağlığını ve hayatını geliştirmeyi hedefleyen emek yoğun bir alandır (Keklik, 2015).

İşlerin yoğun ve stresli çalışma ortamında büyük fedakârlıklar içerisinde yürütüldüğü sağlık sektöründe çalışanların beklentilerinin ortaya konması ve beklentilerin doğru anlaşılıp karşılanması; sağlık çalışanlarının performanslarını dolayısı ile sunulan sağlık hizmetinin kalitesini etkileyecektir (Kılınç, 2016). Literatürde sağlık çalışanları üzerinde yürütülen psikolojik sözleşme ile ilgili çeşitli çalışmalar bulunmaktadır.

Lester ve diğerleri (2002) yapmış oldukları çalışmada, yönetici ve çalışanlar arasındaki karşılıklı yükümlülükler ile ilgili anlaşmanın, çalışma kapsamına alınan yüksek lisans öğrencilerinden oluşan örneklem ve sağlık kurumları çalışanlarından oluşan başka bir örneklemde duygusal bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif ilişkili olduğunu saptamışlardır.

Klahid (2003) bir kamu hastanesinde 200 hemşire üzerinde yaptığı çalışmasında; hemşirelerin örgütsel adalet, psikolojik sözleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

Ulusal literatürde ise, Mimaroglu (2008) çalışmasında ilaç sektöründe çalışan tıbbi satış temsilcilerinin psikolojik sözleşme algılarının örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu saptamıştır. Araştırma sonuçlarının psikolojik sözleşmenin örgüt dışındaki yabancılara örgütü övme, olası tehlikelere karşı örgütü savunma, örgütü koruma ve olumsuz koşullar altında bile örgüte sadık kalma anlamına gelen örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin kuramsal açıklamalarıyla örtüştüğünü belirtmiş; psikolojik sözleşmesi tam olan çalışanın örgütü ile olumlu ilişki kuracağını ve örgütün yararına davranışlar sergileyeceğini vurgulamıştır.

Karcioğlu ve Türker (2010)'in Erzurum ilinde üç farklı hastanede çalışan hekim ve hemşireler üzerinde yaptığı çalışma bulguları, sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme

algı düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında pozitif yönde yüksek düzeyde ilişki olduğunu göstermektedir.

Yılmaz (2012) Konya ilinde görev yapmakta olan ilaç temsilcilerini kapsamına aldığı çalışmada, çalışanların psikolojik sözleşme ve alt boyutu olan ilişkiel psikolojik sözleşme düzeyleri ile örgütsel güven ve alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunurken, psikolojik sözleşme ihlâli ile örgütsel güven ve alt boyutları arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Cihangiroğlu, Şahin ve Uzuntarla (2015) Ankara’da bir eğitim hastanesinde görevli olan yardımcı sağlık personelleri üzerinde yaptıkları araştırmada; personellerin işlemsel ve ilişkiel psikolojik sözleşme düzeyleri düşük seviyede çıkmıştır. Ayrıca aynı çalışmada yardımcı sağlık personelinin psikolojik sözleşme ve örgütsel adalet algılarının oldukça düşük olduğu saptanmıştır. Cihangiroğlu ve Şahin (2012) tarafından hekim ve hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada da psikolojik sözleşmenin maddi getirilere (ücret vs.) odaklanan işlemsel psikolojik sözleşme alt boyutuna ilişkin hekim ve hemşirelerin değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık olmadığı, ayrıca hemşirelerin bu sözleşmeye ilişkin algı düzeylerinin hekimlerinkinden daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Kılınç ve Paksoy (2017)’un kamu hastaneleri sektöründeki sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme beklenti, kurum tarafından karşılanma ve ihlâl düzeylerini belirlemek ve bazı sosyo-demografik değişkenlere göre incelemek amacıyla yapılan araştırma sonucuna göre; hekimlerin psikolojik sözleşme beklentilerinin ve psikolojik sözleşme ihlâl düzeyinin hemşire, ebe ve sağlık teknikerlere göre daha düşük olduğu; hekimlerin psikolojik sözleşme kurum karşılanma düzeyinin, hemşire ve sağlık teknikerlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Özgen ve Özgen (2010) Türkiye’de ilaç sektöründe çalışan 457 tıbbi satış elemanını kapsamına aldığı bir çalışma yapmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanların ilişkiel psikolojik sözleşme algılarının iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla; işlemsel psikolojik sözleşme algılarının ise işten ayrılma niyeti ile pozitif korelasyon gösterdiği saptanmıştır. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin örgüt dışındaki bireylere karşı örgütü övme, dış tehlikelere karşı savunma, koruma ve olumsuz koşullar altında bile örgüte bağlı kalma, anlamına gelen örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

BÖLÜM 2: ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Bu bölümün ilk kısmında örgütsel güven kavramı, daha sonra örgütsel özdeşleşme ve ardından da örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının literatürde yer alan tanımları, özellikleri, boyutları, örgütsel sonuçları ve sağlık çalışanları açısından bu kavramların önemi incelenecektir.

2.1. ÖRGÜTSEL GÜVEN

Bu başlık altında öncelikle güven kavramı, güvenin literatürdeki tanımları ve güvenin örgütler açısından önemi açıklanacaktır. Ardından örgütsel güven kavramı açıklanarak literatürde yer alan yöneticiye güven, kuruma (örgüte) güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere üç türüne yer verilecektir. Daha sonra örgütsel güvenin sonuçları ve son olarak da sağlık çalışanları açısından örgütsel güvenin önemine yer verilecektir.

2.1.1. Güven Kavramı

Rousseau ve diğerleri (1998) güveni bir tarafın karşı taraftan kişisel olarak yarar göreceğine veya en azından zarara uğramayacağına yönelik olumlu beklenti içinde olma özelliği olarak tanımlamıştır. Güven, güvenilen kişinin, güvenen kişi için önem taşıyan davranışlar sergileyeceği beklentisi taşıması, güvenilen kişiyi kontrol etmeyi ya da izlemeyi düşünmeksizin ona karşı savunmasız kalmasıdır (Mayer ve diğerleri, 1995).

Zaheer ve diğerleri (1998) güveni, karşı tarafın, zorunluluklarını yerine getireceğine, önceden söylediği şekilde davranış sergileyeceğine, faydacı durumlarda adil davranacağına yönelik beklenti olarak tanımlamıştır.

Güven kavramı ile ilgili literatürde birbirinden farklı bakış açılarına sahip birçok yazarın farklı tanımları olsa da, yazarların birçoğu şu ortak noktada buluşmuşlardır: "*Güven, bir tarafın diğerinin davranışı veya niyeti ile ilgili olumlu beklentileri temelinde kurulmuş, etkiye açık olmayı kabul etmeye dayalı psikolojik bir durumdur*" (Rousseau ve diğerleri, 1998).

Güven üzerine çalışma yapan bilim adamları; güven olgusunun risk içerdiğine dair hemfikirdirler. Risk ve karşılıklı bağımlılık güvenin ortaya çıkması için gerekli iki

koşuldur (Costa, 2003). Hem risk hem de birbirine bağıllık durumu güven için gerekli olmasına karşın birbirine bağımlılık durumu arttıkça risk ve güven ilişkisi değişiklik gösterecektir. Bağımlılık derecesinin ne ölçüde olduğu risk ve güvenin oluşum sürecine etki edebilmektedir (Mayer ve diğerleri, 1995).

Örgüt için kullanılan ‘Güven’ kavramı, bu kelimenin üç farklı şekilde kullanmasından dolayı daha da karışık olmaktadır (Galford ve Drapeau, 2003):

- Birinci kullanım, stratejik güvendir. Çalışanların yöneticilerine karşı, doğru stratejik kararları vereceklerine dair duydukları güveni ifade eder. En üst düzeydeki yöneticiler doğru yolda ilerlemek, kaynakları akıllıca dağıtmak, görevlerini tamamlamak ve şirketin başarıya ulaşmasına yardım etmek için gerekli görüş ve kabiliyete sahip midirler?
- İkinci kullanım, kişisel güvendir. Çalışanların kendi yöneticilerine karşı duydukları güveni ifade eder. Yöneticiler çalışanlarına adil davranırlar mı? İş konusunda kararlar alırken çalışanlarının ihtiyaçlarını da göz önünde bulundururlar mı ve şirketin ihtiyaçlarını kendi isteklerinden daha ön planda tutarlar mı?
- Üçüncü kullanım ise; örgütsel güvendir. İnsanların bireysel bir kişiye karşı değil de örgütün kendisine karşı duydukları güveni ifade eder. İşlemler iyi planlandı mı, istikrarlı mı, adil mi? Şirket verdiği sözleri yerine getirir mi?

Açıkçası, bu üç çeşit güven birbirinden bağımsızdır ancak birbirlerine her yönden de bağlanmış durumdadırlar.

2.1.2.Örgütsel Güven Kavramı ve Türleri

Bireyler ve gruplar arasında oluşan güven unsuru, örgütün uzun vadeli karlılığı ve örgüt üyelerinin refahı için oldukça önemlidir (Cook ve Wall, 1980). Örgütsel güven bir çalışanın, örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve verdiği sözü tutacağına olan inancı olarak tanımlanır. Oluşan güven bu anlamda hem yatay hem de dikey anlamda örgüt içi ilişkilerin temelini oluşturur (Mishra ve Morrissey, 1990).

Örgütsel güven başarılı bir örgütün önemli bir elementi olarak tanımlanmaktadır (Top, 2012). Örgüt içerisinde güven tespiti kolay değildir. Basitleştirilmiş bir yol kullanarak

ölçmesi bile zordur. Ayrıca kusursuz bir şekilde ölçüldüğü düşünülse de; gerçekte hiçbir şirket kusursuz bir sonuç elde edemez. Bunun nedeni ise, örgütler ve insanların bunun için çok karmaşık olmasıdır. Ayrıca güvenilir bir lideri tanımlayabilmek de kolay değildir. ‘Güven’ inşa etmek, onu muhafaza etmek ve hasar gördüğünde onu onarmak her yöneticinin yapılacaklar listesinin başında yer almalıdır (Galford ve Drapeau, 2003).

Bir örgüt içerisinde güven inşa etmek ve bu güveni muhafaza etmek zor olduğu kadar da önemlidir. Eğer insanlar birbirlerine ve liderlerine güvenirlerse, aralarında oluşabilecek herhangi bir anlaşmazlığın üstesinden gelebilirler. Ayrıca mantık çerçevesinde örgütü daha ileriye taşıyacak riskler almaya başlayacaklar, daha sıkı çalışmaya, çalıştığı kurumda daha fazla kalmaya, daha iyi fikirler sunmaya çalışacaktır. Ancak, eğer örgüte ve örgüt liderlerine güvenmezlerse işlerinden uzaklaşmaya, onun yerine dedikodulara, politikaya ve özgeçmişlerine odaklanmaya başlayacaklardır (Galford ve Drapeau, 2003).

Literatürde örgütsel güven üç açıdan ele alınmaktadır: Yöneticiye Güven, Örgüte Güven ve Çalışma Arkadaşlarına Güven.

2.1.2.1.Yöneticiye Güven

Yöneticiye güven, çalışanın yöneticisinin söyledikleri ve davranışları ile açıkladığı inançların birbirleri ile olan tutarlılığını ifade etmektedir. Çalışanın yöneticisine güvenmesi, onu beğenmesi veya onunla aynı fikirlere sahip olması demek değildir (Özdaşlı ve Yücel, 2005).

Yöneticinin kişisel yetenekleri ve yönetsel etkinliği güven ortamını doğrudan etkilemektedir (Perry ve Mankin, 2007). Çalışanların yöneticilerine karşı güven hissedebilmeleri, yöneticilerin yardımseverlik davranışı göstermeleri ile beslenebilir (Mayer ve diğerleri, 1995).

Genellikle çalışanlar yöneticilerini kurumun temsilcisi olarak görmektedirler. Yöneticinin çalışanın kendisine güvenmesini sağlaması ile, çalışanın kuruma olan güven düzeyi artacaktır. Yöneticiye duyulan güven çalışan memnuniyeti, iş tatmini ve yenilikçi davranış sergileme düzeyini etkilemektedir (Tan ve Tan, 2000).

2.1.2.2. Kuruma (Örgüte) Güven

Çalışanlar açısından zaman zaman kuruma güven, ‘yöneticiye güven’ ile karıştırılabilir. Kuruma güvenin temelinde algılanan örgütsel destek ve işlemsel adalet yer alırken, yöneticiye güvenin temelinde dürüstlük, yetkinlik ve çalışanlara karşı ilgililik ve yardımseverlik düzeyleri yer almaktadır. Çalışanlar yöneticilerine duydukları yüksek güveni, örgütün bütününe aktarabilirler. Çünkü çalışanlar yöneticilerini örgütün temsilcisi olarak algılarına yerleştirmiş olabilirler. Bu nedenle yöneticiye güven ve örgüte güven iki farklı ancak birbiriyle ilişkili olan iki kavram olarak kabul edilir (Tan ve Tan, 2000).

Kurum yöneticisinin güvenilir olarak nitelendirilebilmesi için o yöneticinin çalışanlarına adil, etik, dürüst olması, çalışanları ile etkili ve sağlıklı iletişim kurarak onlarla ilgilenmesi beklenmektedir (Yılmaz, 2012).

2.1.2.3. Çalışma Arkadaşlarına Güven

Çalışma arkadaşlarına güven literatürde kişiler arası güven adıyla da adlandırılmıştır. Bu güven türü, çalışanların birbirlerine karşı sergiledikleri davranışlara, konuşmalarındaki dürüstlüğe ve iyi niyete olan inanç olarak tanımlanabilir. İşletmelerde çalışanlar arası güven iki farklı boyutta oluşabilir: Çalışma arkadaşlarının güvenilir niyetleri olduğuna inanarak ve çalışma arkadaşlarının mesleki becerisine güvenerek (Cook ve Wall, 1980).

Örgüt içerisinde çalışanların tıpkı özel hayatlarında olduğu gibi, etkileşim ve iletişim halinde oldukları, birlikte hareket ettikleri, özel paylaşımlarda buldukları, sosyal aktivitelere katıldıkları ya da belirli bir amaç veya iş çerçevesinde bir araya geldikleri gruplar bulunmaktadır. Çalışanlar samimiyet, saygı duyulma, güvende hissetme, sosyal ihtiyaçlar gibi gereksinimler nedeniyle bir gruba dahil olabilirler. Güven; gruba veya örgüte olan bağlılığın, örgüte dahil olma sürecinin ve/veya grup ilişkilerinin devam etmesinin en önemli koşuludur. Birbirine güven duymayan çalışanlardan oluşan grupların ortak amaçlar doğrultusunda hareket etmesi beklenemez. Grup içi ve gruplar arası ilişkilerde, diğer bireylerde güvensizlik yaratan çalışan gruptan soyutlanır ve dolayısıyla örgüte de yabancılaşır. Bu yabancılaşma ile çalışan motivasyonunda ve performansında düşüş yaratacak, örgüte olan bağlılığı olumsuz yönde etkileyecektir. Bu nedenle

çalışanların yalnızca yöneticilerine değil, çalışma arkadaşlarına da güven duyması örgütsel güvenin önemli bir diğer boyutudur (Topaloğlu, 2010).

2.1.3. Örgütsel Güvenin Sonuçları

Örgütler insan duygu ve düşüncelerinin etkisi altında kalan sosyal yapılardır. Sosyal ortamlarda sağlıklı ve sürekli ilişkilerin oluşturulmasının temelinde ise güven duygusu yatmaktadır. Rekabet şartlarının ağırlaştığı günümüzde, örgüt yönetimlerinin çalışan verimliliğini artırmak amacıyla örgütsel güveni oluşturmaya yönelik çalışmalar yapmaları gerekmektedir. Bununla birlikte çalışanların mutlu ve başarılı olmaları için güven vazgeçilmez bir örgütsel değer olarak görülmelidir (Asunakutlu, 2002).

Yapıcı işçi/işveren ilişkilerinde güven en temel bileşendir ve iletişim ile güven arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Güvenli bir örgüt ortamında, fikirlerini paylaşmaktan çekinmeyen, duygularını açıkça ifade eden ve ortak amaçlar için katılımcı bir şekilde çalışan kişiler mevcuttur. Güven olmadan sağlıklı iletişim kurulamaz, dolayısı ile ilişkiler yıkıcı çatışmalar ile bozulabilir (Mishra ve Morrissey, 2000). Örgütsel güven düzeyi yüksek olan örgütler, az maliyetle yüksek kaliteli ürünler ve hizmetler üretme eğilimindedirler. Çünkü yüksek motivasyon gösteren çalışanlarına örgüt yardımcı olur ve onları korur. Bu çalışanlar işlerinden zevk alır; işlerini doğru yapmak için zaman ayırır; kendi kararlarını verir; risk alır; kendini yeniler; örgütün vizyonunu, misyonunu ve değerlerini benimser, ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergiler (Galford ve Drapeau, 2003). Sonuç olarak, örgütüne güvenen ve örgütün güvenini kazanmış çalışanlar örgütün görev ve fonksiyonlarını yerine getirmek için kimi zaman fazladan emek kimi zaman da ek zaman harcayarak örgütün yararına olacak şekilde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemekte serbesttirler.

Örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, çalışanların yöneticilerine ve tüm örgüte güven duyması; kendini örgüt içinde tanımlayabilen, yaptığı işlerden tatmin olan ve örgütten ayrılmayı düşünmeyen çalışanlar yaratabilmektedir (Demircan ve Ceylan, 2003).

Çalışanların hem kendilerine hem de birbirlerine yüksek derecede güven duymaları çalışma şartlarına olumlu etki eden örgütsel atmosferin oluşumuna katkı sağlamaktadır. Oluşan bu ortam örgüt yönetimi açısından olumlu değerlendirilirse; karar alma ve

uygulama daha kolay olacak ve çalışan performansı da artacaktır. Güvenli bir ortamda çalışan ve psikolojik açıdan belirli ölçüde doyuma ulaşan iş görenlerin iş verimliliği de doğal olarak yükselecektir (Asunakutlu, 2002). Çalışanların örgütsel güven düzeylerinin yüksek oluşunun bir sonucu da örgütsel özdeşleşmedir. En yüksek seviyede oluşan karşılıklı güven, bir kişinin diğerlerinin önceliklerine önem verdiğini varsayar ve bu tip bir güven özdeşleşmeyi doğurur (Shapiro ve diğerleri, 1992).

Güven duygusunun eksik olduğu ilişkilerin devamlılığının olmadığı bilinmektedir. Bu durum insan ilişkilerindeki tüm özellikleri taşıyan kurumlar için de geçerlidir. Bir kurumda bilginin en doğru şekilde iletilmesini, sorumlulukların paylaşılmasını sağlayıcı birçok ilişkiyi etkileyen güven faktörüdür. Yüksek derecede güvenin varlığı beraberinde örgüte bağlılığı ve sadakati getirmektedir. Karşılıklı güven duygusunun sağlanması, örgüt üyeleri arasındaki bağın sürekliliği açısından da gereklidir (Asunakutlu, 2002).

2.1.4. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Güven

Çalışanların birbiriyle ve yöneticileriyle olan olumlu etkileşimi çalışan memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Sağlık çalışanlarının beklenen kalitede ve verimde hizmet verebilmesi için öncelikle profesyonelce yönetilmesi ve çalıştıkları kuruma, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına güven duymaları gerekmektedir (Altuntaş ve Baykal, 2010). Örgütsel güven; sağlık çalışanlarını birçok açıdan etkileyen; yüksek örgütsel güven algısı durumunda çalışanlar üzerinde olumlu etkileri olan, düşük örgütsel güven algısı durumunda ise iş tatminsizliği, örgütsel bağlılıkta azalma, işe gelmeme, işten ayrılma niyetinin oluşması gibi olumsuz sonuçlara neden olması açısından önemli etkileri olan bir kavramdır (Gün ve Söyük, 2017).

Sağlık çalışanlarının hizmet sunumu gerçekleştirebilmesi için ekip ruhu içerisinde aynı anda üretime katkı sunması gerekmekte olup, çalışanlardan birinin (örneğin hemşire) uygulamada bir hata yapması hizmet üretiminde kalitesizlik yaratacaktır. Bilgi-beceri yönünden ve uyumluluk hususunda ekip olarak çalışan sağlık çalışanlarının sorumluluk paylaşımı sürecinde aksaklıklara sebebiyet vermemesi açısından birbirlerine olan güvenin tam olması önemlidir (Özel, 2017).

Özgen (2010) Sivas ilinde faaliyet gösteren 3 kamu hastanesinde çalışan personele kapsamına aldığı çalışmada; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve altı

boyutlarının ve psikolojik sözleşme ihlâlinin güven üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Araştırma analizleri; hastane çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve güven değişkeni arasında düşük düzeyli ve pozitif bir ilişki bulunurken, işlemsel psikolojik sözleşme ile güven arasında orta seviyede ve negatif bir ilişki; ilişkisel psikolojik sözleşme ve güven arasında ise yüksek seviyede ve pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca psikolojik sözleşme ihlâli ile güven değişkeni arasında orta düzeyli ve negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Yılmaz, 2012).

Uğurluoğlu ve diğerleri (2015) İstanbul'daki bir özel hastanede çalışan 136 tıbbi ve idari personeli araştırma kapsamına aldıkları araştırmada; sağlık çalışanlarının göstermiş oldukları hizmetkâr liderlik davranışlarının lider-üye etkileşiminin ve örgütsel güvenin alt boyutları ve genel lider-üye etkileşimi ve genel örgütsel güven düzeyini pozitif ve istatistiksel olarak önemli bir şekilde etkilediği sonucu saptanmıştır.

Tanner (2007) bir hastanede 120 sağlık çalışanı üzerinde yapmış olduğu çalışmasında çalışanların iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişkileri analiz etmiş, örgütsel güven ile iş tatmin arasında güçlü pozitif ilişki saptanmıştır.

Tekingündüz ve diğerleri (2014) iş tatmini, örgütsel güven ve örgütsel adalet değişkenleri arasındaki ilişkileri incelenmiş ve araştırma sonucunda çalışanların örgütsel güven düzeyleri en yüksek ortalamaya sahip değişken olarak saptanmıştır. İş tatmini, örgütsel güven ve örgütsel adalet değişkenleri sağlık çalışanlarının çalışma arkadaşlarına, hastalara ve hasta yakınlarına karşı davranışlarını, meslekteki başarılarını ve mesleklerine olan tutumlarını etkileyecek olmaları açısından önemli bulunmuştur.

Durukan ve diğerleri (2010) Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin örgütsel güven, güçlendirme ve örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış oldukları araştırma sonucunda hemşirelerin örgütsel güven ve örgütsel güçlendirme - işyeri güçlendirme, psikolojik güçlendirme düzeyleri orta seviyede yüksek; örgütsel bağlılık düzeyleri ise daha düşük olduğu saptanmıştır.

Yılmaz (2012) 350 ilaç temsilcisini kapsayan araştırmasında; çalışanların örgütsel güven düzeyleri ve alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunurken, psikolojik sözleşme ihlâli ile örgütsel güven ve alt boyutları arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Gider (2010) İstanbul'da bulunan 5 eğitim ve araştırma hastanesinde görevli personelin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyum düzeylerini incelediği araştırmasında; hastane çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin, örgütsel bağlılık ve iş doyum seviyelerinden düşük olduğunu saptamıştır.

Top (2012) 304 hekim ve 254 hemşireyi kapsamına aldığı araştırmasında; çalışanların örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi açıklamayı amaçlamıştır. Yapılan analizler sonucunda; örgütsel bağlılık, iş doyum ve örgütsel güven arasında güçlü ve pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca, örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu anlaşılmış; örgütsel güvenin iş doyum üzerinde anlamlı etkileri olduğu bulunmuştur. Hekimlerin ve hemşirelerin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven seviyeleri arttıkça iş doyum seviyelerinde artış görüldüğü; özellikle örgütsel güven ile iş doyum ve örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında güçlü etkileşim olduğu tespit edilmiştir.

Halıcı, Söyük ve Gün (2015) Ordu ilinde bulunan 2 özel hastanede çalışan sağlık çalışanlarını kapsayan araştırmasında; sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerini belirlemek, örgütsel güven düzeyi ile sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda; sağlık çalışanlarının yüksek düzeyde bir örgütsel güven duygusuna sahip oldukları, en az çalıştıkları kuruma güven duydukları, orta derecede yöneticiye güven duydukları, en fazla da çalışma arkadaşlarına güven duydukları saptanmıştır.

Tekingündüz ve Tengilimoğlu (2013) sağlık çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven boyut düzeylerini belirlemek ve personel özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla Bingöl Devlet Hastanesi'nde yapmış oldukları araştırma analiz sonuçlarına göre; sağlık çalışanlarının iş tatmin boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve örgütsel güven boyutları ortalamanın üzerinde çıkmıştır.

Afşar (2013) İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesinde hekim, hemşire, laborant, biyolog, idari personel ve kuruma oryantasyonunu tamamlamış (en az 1 yıl ve üzeri çalışmış) çalışanlar üzerinde yapmış olduğu çalışma ile hastane çalışanlarının örgütsel sessizlik ile örgütsel

güven düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Williams (2005)'ın yapmış olduğu çalışmanın amacı; hemşirelerin iş tatmini ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi araştırmak ve hemşirelerin örgütsel güven düzeyini etkileyen iş tatmini bileşenlerini tanımlamaktır. 472 hemşireye ulaşılan bu çalışmanın bulguları, bir güven kültürü oluşturmak ve sonrasında örgütsel etkililiği teşvik etmek isteyen yöneticilere rehberlik etmektedir. Analiz sonuçlarına göre; örgütsel güven ile iş tatmininin her bir bileşeni ile anlamlı ve pozitif ilişki olduğu saptanmıştır.

2.2.ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Bu başlık altında öncelikle örgütsel özdeşleşme kavramı literatürdeki tanımları açısından incelenecektir. Daha sonra örgütsel özdeşleşmenin önemi ve sonuçlarına değinilecektir. Ardından da sağlık çalışanları açısından örgütsel özdeşleşme kavramı irdelenecektir.

2.2.1.Örgütsel Özdeşleşme Kavramı

Literatürde örgütsel özdeşleşme, 1943 yılında Edward Tolman tarafından "bir bireyin, parçası olarak hissettiği herhangi bir gruba bağlı olması" şeklinde tanımladığı çalışma ile başlar. Ashforth ve Mael (1989) örgütsel özdeşleşmeyi, "örgüte başarı ve başarısızlık tecrübelerini de dâhil ederek, örgüte aitlik ya da birlik olma algılayışı" olarak tanımlamıştır. Örgütsel özdeşleşme, "bu örgütte ben kimim?" sorusu ile ilgilidir (Witting, 2006).

Bir bireyin mensubu olduğu örgüte olan özdeşleşme düzeyi, bireyin benliği ile örgüt benliği arasındaki ilişki ile doğru orantılıdır (Karabey ve İşcan, 2007). Örgütsel özdeşleşme, örgüte üye olarak bağlanan bireyin, üyeliğinden kaynaklanan kendi düşünceleriyle ilgili kişisel bakış açıdır. Bir başka ifade ile kişinin kendisini örgütle birlikte algılaması, örgüte bağlılık hissetmesi ve örgütün başarısını ve başarısızlığını kendisininmiş gibi görmesidir (O'Reilly ve Chatman, 1986).

Literatürde örgütsel özdeşleşme kavramı ile ilgili birçok farklı tanımlama yapılmış, kavramın taşıdığı özellikler tartışılmıştır. Edwards (2005)'ın örgütsel özdeşleşme kavramının ilk tartışılmaya başlandığı yıllardan itibaren, literatürde yer alan bazı tanımlamalara ve bu kavramın özelliklerine yer vermiştir (bknz. Tablo 3).

Tablo 3: Örgütsel Özdeşleşme Tanımları ve Temel Özellikleri

Yazar	Tanım	Ana Özellikler
Brown (1969)	Birey ile örgüt arasındaki ilişki ile ortaya çıkan, bireyin kendini tanıma karşılığıdır.	İlişkinin dört yönü: 1.Örgütün çekiciliği 2. Örgüt ve bireyin amaçlarında tutarlılık 3. Örgüte duyulan sadakat 4. Bireyin kendisinden örgüt üyesi olarak bahsetmesi
Lee (1971)	Bireyin kimliği ile örgüt kimliğinin örtüşme derecesi	
Hall (1970) ve Schneider vd. (1971)	Örgütün amaçları ile bireyin amaçlarının git gide bütünleşmesi ve uyumlu olması	Hedef ve değer kabulü Örgüte olan duygusal bağlılık
Cheney (1983a)	Özdeşleşme - örgütle veya herhangi bir şeyle - bireylerin kendilerini sosyal çevrelerinde olaylar ile birleştirdikleri aktif süreçtir.	Kişinin kendini, bazı hedeflerle (Örneğin, insanlar, aileler, gruplar, ortaklarla) özdeşleştirmesidir. Böylece kişi, özel bir gruba ait olduğunu düşünecektir.
Ashforth ve Mael (1989)	Örgütsel özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin özel bir formudur ve bireyin örgüte ait olma ve örgütle bir olma algısıdır.	Sosyal özdeşleşme bileşenleri; bireyin kendi kendini sınıflandırması, bireyin kendini psikolojik olarak örgütün kaderi ile bağdaştırması ve örgütün tutum ve değerlerinde işbirliği yapma algısıdır.
Pratt (1998)	Örgütsel özdeşleşme, birey üyesi olduğu örgütün kendisini tanımladığına inandığında ortaya çıkar.	Kişinin inançları ile örgütünün bütünleşmesini içerir. Özdeşleşme, kişinin kimliğini sosyal bakış açısı ile açıkça ifade etmesidir.
Rousseau (1998)	Örgütsel özdeşleşme kişilerin kendilerini büyük bir örgütün parçası olarak algıladıkları yerdir.	Özdeşleşme, örgütle kurulan bilişsel ve kişisel ilişkidir.
Van Dick (2001)	Örgütsel özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin özel bir durumudur ve bireyin örgüte ait olma ve bireyin örgütle kendini bir görme algısıdır.	Duygusal bileşen: Gruba olan duygusal bağlılık, Kavramsal Bileşen: Üye olduğunun bilgisi, Değerlendiren Bileşen: Örgütün olumlu değerlendirmesi. Örneğin, gurur. Davranışsal Bileşen: Gerçek davranışı içerir. Daha belirli biçimde eylemde katılımdır.
Bartels (2006)	Örgütsel özdeşleşme, bireyler ve çalıştıkları kurum arasındaki ilişkiyi açıklamanın bir yoludur.	
Chughtai ve Buckley (2009)	Örgütsel özdeşleşme, örgüt üyesinin kendisini örgütle aynı özelliklere sahip olarak tanımlama derecesidir.	

Kaynak: Martin (2005)'den uyarlanmıştır.

2.2.2.Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi ve Sonuçları

Örgütler alanında yeterli donanıma sahip, profesyonel çalışanları örgütte tutabilmek, pazarda mevcut bu özelliklere sahip yeni çalışanları örgüte katmak, onlardan maksimum verim alıp gönüllü olarak örgüt yararına çalışmalarını sağlayabilmenin yollarını aramaktadırlar. Bunun için de, örgütü ile özdeşleşmiş çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır (Cüce, 2012).

Örgütüyle birlik ve bir bütün olduğunu hisseden çalışanlar, iş çevresinde meydana gelen olaylara karşı daha fazla sorumluluk hissetmektedir. Örgütü ile özdeşleşen çalışan diğer çalışanlara göre, daha fazla işbirlikçi davranış sergilemekte olup, zamanını ve enerjisini örgüt hedeflerine ulaşmak için harcamada daha istekli davranmaktadır. Bir diğer önemli nokta da; örgütsel özdeşleşmenin, çalışanın devamlı gelişimiyle olumlu ve doğrudan ilişkili olduğudur (Lee, 2004).

Günümüzde insanlar yaptıkları işten keyif alıyor ve çalıştıkları örgütten memnuniyet duyuyorsa örgütlerini daha fazla benimsemekte ve örgütleriyle özdeşleşmektedir. Çalışanlar için çalışma koşullarının her geçen gün iyileşmesine karşın çoğu zaman çalışanlar bazı olumsuzluklar ve zorluklar ile karşılaşabilmekte ve bu olumsuzluklar çalışanın tükenmişlik, stres ve işten ayrılma niyeti gibi sonuçlarını oluşturmaktadır. Ancak örgütler pazarda varlığını sürdürmek, pazarda tutunmak ve rekabet avantajı sağlamak isterler. Bunu da örgütüne bağlı, örgütü ile özdeşleşmiş çalışanlar ile başarabilecekleri kabul edilmektedir (Sökmen ve Şimşek, 2017).

Miller ve diğerleri (2000), özdeşleşmenin örgütsel amaçları ve faaliyetleri şekillendirme fırsatı sağladığı, örgüt hedef ve değerlerini kabul ederek belirsizliği azalttığı öne sürmüştür. Örgütüyle özdeşleşmiş çalışanlar, örgüt dışındaki insanlarla etkileşimde kendilerini örgüt temsilcisi olarak görme eğiliminde davranışlar sergilerler, stratejik ve işle ilgili kararlarda kurumun menfaatini ön planda tutarlar.

Bireylerin örgütlerle özdeşleşmesinde iki sebep vardır; birincisi, aidiyet ihtiyacını gidermek, ikincisi ise belirsizliği azaltmaktır. Örgüt üyelerinin örgüt ile özdeşleşmesini güçlendirmenin, çalışanların performansları üzerinde olumlu etki yapacağına inanılmaktadır. Bu nedenle, örgütsel özdeşleşme oldukça sık çalışılan önemli bir örgütsel davranış değişkeni olarak ortaya çıkmaktadır. Örgüt ve çalışan arasındaki ilişki bireyin

örgüt içerisindeki tavır ve davranışlarını etkilemektedir. Örgütsel özdeşleşmenin her bir çalışan için nasıl gerçekleştiğini anlamak, örgüte getireceği faydalar açısından oldukça önemlidir (Tüzün ve Çağlar, 2008).

Örgütsel özdeşleşme örgüt üyelerinin davranışlarını doğrudan etkileyebilir. Örgütü ile özdeşleşmiş bir birey, örgütsel hedeflerle tutarlı kararlar alır (Witting, 2006). Örgütüyle özdeşleşen bir çalışan, mensubu olduğu örgüt ile psikolojik bir bağ kurmuştur. Kriz gibi olağanüstü durumlarda bile örgütle birlikte olmayı tercih eder, örgütün değer ve amaçlarını kendi değer ve hedefleri olarak görür ve her ortamda örgütün çıkarlarını savunurlar (Cüce, 2012).

Örgütsel özdeşleşme, karar verme, iş doyumunu, iş motivasyonu, iş performansı, iş tatmini, hedeflere ulaşma, rol çatışması, çalışan etkileşimi, personel devri ve örgütsel verimlilik de dahil olmak üzere örgütsel olguları ve çalışanların örgütsel davranışlarını etkilemektedir (Chen ve diğerleri, 2015).

Ashforth ve Mael (1989)'e göre çalışanlardan örgüt ile özdeşleşmesi yüksek olanların örgüte olan inançları daha olumludur. Örneğin, bu çalışanlar örgütün değerli çıktılar ürettiğine daha fazla inanırlar (Dutton ve diğerleri, 1994).

Kendini örgütle özdeşleştiren çalışan örgütün hedeflerini kendi hedefleri olarak benimsemiş, örgütüyle daha uyumlu, örgütüne daha sadık çalışandır (Dutton ve diğerleri, 1994). Çalışanlar örgütleriyle özdeşleşirlerse örgütsel güvenleri de yüksek olacaktır. Özdeşleşme boyutu, iş görenin örgüt içindeki katılımcı ve işbirlikçi davranışlarının miktarı ile belirlenebilir. Ters olarak, üyeler kendilerini örgüte yabancı hissedersen o zaman da örgütsel güven seviyeleri düşük olacaktır (Zalabak ve diğerleri, 2010). Zaman içerisinde örgütsel özdeşleşme düzeyi düşük olan çalışanların işe hissettikleri aidiyet duygusu, bağlılık, iş tatmini ve performansı azalabilir, hatta işten ayrılma niyeti gibi bir sonuç ortaya çıkabilir.

2.2.3. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Özdeşleşme

Sağlık kurumları hizmet üreten işletmelerdir ve üretilen hizmetin kalitesi tamamen çalışanlarının davranışları ile şekillenmektedir. Sağlık kurumlarında çalışanların çalıştıkları kurumla özdeşleşmeleri önemlidir. Kurumu benimseyen, kurumun başarısı

veya başarısızlığında kendine pay çıkararak sağlık çalışanlarının etkili bir iş gücü yaratmaları oldukça önemlidir (Alp, 2015).

Şantaş ve diğerleri (2017) sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkileri saptamak amacıyla ile Kırıkkale’de bir eğitim ve araştırma hastanesinde araştırma yapmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeylerinin iş performansları üzerinde etkili olduğu ve örgütsel sinizm düzeylerinin düşürülmesi ile örgütsel özdeşleşme ve iş performanslarının artacağı tespit edilmiştir. Özellikle sağlık kurumlarının sundukları hizmetin ertelenemez olması, ikamesinin olmaması, stoklanamaması ve hata tolere etmemesi gibi kendini diğer kurumlardan ayıran özelliklerinin olması; sağlık çalışanlarının yoğun stres ve hata yapmama baskısı altında çalışma, uzun süre nöbet tutma vs. gibi durumlarla karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır. Sağlık yöneticilerinin ek personel alımı, kariyer fırsatlarının çalışanlara sunulması ve emeklerinin karşılığının verilerek ödüllendirilmesi sağlık çalışanlarının örgütleri ile özdeşleşmesi açısından büyük önem taşıyan unsurlardır.

Turgut ve Akbolat (2017) sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sessizlik düzeylerini belirlemek, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve örgütsel özdeşleşme ile örgütsel sessizlik düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini ortaya koymak amacıyla bir çalışma yapmışlardır. 325 sağlık çalışanının katıldığı çalışma bulgularına göre; örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Örgütsel özdeşleşmenin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Gillet ve diğerleri (2013) uygulamaya ilişkin adalet, yönetici özerklik desteği, ihtiyaçların tatmini, örgütsel özdeşleşme ve iş performansı bağlantılı bir modeli test etmek amacıyla yapmış oldukları araştırmaya Fransa’da hemotoloji ve onkoloji ünitelerinde çalışan 323 hemşire katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; uygulamaya ilişkin adalet ve yönetici özerklik desteğinin, ihtiyaçların tatmini ve algılanan örgütsel desteği üzerinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu da iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve iş performans düzeylerini önemli ölçüde ve olumlu yönde etkilemiştir.

Tokgöz ve Seymen (2013)'in Balıkesir'de bir devlet hastanesindeki sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre yüksek düzeyde örgütü ile özdeşleşmiş çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi beklenmektedir. Tokgöz ve Seymen çalışmalarında; yöneticilerin çalışanlara sunacakları başarı fırsatları, maddi ödüller ve imkanların artırılması ve örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek sağlık çalışanları ile, sosyal yaşamda yüksek prestije sahip olan bir kurumda çalışmanın sağlayacağı saygınlığın diğer sektörlerle göre, bilhassa sağlık sektöründe nasıl bir fark yaratacağına dikkat çekmektedirler.

Fındık (2011) Konya ilindeki 131 aile hekimini kapsamına aldığı çalışmasında çalışanların örgütsel destek algılarının, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemeyi hedeflemiştir. Çalışma sonuçları; algılanan örgütsel destek ile yönetici desteği ve örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Alp (2015) yapmış olduğu çalışmasında; sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel çatışma iletişimi algıları arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Elbistan Devlet Hastanesi'nde 150 sağlık çalışanı araştırma kapsamına alınmış; sağlık çalışanları arasında örgütsel özdeşleşme, vatandaşlık ve çatışma arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Van Dick ve diğerleri (2004) yapmış oldukları çalışmada dört farklı örnekleme incelemiştirlerdir. Bu örneklemelerden birinin Almanya'da bulunan bir hastane olduğu ve 459 sağlık çalışanı üzerinde uygulandığı araştırma sonucunda, örgütsel özdeşleşmenin iş tatmini duygusunu beslediği; dolayısı ile işten ayrılma niyeti de etkilediği saptanmıştır.

2.3.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Bu başlık altında öncelikle örgütsel vatandaşlık kavramının literatürde yer alan tanımları, daha sonra oluşumu, özellikleri ve türleri incelenecektir. Ardından örgütsel vatandaşlık davranışının beş boyutu olan özgecilik, vicdanlılık, nezaket, sivil erdem ve centilmenlik açıklanacaktır. Daha sonra örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçları irdelenecek ve son olarak da örgütsel vatandaşlık davranışının sağlık çalışanları açısından önemine değinilecektir.

2.3.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Karşılıklılık Normu'na göre kişi kendine yardım edene yardımla karşılık verecektir. Çalışma ortamında iş görenler yöneticilerden algıladıkları eşit ve adil davranışlara, tutum ve süreçlere karşılıklılık normu gereği karşılık verme ihtiyacı hissedecekler, bunu da çalışma ortamında örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyerek göstereceklerdir (Smith ve diğerleri, 1983).

Doğası gereği örgütsel vatandaşlık davranışları, işin bir parçası olmaksızın kurumun etkinliğine katkıda bulunma davranışlarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel ödül sisteminde doğrudan dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak ele alındığında örgüt fonksiyonlarının verimli ve etkili bir şekilde yerine getirilmesine yardımcı olan tamamen bireyin gönüllülüğe dayalı davranış şekillerini ifade eder (Organ, 1988).

Podsakof ve diğerleri (2000) örgütsel vatandaşlık davranışlarının, mesai arkadaşları ve yöneticilerin verimliliğini artırarak, kaynaklar elde ederek, takım içi ve takımlar arası koordinasyonu sağlayarak, işleri daha cazip bir hale getirip kurumlara yüksek performanslı çalışanlar kazandırarak ve kurumun değişikliklere uyum sağlamasına yardımcı olarak etkinliğe katkıda bulunan davranışlar olduğunu belirtmiştir.

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışlarını şu şekilde tanımlanmıştır: "İhtiyari, kesin ve açık olarak resmi ödül sistemi tarafından tanımlanmamış ve toplu olarak örgütün etkin işleyişini teşvik eden bireysel davranışlardır. İhtiyariden kastedilen; davranışların, rol ya da iş tanımında, yani kişinin örgüt ile iş sözleşmesinde açıkça belirlenebilir terimlerinde, uygulanabilir bir gereklilik olmamasıdır. Davranış daha çok eksikliklerinin ceza olarak anlaşılmadığı kişisel bir tercihtir." Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün istediği-arzuladığı ve örgütsel etkililiğe katkı sağladığı düşünülen bireysel davranışların tümüdür.

Yapılan tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere, örgütsel vatandaşlık davranışları gönüllülük esasına dayanmaktadır. Örgüt içerisinde sergilenen her gönüllü davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak nitelendirilmesi doğru değildir. Örgüt ve örgüt çalışanları ile yöneticileri açısından olumluluk ifade ediyor ve örgüt ve örgüt çalışanları tarafından kabul edilebilir nitelikte ise, bu davranışlar vatandaşlık davranışı olarak kabul edilebilmektedir (Özdevecioğlu, 2003).

Bağlılık kavramı, örgütsel vatandaşlık konusundaki çalışmalarda öne çıkan kavramlardan biridir. Örgüte duyulan bağlılık, çalışanın kendini görelî olarak çalıştığı örgüt ile birlikte tanımlaması ve örgütüyle ilgilenme derecesi olarak kabul edilmektedir. Örgüte bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanlar, örgütün biçimsel ödül ve ceza sisteminden beklentileri ya da korkuları olmadan, örgüte duydukları bağlılık sayesinde örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyebilirler (Mimaroglu, 2008).

2.3.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Oluşumu, Özellikleri ve Türleri

Günümüzde artan iş ortamında örgütlerin sürekliliklerini sağlayabilmeleri ve başarıyı yakalayabilmeleri için, çalışanların resmi olarak tanımlanmış rol ve sorumlulukları yerine getirmenin ötesinde ekstra çaba göstermeleri gerekmektedir (Ürek ve diğerleri, 2016).

Rol tanımlamasının ötesinde çalışanların herhangi bir beklenti içerisinde olmaksızın, gönüllü olarak sergiledikleri ve örgütün doğrudan ödüllendirilmeyen fazladan rol davranışları kapsamında sergiledikleri davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı olarak ortaya çıkmaktadır (Poyraz ve diğerleri, 2009). Örgütsel vatandaşlık davranışlarında; bireylerin örgüte olan sorumlulukları, hakları ve kişilerin görevleri dışında fazladan bir çaba göstermesi söz konusudur. Ancak bu çalışmaları belirleyen herhangi bir yasa ya da kural yoktur (İşbaşı, 2000).

Bazı çalışanlar ne açık ne de kapalı olarak bir ödül sözü verilmediği halde, kendilerinden beklenildiği/istenildiği davranışları sergilemelerinin yanında fazlasını yapmaktadırlar. Bütün çalışanlar işyerlerinde gönüllü bir şekilde diğer çalışanları destekler ya da birbirlerine yardımcı olurlar. Peki, herhangi bir ödül sözü verilmemesine karşın neden bazı bireyler bu tür davranışlar sergilemektedirler (Organ, 1988).

Gürbüz, (2006) çalışmasında yapmış olduğu literatür taraması sonucunda ulaştığı örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenme nedenlerini maddeler halinde sunarak aşağıdaki gibi özetlemiştir:

- ✓ Örgüt ve yöneticilerinin adil ve eşit bir uygulama yürüttüklerine inanan çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye eğilim göstereceklerdir.
- ✓ Psikolojik sözleşme gereği örgütün yararına olacak olan tutum ve davranışlar sergileyerek psikolojik sözleşme ihlali yaşanmaması için çalışanlarla işbirliği

kurma, örgüte sadık olma ve yöneticilerine itaat gibi örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyeceklerdir.

- ✓ Sergileyeceği davranışların onaylanması ile kendini örgüte kabul ettireceğine inanıyorsa bu davranışları sergileyecektir.
- ✓ Gönüllü davranışları ile örgüte katkı sağlayarak karşılığını (ödüllendirme, terfi imkanları vs.) alacağına inanan çalışanlar yine örgüt içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyeceklerdir.
- ✓ Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesini iş tanımının gereklerinden, sorumluluklarından biri olarak görüyorsa, yine iş tanımını eksiksiz yerine getirmek için bu davranışları sergileme eğiliminde olacaktır.
- ✓ Herhangi bir karşılık beklemeden, iyilik amacı ile bireyin sahip olduğu değer yargıları, kültür ve inançlarından dolayı içinden geldiği için bu davranışları sergilemek isteyebilecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş yerlerinde insan davranışlarının anlaşılması açısından önemli olan karışık bir algıdır. İyi vatandaşlık davranışı olarak da bahsedilen, tek bir kişi tarafından sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışı örneği örgüt içinde çok fazla fark edilmese de, birçok kişi tarafından sergilenen bu ihtiyari davranışların toplamının örgütsel davranış ve etkililik üzerinde çok büyük yararlı etkileri vardır (Organ, 1988).

Podsakoff ve diğerleri (2000) örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğiliminin belirleyicilerini dört grupta incelemişlerdir: Kişisel Özellikler, İşin Özellikleri, Örgütsel Özellikler, Liderlik Davranışları. Çalışanın kişiliği, tutum ve davranışları, ihtiyaçları, iş grupları, örgütün kendisi, örgüt kültürü, örgütün çalışana sağlayacağı terfi imkânları, ödül sistemlerinin işleyişi örgütsel vatandaşlığın oluşmasına etki eden faktörlerdir.

2.3.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili araştırmalarda bir fikir birliği olmamasına karşın, genellikle Organ'ın (1988), beş boyuttan oluşan tanımlamasından yararlanıldığı görülmektedir. Bu boyutlar; Özgecilik (Altruism), Sivil Erdem (Civic Virtue), Vicdanlılık (Conscientiousness), Nezaket (Courtesy), Centilmenlik (Sportmanship)'tir.

2.3.3.1.Özgecilik

Özgecilik, belirli bir kişiye doğrudan içinden geldiği için veya ihtiyari olarak yardım etmeyi amaçlayan davranışlardır. Örgüte yeni dâhil olan bir çalışana yönlendirmek veya ağır iş yükü olan bir çalışana yardım etmek (Smith ve diğerleri, 1983) veya hastalık/hamilelik gibi sebeplerden izne ayrılmış olan örgüt üyesinin iş yükünü örgütten birkaç kişinin aralarında bölüşerek, örgütün herhangi bir kaybı olmaması ve izne ayrılmış olan iş arkadaşlarının örgüt içinde herhangi bir kayıp yaşamaması adına gerçekleştirilen davranışlar örnek olarak verilebilir. Bu davranışlar örgüt tarafından kesinlikle herhangi bir yaptırım olmaksızın gönüllü olarak gelişen davranışlardır.

2.3.3.2.Vicdanlılık

Kurallara uyma, ara saatlerine uymak (örneğin 13.00-14.00 saatleri arası öğlen arasıysa, bu saatlere tamı tamına uymak), dakiklik vb. davranışlar vicdanlılık davranışının gerçekleşmesini sağlayan unsurlardır. Sağlık sektöründe; hekim, hemşire ve diğer sağlık çalışanları, kişisel telefonlarında uzun süre görüşme yaparak, gündüz randevularına geç kalma veya hasta aralarını uzatma gibi sebeplerle hastaların beklemesine yol açarak vicdanlılık boyutunu ihlâl etmiş olacaktırlar (Chahal ve Mehta, 2010). Vicdanlılık, çalışanların görevlerini olması gerektiği gibi, herhangi bir yönden kurallardan şaşmadan yerine getirme eylemi, davranıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının bu boyutunda, gerçekleştirilmediği zaman çalışanın vicdan azabı duyması söz konusu olduğu söylenebilir. Örneğin, sabah mesai başlangıç saatinde trafığe takıldığı için ofisinde bulunamayan bir çalışan, daha erken yola çıkmadığı için kendini suçluyor ve vicdan azabı çekiyorsa, bu kişi örgütüne karşı vicdanlılık duygusu gelişmiştir denilebilir.

2.3.3.3.Nezâket

Nezâket kişinin herhangi bir durum, olay ya da davranış karşısında gösterdiği ince tavidir (Organ, 1988). Nezâket boyutu çalışanların, diğer çalışma arkadaşları için problem niteliği taşıyan konuları tespit etmek, çalışanlara konu ile ilgili yardımcı olmak, örgüt içerisinde ileride bir krize sebep olabilecek noktaları önceden belirleyerek, çözüm önerilerinde bulunma, sorunun ortaya çıkmasını engelleyici nitelikteki davranışlarını

kapsamaktadır (İşçi, 2010). İşle ilgili sorunları önlemeyi amaçlayan, bireylerin takdirine bağlı davranışlarını içerir. Hastalar ve çalışanlar için en iyi olanın değerlendirilmesi ve yapılması, nezaket boyutunun güçlenmesine yardımcı olacaktır (Chahal ve Mehta, 2010).

2.3.3.4.Sivil Erdem

Örgütün gelişmesine destek sağlamak için sergilenen davranışlar olarak sayılabilen (Organ, 1988), sivil erdem ya da toplumsal erdem olarak da anılan vatandaşlık davranışı çalışanların çalıştığı kurumun düzenlediği aktivitelere katılımıyla örgüt yönetimine aktif destek verdiği davranışlardır (Podsakoff ve diğerleri, 2000). Sivil erdem yalnızca örgütün izlediği politik sürecine yapıcı katılım göstermekten ve fikir beyan etmekten oluşmamaktadır. Örgütle ilgili her türlü konuyu takip etmek, ilgili toplantılara katılım göstermek, gelen e-postaları okuyup geri dönüt vermek gibi davranışlar göstermeyi de kapsamaktadır (Smith ve diğerleri, 1983). Aynı zamanda, kurumda yapılan toplantılarda örgütün izleyeceği stratejilere açık eleştirilerde bulunma, örgüt politika tartışmalarına katılma ve kendi görüşlerini ifade etme gibi davranışlar da bu boyut altında değerlendirilebilir (Podsakoff ve diğerleri, 2000). Sivil erdem vatandaşlık davranışları tamamen bireyin gönüllülüğüne bağlı olarak gelişen örgütün sorunlarına çözümler üretme, örgütle ilgili olumlu düşünceleri çalışma arkadaşlarına aşılama, kendini geliştirebilmek adına kurs/seminer vb. etkinliklere katılma gibi faaliyetleri içermektedir (Organ, 1988).

2.3.3.5.Centilmenlik

Centilmenlik boyutu herhangi bir işin kaçınılmaz olan zorluklarına rağmen gösterilen sabır, işten yakınmayıp işi cömert bir şekilde üstlenmeyi kapsar. Örneğin, bir kurumda çalışan kişi, kendi işini bitirdikten sonra kendisine kendi sorumluluğu dışında bir işi yapması gerektiği belirtildiğinde, bunu şikâyet etmeden yapıyorsa centilmenlik davranışı göstermiş olur. Bu da olumlu olarak kuruma yansımaktadır (Podsakoff ve diğerleri, 2000).

Centilmenlik, bir çalışanın yönetici olmamasına rağmen bir diğer çalışanın daha verimli olmasını sağlayacak şekilde işbirliği yapmasıdır. Centilmenliğin yoksunluğu çalışma gruplarının sadakat duygusunu azaltacak, iş yerindeki olumlu atmosferi bozacaktır; bu da çalışan verimliliğini düşürecektir (Acar, 2006).

2.3.4.Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Sonuçları

Örgüt içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesi ile; çalışanların ve örgütün verimliliğinin arttığı, örgütün yetenekli çalışanları elinde tutmasının sağlandığı, benzer şekilde yetenekli adayları örgüte çekebilme kabiliyetini kuvvetlendirdiği, örgütsel performansa süreklilik kazandırdığı görülmektedir. Ayrıca bu davranışlar; çalışanlar arası koordinasyonun sağlanması ve örgüt çevresinde yaşanan değişim ve dönüşümlere daha hızlı ve kolay uyum sağlaması da yardımcı olmaktadır (Cohen ve Vigoda, 2000).

Podsakoff ve diğerleri, (2000) örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgüt etkililiğini tesir edebilecek olan sebeplerini şu şekilde özetlemiştir:

- Çalışma arkadaşlarının verimliliğini artırabilir
- Yönetimin verimliliğini artırabilir
- Kaynakların daha verimli amaçlar için kullanılmasını sağlayabilir
- Hem çalışma grubu içinde hem de çalışma ekipleri arasındaki etkinlikleri koordine etmenin etkili aracı olarak hizmet edebilir
- Örgütün sahip olabileceği en iyi çalışanları örgüte çekmek için örgütü daha çekici bir yer haline getirip, örgütte kalmalarını sağlayabilir
- Örgütsel performansın daha istikrarlı bir şekilde artmasını sağlayabilir
- Örgütün, çevresinde meydana gelen değişimlere, daha etkili bir biçimde adapte olmasını sağlayabilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel performans için anahtar faktör olarak kabul edilmektedir. Genel olarak, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi yüksek olan örgütlerde, işe devamsızlık ve devir oranı düşük; çalışan memnuniyeti ile bağlılığının yüksek olduğu savunulmaktadır (Chahal ve Mehta, 2010).

Kurum içerisinde örgütsel çatışma iletişimlerini iyi yönetebilmek ve kurum verimliliğini artıran sistemler oluşturabilmek, örgütsel vatandaşlık duygusu yüksek olan çalışanlar tarafından sağlanabilmektedir (Alp, 2015). Ancak bir çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğiliminden yoksun olması, örgüt için zaman içinde ve toplamda düşünüldüğünde örgüt ortamını bozucu ve yıkıcı etkilere neden olabilecektir (Öztürk, 2010).

2.3.5. Sağlık Çalışanları Açısından Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Sağlık kurumlarının hedeflerine daha kolay ulaşması ve kurum performansının gelişmesinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlar ile daha kolay mümkün olabileceği düşünülmektedir (Chu ve diğerleri, 2005).

Artan küreselleşme ve uluslararası rekabet ile kurumların rekabet güçlerini artırmaya yardımcı olan kaynakları sağlama ve bu kaynakların elde tutulup yönetilmesinin önemi, sağlık sektörünün başarısında çok önemli bir etken haline gelmiştir. Tüm bunlar arasında insan kaynakları özel dikkat gerektirir. İnsan kaynakları hizmet sektöründe merkezi bir rol oynar. Bu bağlamda, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti, kuruma bağlılıklarını ve motivasyonlarını artırmak; onların sadece örgütsel vatandaşlık davranışları ile ekstra rollerini artırmakla kalmayacaktır. Ayrıca sağlık sektöründeki kuruluşların artan rekabet gücüne katkıda bulunup gelecekte daha iyi bir performansa sahip olunmasını sağlar. Özellikle hizmet sektöründe eldeki veriler, iş memnuniyeti ile performans arasında güçlü bir bağlantı olduğunu ileri sürer (Nadiri ve Tanova, 2010)

Karmaşık yapılar ve sağlık sisteminin hayati önem taşıyan parçaları olarak sağlık kurumlarının, toplum sağlığında inkâr edilemez bir rolü vardır. Çeşitli sebeplerden dolayı, sağlık kurumlarında çalışmak zor ve çetrefilli bir iştir. Sağlık sektörü çalışanları sık sık, örgütsel vatandaşlık davranışı da dâhil olmak üzere tüm davranışlarını etkileyen stresli durumlarla karşı karşıya kalırlar. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarındaki yetersizlikler, bireysel ve toplam performanslarda düşüşe dolayısıyla, ileride sağlık hizmetlerinin yetersiz sunumuna yol açabilir. Bu durum da toplum sağlığını tehdit eden oldukça önemli bir sorun olacaktır. Hastane ortamında örgütsel davranışların daha iyi yönetilmesi, daha iyi bir örgütsel performansa katkı sağlar. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışını anlamak sağlık sektörü açısından büyük önem taşır (Bahrami ve diğerleri, 2013).

Sağlık hizmetleri, ekip çalışması ile yürütülen hizmetler olduğu için, kurum bünyesinde örgütsel vatandaşlık davranışlarının her bir boyutunu sergileme eğilimi daha da önemli hale gelmektedir. Ekipten herhangi bir üyenin bile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi göstermemesi, ekip içerisindeki uyum ve üretkenliğin zedelenmesinde

yeterli olacak ve hizmet bütünlüğü ile kalitesi olumsuz etkilenecektir (Ürek ve diğerleri, 2016).

İçerli ve Yıldırım (2012) tarafından Aksaray ilindeki özel ve kamu hastanelerinde çalışan sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma sonuçlarına göre; sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm düzeylerine göre daha yüksek olduğu saptanmış; örgütlerine karşı olumsuz tutum sergilemek yerine gönüllülük esasına dayanan tutum ve davranışlar sergiledikleri saptanmıştır.

Tokgöz ve Seymen (2013) çalışmalarında sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasındaki ilişkinin, örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasındaki ilişkiden daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Ayrıca; çalışanların örgütsel vatandaşlık sergilemelerinin esas sebebinin örgütsel özdeşleşme olduğunu ortaya koyan; “örgütsel özdeşleşmenin örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında aracılık rolü oynamaktadır” şeklindeki araştırma hipotezi yapılan analiz sonuçları ile kabul edilmiştir.

Oral (2012) Burdur Devlet Hastanesi çalışanlarını kapsamına aldığı çalışmada; çalışanların örgütsel adalet algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasında pozitif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu tespit edilmiştir.

Öztürk ve Özata (2013) hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışı ile tıbbi hataya eğilim arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere Afyonkarahisar’da üç farklı hastanede çalışan 168 hemşireyi kapsamına almışlardır. Araştırmaya katılan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile tıbbi hataya eğilimleri arasında zayıf ancak pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiş; örgütsel vatandaşlık davranışındaki artışın, tıbbi hataya eğilimi azalttığı ortaya çıkarılmıştır.

Ürek ve diğerleri (2016) Ankara’da faaliyet gösteren bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan 230 sağlık çalışanını kapsamına aldığı çalışması bulguları sonucunda; örgütsel sessizliğin azaltılması ile sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin artacağı tespit edilmiştir.

BÖLÜM 3: PSİKOLOJİK SÖZLEŞME, ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Bu bölümde, ilk bölümde ele alınan psikolojik sözleşme algısı ile ikinci bölümde ele alınan örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları arasında nasıl ilişkilerin olduğu açıklanarak; ulusal ve uluslararası literatürde yapılmış bazı çalışmaların sonuçlarına yer verilecektir.

3.1.PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİ

Guest'e (1998) göre psikolojik sözleşmede güven temel bakış açısıdır. Güven üzerindeki anahtar etki ise tarafların sözlerini tutup tutmadıkları ve birbirlerine karşı yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğidir. Çalışanlar, üst kademe yöneticilerine ya da kuruma insani bir yapı olarak bakarak güven ya da psikolojik sözleşme geliştirebilirler. Bu durum aynı zamanda bir tutum ve inancı da ifade etmektedir. Günümüzde çalışan ile yönetici arasındaki ilişkide beklentinin giderek arttığı söylenebilir. Bu beklenti bir psikolojik sözleşmedir ve karşılıklı anlaşma yoluyla bir değiş tokuşu ifade etmektedir.

Psikolojik sözleşmenin doğasına ilişkin güven kavramı düşünülürken, Rousseau (1995) ve McFarlane Shore ve Tetrick (1994) çalışanların yalnızca ilişkisel psikolojik sözleşme düzeylerinde güvenin etkisinin var olduğunu savunmaktadırlar (Atkinson, 2007). Blau (1964)'ya göre bu görüş; iki tür sözleşmenin (işlemsel ve ilişkisel) temelini oluşturan sosyal ve ekonomik değişim açılarından kaynaklandığını, güvenin uzun vadeli ve geniş kapsamlı yapısı gereği sosyal değişime temel oluşturduğu; ancak sınırlı, kısa vadeli ekonomik değişimlerde gerekli bir unsur olmadığını belirtmiştir (Atkinson, 2007).

Psikolojik sözleşme kapsamında güven, Robinson (1996) tarafından şu şekilde tanımlanmıştır: "Birinin, diğer bir kişinin gelecekte sergileyeceği davranışlarının faydalı, olumlu ya da en azından o kişinin ilgi alanına zarar vermeyecek şekilde olacağı ihtimali yönündeki beklentileri, varsayımları ya da inançları".

Çalışanların etkinliği ve verimliliğinin sağlanması için iş sözleşmesi dışında çalışanların zihinlerinde oluşturdukları örgütten beklentilerinin karşılanması ve örgütün çalışanlara

karşı yükümlülüklerini yerine getirmesi gerekmektedir. Bu sayede örgütte güven ortamı sağlanabilecektir. Yalnız örgüte girerken çalışana verilen sözler veya vaatlerden değil, kendi durumundaki diğer bir çalışana uygulanan politikalar gözlemlenerek, terfiler, maaş artışı gibi kriterlerde kendi konumundaki çalışanlara sunulan imkânları da göz önünde bulundurarak her bir çalışan kendi psikolojik sözleşmesini şekillendirebilir. Bu gibi durumlarda psikolojik sözleşmesini şekillendirirken çalışanlar, iş sözleşmelerinde yer alan konular dışındaki diğer hususlarda işverenlerinin kendilerine karşı şeffaf, adaletli davranacaklarına, herkese eşit, iyi niyetli ve istikrarlı davranacaklarına ilişkin konularda güven duyduklarından, psikolojik sözleşme ve örgütsel güven kavramları iç içe düşünülebilir (Yılmaz, 2012).

Atkinson (2007) çalışan iş veren arasındaki her psikolojik sözleşmede güvenin var olduğunu, ancak doğasında farklılıklar gösterebileceğini ve bunun psikolojik sözleşmenin işlemsel veya ilişkisel boyutlarının gelişiminde etkileri olduğu yapmış olduğu araştırma ile sunmaktadır.

3.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışanların tutum ve performanslarının belirlenmesinde, psikolojik sözleşmenin incelenmesi önemlidir. Psikolojik sözleşmelerde her iki tarafın beklentilerinin orantılı bir şekilde gerçekleşmesi ve çalışanların örgütüyle özdeşleşmesi, çalışan ve işveren arasındaki ilişkileri düzenlemesi açısından önemlidir. Örgütün çalışanına tutamayacağı sözler vermesi çalışan işveren arasındaki ilişkileri olumsuz etkileyebileceğinden, örgütler çalışana verdikleri sözlerde çok dikkatli davranmalıdırlar. Çalışanlar örgüt içerisinde kendilerine gereken önemin verilmesini isterler. Örgüt tarafından uygulanacak eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin desteklenmesi, çalışanlara bunu hissettirecektir. Bu sayede çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artacak, örgütün amaç ve hedeflerini sahiplenecek, kendisini örgütüne adayacak ve örgütüne sağladığı fayda artacaktır (Akyüz, 2016).

Psikolojik sözleşme algılarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkilerine bakıldığında, Topcu ve Basım (2015)'in araştırma sonuçları ilişkisel psikolojik sözleşme algısı ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı, aynı yönlü ve orta düzeyde, geleneksel psikolojik

sözleşme algısı ile anlamlı, ters yönlü ve düşük düzeyde ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Akyüz (2016)'ün Ankara ilinde bir kamu kuruluşunda yürütmüş olduğu çalışmasında, psikolojik sözleşmeye uyum sağlayan çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinde artış sağlayacağını tespit etmişlerdir.

3.3. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Örgütsel vatandaşlık davranışı, psikolojik sözleşme konusunun sonuçlarından biridir (Organ, 1988). Psikolojik sözleşme perspektifi, istihdam ilişkilerinin yapısal olarak karşılıklılık esasına dayandığını vurgularken, örgütsel vatandaşlık literatürü de çalışanların formal yükümlülükleri karşılama yolları üzerinde durur. Bu nedenle psikolojik sözleşme kavramının, örgütsel vatandaşlık literatürü ve istihdam sözleşmeleri literatürü ile köprü oluşturduğu söylenebilir (Mimaroglu, 2008).

Öztürk (2010) yaptığı çalışmasında psikolojik sözleşmenin ihlâl edilmesi ile örgüt için pek çok olumsuz etkinin varlığını saptamıştır. Araştırmada psikolojik sözleşme ihlâlinin en önemli sonuçlarından birinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının azalması olduğu görülmektedir. Bir çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışından yoksun olması, örgüt için zaman içinde ve toplamda düşünüldüğünde örgüt ortamını bozucu ve yıkıcı etkilere neden olabileceğini ortaya koymuş; bu durumda da yöneticilerin psikolojik sözleşme ihlâlinin neden olabileceği olumsuz durumları engellemeleri gerektiği vurgulanmıştır.

Turnley ve diğerleri (2003) 134 yönetici üzerinde yapmış oldukları çalışma ile, çalışanların zihinlerinde oluşturdukları psikolojik sözleşmenin yerine getirilmesi ile sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarının meslektaşlarına yönelik olmasından ziyade örgüte yönelik olduğu; psikolojik sözleşme ihlâli ile iş performansının etkilendiği analiz edilmiştir.

Gürbüz (2006) örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacı ile yapmış olduğu çalışmasında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme sebeplerini sıralarken psikolojik sözleşme kavramına değinmiş ve çalışanların psikolojik sözleşme algıları düzeyleri ile çalışanların örgüt ile olumlu ilişki

kurmaları ve örgüt yararına davranışlar sergileyeceklerini belirtmiştir. Bu davranışlar örgüte duyulan sadakat, yöneticilerine itaat ve işbirliğine yönelik davranışlardan olabilecektir. Yani psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algılayan çalışanların yüksek seviyede örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyeceği beklenmektedir.

3.4. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Birey örgüte katıldığı andan itibaren, örgütle, görev, yetki ve sorumluluklarını, örgütten kazanç sağlayacağı ekonomik ve maddi haklarını içeren yazılı bir anlaşma imzalar. Aynı anda yazılı olmayan bir anlaşma da yapılmış varsayılır; “psikolojik sözleşme”. Somut olarak var olmayan bu anlaşma, çalışma koşullarına ilişkin, yazılı olarak imzalanmış “ekonomik anlaşma”ya ektir (Oktay, 1996). Çalışanlar bu sözleşme ile örgüt içindeki görevlerini ve örgüte sadakat göstermeyi garanti edecek; karşılığında ise ekonomik beklentilerin ve ödüllerin yanı sıra, güvenlik, saygınlık, statü kazanma, haklarının verilmesi, medeni insan ilişkileri vs. gibi beklentilerinin yerine gelmesi yönünde destek bekleyecektir. Eğer örgüt yalnız yazılı sözleşmeyi hesaba katar, psikolojik sözleşmeye önem vermezse, çalışanların performanslarını, bağlılıkları, güveni ve ilgilerini kaybetmeye başlayacaktır.

Yöneticilerin çalışanlarına örgütten almayı beklediklerini vermesi (Kotter, 1973) ve çalışanlarını da örgütün kendilerinden beklenenleri yapmaları; psikolojik sözleşmeyi oluşturur. Özellikle sağlık çalışanlarının günün büyük bir çoğunluğunu iş yerinde geçirdiklerini düşünülürse; çalışma ortamının rahat ve güven verici olmasının sağlanması gerekmektedir. Bunun yanında gerek sağlık sektörü için her geçen gün değişen ve gelişen teknolojinin takibi, gerekse her bir meslek alanı için bilgi ve becerilerin güncel tutulması, yeniliklerin takip edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bunun sağlanması pek tabii ki işverenler tarafından amaçlanmalı ve hizmet içi eğitimlerle, maddi açıdan gerçekleştirilmelidir. Kişi mensubu olduğu örgütte yöneticilerine ve çalışanlarına güvenmelidir. Bu sayede örgütle özdeşleşen ve bunun sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlar kazanılacaktır. Örgütle özdeşleşen çalışan, örgüt hedeflerini kendi hedefi olarak görür ve gelecekte kendini “örgütü ile başarı sağlamış örgüt mensubu” olarak görecektir. Örgütü ile özdeşleşen çalışan bu hedeflerine ulaşmak

için, elinden gelenin fazlasını da yapmaya razı olacaktır. Bu durumda, örneğin, herhangi bir çalışma arkadaşının rahatsızlığı durumunda onun işlerini de yerine getirmeye, örgütün herhangi bir işinin eksik kalmaması için fazladan mesaiye kalmaya razı olacaktır. Bir başka örnekte; örgüte yeni dâhil olan, yeni çalışma arkadaşına, kendi işlerinden ve dolayısı ile zamanından ödün vererek örgüte adapte olması için ek bir çaba göstererek yardımcı olacaktır. Bu gibi örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen örgütle özdeşleşmiş çalışan, yöneticisi tarafından takdir edilmeli, ödüllendirilmelidir. Bu durumda örgüt çalışanından beklenenin fazlasını alacak, çalışan da örgütten beklediği davranışı (takdir edilme ve/veya ödüllendirilme) almış olacaktır. Karşılıklı beklentilerin gerçekleşmesi ile de psikolojik sözleşme meydana gelecektir.

Hemşirelerin örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranış düzeyleri ile alt boyutları arasındaki ilişkileri saptamak amacıyla yapılan bir çalışmada (Altuntaş ve Baykal, 2010) elde edilen bulgular; kurumların, yöneticilerin ve iş arkadaşlarının sahip oldukları örgütsel güvenin vicdanlılık, sivil erdem, fedakarlık ve nezaket gibi örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilediğini, buna karşılık centilmenlik davranışını etkilemediğini ortaya koymuştur. Hemşire yöneticilerinin, örgütsel vatandaşlık davranışlarını geliştirmelerini sağlamak için astlarının örgütsel güven düzeylerini artırmaya yönelik çalışmalar yapmaları ve bu süreçte onlara destek vermeleri önerilmiştir.

Çalışanın beklentilerini elde edememesi, kendisine verilen sözlerin tutulmadığını düşünmesi hayal kırıklığına sebep olmakta, çalışanın zihninde taratmış olduğu psikolojik sözleşme bozulmaktadır (Coyle-Shapiro, 2002). Psikolojik sözleşme şartları yerine getirilmediği durumda; çalışanın örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütün etkililik, verimlilik, süreklilik gibi hedeflerine ulaşmasına yardımcı olacak olan bazı örgütsel davranışları sergilemeleri olasılığının azalacağı düşünülmektedir.

BÖLÜM 4: GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde; araştırmanın amacı ve önemi, araştırma modeli ve hipotezleri, araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi ve ölçekler, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırma verilerinin analizi ve araştırmanın sınırlılıkları yer almaktadır.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

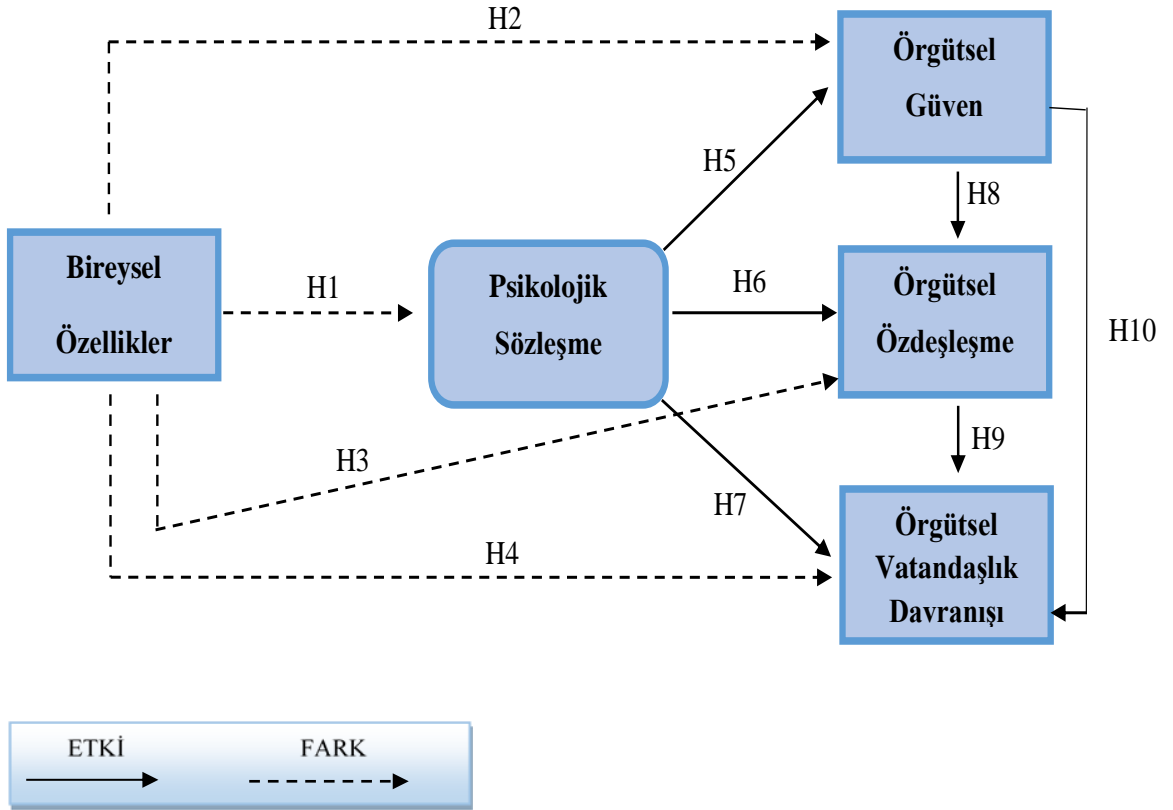
Bu çalışmanın temel amacı, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) Yataklı Tedavi Kurumları Dairesi'ne (YTKD) bağlı tüm kamu hastanelerinde görevli sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerinin belirlenmesi ve psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerindeki etkilerinin tespit edilmesidir. Ayrıca araştırmada örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin de tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

Bu çalışmanın bir diğer amacı ise araştırma kapsamında yer alan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme, örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeylerinin, sağlık çalışanlarının yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, toplam çalışma süresi ve eğitim gibi bireysel özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymaktır.

Psikolojik sözleşme kavramının ulusal ve uluslararası literatürde birçok farklı açıdan ele alındığı, farklı değişkenlerle ilişkilerinin incelendiği görülmektedir. Ancak, özellikle ulusal literatürde ve sağlık sektöründe psikolojik sözleşme ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışını bir arada değerlendiren bir çalışmaya rastlanmadığından; bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Psikolojik sözleşme kavramının uluslararası örgüt literatürüne yansımaları 1980'li yıllara dayanmasına karşın yapılan ulusal literatür taramasında kavramın üzerinde çok çalışılmamış olduğu, sağlık sektöründe ise bu konuda sınırlı sayıda çalışma yapılmış olduğu görülmektedir. Bu nedenle sağlık yönetimi literatürüne bu çalışmayla katkı sağlanacağı da düşünülmektedir.

4.2. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİ



Şekil 2: Araştırma Modeli

Araştırma amaçları doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli Şekil 2’de görülebilir. Araştırma hipotezleri ise aşağıdaki gibidir:

H1: Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme (genel, işlemsel, ilişkisel) algıları bireysel özelliklerine;

- a: Yaşa göre
- b: Cinsiyete göre
- c: Uyruğa göre
- d: Medeni duruma göre
- e: Eğitim durumuna göre
- f: Hizmet verdikleri hastaneye göre

g: Görevlerine göre

h: Yönetim görevine sahip olmalarına/olmamalarına göre

ı: Sektörde çalışma sürelerine göre

i: Gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

H2: Sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri bireysel özelliklerine;

a: Yaşa göre

b: Cinsiyete göre

c: Uyuşma göre

d: Medeni duruma göre

e: Eğitim durumuna göre

f: Hizmet verdikleri hastaneye göre

g: Görevlerine göre

h: Yönetim görevine sahip olmalarına/olmamalarına göre

ı: Sektörde çalışma sürelerine göre

i: Gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

H3: Sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeyleri bireysel özelliklerine;

a: Yaşa göre

b: Cinsiyete göre

c: Uyuşma göre

d: Medeni duruma göre

e: Eğitim durumuna göre

f: Hizmet verdikleri hastaneye göre

g: Görevlerine göre

h: Yönetim görevine sahip olmalarına/olmamalarına göre

ı: Sektörde çalışma sürelerine göre

i: Gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

H4: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeyleri Bireysel Özelliklerine;

a: Yaşa göre

b: Cinsiyete göre

c: Uyuşma göre

d: Medeni duruma göre

e: Eğitim durumuna göre

f: Hizmet verdikleri hastaneye göre

g: Görevlerine göre

h: Yönetim görevine sahip olmalarına/olmamalarına göre

ı: Sektörde çalışma sürelerine göre

i: Gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

H5: Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algıları örgütsel güven düzeylerini etkiler.

H6: Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algıları örgütsel özdeşleşme düzeylerini etkiler.

H7: Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algıları örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkiler.

H8: Sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri örgütsel özdeşleşme düzeylerini etkiler.

H9:Sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeyleri örgütsel vatandaşlık düzeylerini etkiler.

H10:Sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkiler.

4.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formunun oluşturulmasında daha önce geliştirilmiş ve geçerlikleri ispatlanmış çeşitli ölçekler incelenerek, araştırmanın yapısına en uygun olduğu düşünülen ölçekler araştırma kapsamında kullanılmak üzere belirlenmiştir.

Bir örneği Ek-3'te yer alan anket formu, beş bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler sırasıyla; kişisel ve demografik bilgiler, psikolojik sözleşme ölçeği, örgütsel güven ölçeği, örgütsel özdeşleşme ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği şeklindedir. Söz konusu anket kişisel ve demografik bilgilerin olduğu bölüm dışında 31 adet soruyu içermektedir.

Anket formunun uygulanmasında yüz yüze görüşme yolu tercih edilmiş olup anket formu dağıtılmadan önce araştırma ve anketin doldurulması ile ilgili olarak çalışanlara ön bilgi verilmiştir. Bu esnada katılımcılardan, örgüte ilişkin sorulara çalıştıkları hastaneyi düşünerek cevap vermeleri istenmiştir. Anketlerin doldurulması tamamlandıktan sonra formlar kişilerden toplanmıştır.

Kişisel ve Demografik Bilgiler: Bu bölüm, anket formunun ilk kısmı olup katılımcıların kişisel ve demografik bilgilerini ölçmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Söz konusu bölümde katılımcının; yaşı, cinsiyeti, uyruğu, medeni durumu, eğitim durumu, çalıştığı bölge, hastanedeki görevi, sağlık sektöründe kaç yıldır çalıştığı, şu anki işyerinde kaç yıldır çalıştığı, şu an çalışmakta olduğu hastanede yönetim kadrosunda yer alıp almadığı ve aylık gelir düzeyi hakkında toplamda 11 soru bulunmaktadır.

Psikolojik Sözleşme Ölçeği: Bu bölüm, anket formunun ikinci kısmı olup, çalışanların psikolojik sözleşme algı düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışanların psikolojik sözleşme algı düzeylerini ölçmek için Millward ve Hopkins (1998) tarafından geliştirilen,

İyigün ve Çetin (2012) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği yapılan 17 maddelik ölçek kullanılmıştır.

Bu çalışmada, araştırma kapsamındaki sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutlarına verdikleri yanıtlar üzerinden hesaplanan Cronbach alfa katsayılarına bakıldığında ise; işlemsel psikolojik sözleşme için .65, ilişkisel psikolojik sözleşme için .67 ve 17 sorunun tümü için (genel psikolojik sözleşme) ise .70 alfa değerlerine ulaşıldığı görülmektedir (bkz. Tablo 4).

Tablo 4: Psikolojik Sözleşme Ölçeği Madde Sayıları ve Güvenilirlik Katsayıları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
İşlemsel Psikolojik Sözleşme	10	0.65
İlişkisel Psikolojik Sözleşme	7	0.67
Genel Psikolojik Sözleşme	17	0.70

Örgütsel Güven Ölçeği; Çalışanların örgütsel güven düzeyleri ölçmek için; Tyler ve Bies, (1990) tarafından geliştirilen ve Polat (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan dört maddeli ölçek kullanılmıştır. Ölçek, bireyin örgütsel güven algısını tek boyut altında ölçmektedir. Örgütsel güven ölçeği “Çalıştığım iş yerinde yönetime büyük güven duyuyorum”, “Yöneticilerime güvenebilirim”, “Genel olarak çalıştığım yerdeki insanların özü sözü birdir”, “Yöneticimin örgüt içinde büyük kredisi vardır” şeklindeki sorulardan oluşmaktadır. Ölçek, 5’li Likert tipinde (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanmıştır. Bu çalışma kapsamında ölçeğin güvenilirlik katsayısı, Tablo 5’te de görüldüğü gibi 0.87 olarak hesaplanmıştır.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği; Çalışanların örgütsel özdeşleşme algı düzeyini ölçmek için, Meal ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen, Tüzün (2006) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği onaylanan 6 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçek; “Başka biri çalıştığım işletmeyi eleştirirse, bunu kişisel hakaret olarak düşünürüm”, “Diğer insanların çalıştığım işletme hakkındaki düşünceleri beni çok ilgilendirir”, “Çalıştığım işletme hakkında konuştuğumda; “onlar “ yerine “biz” kelimesini tercih ederim”, “Çalıştığım işletmenin başarısı benim başarımdır”, “Başka biri çalıştığım işletmeyi övdüğünde, bunu kişisel iltifat olarak düşünürüm”, “Medyada çalıştığım işletmeyle ilgili olumsuzluklar oluşursa,

rahatsızlık hissedirim” şeklindeki ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek, 5’li Likert tipinde (1- Kesinlikle Katılmıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanmıştır. Bu çalışma kapsamında ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.80 olarak hesaplanmıştır (bkz. Tablo 5).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği; Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için Podsakoff ve diğerleri (1990) tarafından geliştirilmiş, Basım ve Şeşen (2006) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış 24 maddelik ve beş alt boyutu bulunan (özgecilik, nezaket, sportmenlik, vicdanlılık, sivil erdem) örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği sıklıkla kullanılmaktadır. Çalışmada veri toplamayı kolaylaştırmak ve anketin madde sayısını sınırlandırmak amacıyla bu beş boyuttan sadece sivil erdem boyutu kullanılmıştır. Ölçek, “Çalıştığım kurumdaki değişiklikleri takip ederim”, “Önemli ancak katılımı zorunlu olmayan toplantılara katılırım”, “Çalıştığım kurumun imajını iyileştirmeye yarayan ancak katılımı zorunlu olmayan etkinliklere katılırım”, “Kurum içi ilanlar, memolar...vb. yayınları takip etmeye çalışırım” şeklindeki ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek, 5’li Likert tipinde (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanmıştır. Bu çalışma kapsamında ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.78 olarak hesaplanmıştır (bkz. Tablo 5).

Tablo 5: Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçekleri Madde Sayıları ve Güvenilirlik Katsayıları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Örgütsel Güven	4	0.87
Örgütsel Özdeşleşme	6	0.80
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	4	0.78

4.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma kapsamında sağlık sektöründe çalışan farklı meslek gruplarını içeren tüm personelin psikolojik sözleşme algıları ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

Araştırma evrenini; KKTC’de faaliyet gösteren kamu hastanelerinde fiili olarak çalışan hekim, hemşire, diğer hastane personeli (hastane amiri, sağlık memuru, fizyoterapist, laboratuvar teknisyeni, eczacı, ambulans şoförü vs.) oluşturmaktadır. KKTC genelinde

mevcut dört kamu hastanesi bulunmaktadır: Lefkoşa Dr. Burhan Nalbantoğlu Devlet Hastanesi, Gazimağusa Devlet Hastanesi, Girne Dr. Akçiçek Devlet Hastanesi ve Güzelyurt Cengiz Topel Devlet Hastanesi. Bu dört devlet hastanesinde araştırma yapabilmek için KKTC YTKD'ne başvurulmuş, gerekli izinler alınmış (bknz. Ek 3) ve uygulamaya geçilmiştir. Araştırmanın yürütüldüğü tarihlerde Girne Akçiçek Devlet Hastanesi'nde toplam 178 (30 hekim, 63 hemşire, 85 diğer sağlık personeli), Gazimağusa Devlet Hastanesi'nde toplam 352 (47 hekim, 135 hemşire, 170 diğer sağlık personeli), Lefkoşa Dr. Burhan Nalbantoğlu Devlet Hastanesi'nde toplam 1.034 (150 hekim, 382 hemşire, 502 diğer sağlık çalışanı), Güzelyurt Cengiz Topel Devlet Hastanesi'nde toplam 84 (12 hekim, 32 hemşire, 40 diğer sağlık çalışanı) ile toplamda 1.648 çalışan fiili olarak görev yapmaktadır. Araştırmada örneklem seçilmeyip evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma yürütüldüğü esnada; izinli olma, vardiya değişimi, araştırmaya katılmayı istememe gibi sebeplerden ötürü Girne Akçiçek Devlet Hastanesi'nden 99 (18 hekim, 25 hemşire, 56 diğer sağlık personeli), Gazimağusa Devlet Hastanesi'nden 88 (10 hekim, 22 hemşire, 56 diğer sağlık personeli), Lefkoşa Dr. Burhan Nalbantoğlu Devlet Hastanesi'nden 198 (36 hekim, 70 hemşire, 92 diğer sağlık personeli), Güzelyurt Cengiz Topel Devlet Hastanesi'nden 48 (5 hekim, 15 hemşire, 28 diğer sağlık personeli) çalışan olmak üzere toplam 433 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır. Toplanan anket formları arasında eksik doldurulan herhangi bir form bulunmamakla birlikte, araştırmaya katılım oranı %26,27 olarak hesaplanmıştır (bknz. Tablo 6).

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Hastanelere Göre Dağılımı

Hastane		Hekim	Hemşire	Diğer	Toplam	%
Girne Akçiçek Devlet Hastanesi	Uygulanan anket	18	25	56	99	55,62
	Top. Çal. Sayısı	30	63	85	178	
Gazimağusa Devlet Hastanesi	Uygulanan anket:	10	22	56	88	25,00
	Top. Çal. Sayısı	47	135	170	352	
Dr.Burhan Nalbantoğlu Devlet Has.	Uygulanan anket	36	70	92	198	19,15
	Top. Çal. Sayısı	150	382	502	1034	
Cengiz Topel Hastanesi	Uygulanan anket	5	15	28	48	57,14
	Top. Çal. Sayısı	12	32	40	84	
TOPLAM	N = 1648	Görüşülen kişi sayısı = 433				%26,27

4.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Elde edilen 433 ankete ait veriler üzerinde çalışma hipotezlerine yönelik ilgili analizler yapılmıştır. Araştırmada tüm istatistiksel analizler SPSS 21.0 kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Öncelikle, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özellikleriyle ilgili tanımlayıcı bulguları ortaya koymak için frekans ve yüzdelerden faydalanılmıştır. Araştırma değişkenleri olan psikolojik sözleşme ve alt boyutları ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi için minimum ve maksimum değerler, ortalama ve standart sapma tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri kullanılmıştır.

Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilerini incelemek amacıyla Pearson korelasyon analizi, sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının sınanması için t-testi (iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi), ANOVA analizi (tek yönlü varyans analizi), çalışanların psikolojik sözleşme düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizinden yararlanılmıştır. ANOVA analizinde gruplar arasında anlamlı farklılıklar bulunması durumunda anlamlılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak amacıyla Post-hoc testlerinden Scheffe testinden faydalanılmıştır.

BÖLÜM 5: BULGULAR

Bu bölümde; öncelikle KKTC genelinde faaliyet gösteren ve bu araştırmanın yürütüldüğü kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarına ilişkin tanımlayıcı bulgular, çalışanların psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutları ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimine ilişkin temel istatistikler ve söz konusu değişkenlerin birbirleriyle olan korelasyon değerlerine yer verilecektir. Ardından; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutları ile ilgili değişkenlerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi üzerindeki etkisini gösteren bulgular ile sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasındaki ilişkileri gösteren bulgular incelenecektir.

5.1. TANIMLAYICI BULGULAR

Aşağıdaki tablolarda; araştırma kapsamında yer alan toplam 433 sağlık çalışanına ilişkin tanımlayıcı bulgular yer almaktadır.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri

Değişkenler		Sayı	%
Yaş	≤ 39	231	53,3
	≥ 40	202	46,7
Cinsiyet	Kadın	290	67
	Erkek	143	33
Uyruk	KKTC	385	88,9
	Diğer*	48	11,1
Medeni Durum	Bekâr	106	24,5
	Evli	327	75,5
Eğitim Durumu	Lisans öncesi**	134	30,9
	Lisans	193	44,6
	Lisansüstü	106	24,5
TOPLAM		433	100

*Türkiye Cumhuriyeti gibi diğer ülke vatandaşlıkları olup KKTC devlet hastanelerinde çalışma izni olan sağlık çalışanları

**İlköğretim, lise ve ön lisans toplamından oluşmaktadır.

Tablo 7'ye göre araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %53,3'ü 39 yaş ve altında, %46,7'sinin ise 40 yaş ve üstünde yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların %67'si kadınlardan oluşurken, %33'ü erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının büyük bir bölümü

(%88,9) KKTC uyrukludur. Katılımcıların %75,5'inin evli olduğu saptanmıştır. Katılımcıların %30,9'u lisans öncesi eğitim derecesine, %44,6'sı lisans, %24,5'i de lisansüstü eğitim derecesine sahiptir.

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri (Devam)

Değişkenler	Sayı	%	
Hastane	Dr. Burhan Nalbantoğlu Devlet Hastanesi	193	44,6
	Gazimağusa Devlet Hastanesi	89	20,6
	Girne Akçiçek Devlet Hastanesi	103	23,8
	Cengiz Topel Devlet Hastanesi	48	11,1
Görev	Hekim	67	15,5
	Hemşire	131	30,3
	Diğer Sağlık Personeli	132	30,5
	İdari Personel	103	23,8
Yönetmel Pozisyon	Var	35	8,1
	Yok	398	91,9
Toplam çalışma süresi	≤ 13	244	56,4
	≥ 14	189	43,6
Gelir düzeyi	< 2.500	97	22,4
	2.500 – 3.500	128	29,6
	3.500 – 4.200	101	23,3
	> 4.200	107	24,7
TOPLAM		433	100

Tablo 8 incelendiğinde araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %44,6'sı Lefkoşa Dr. Burhan Nalbantoğlu Devlet Hastanesi, %20,6'sı Gazimağusa Devlet Hastanesi, %23,8'i Girne Dr. Akçiçek Devlet Hastanesi ve %11,1'i Cengiz Topel Devlet Hastanesi'nde görev yapmaktadır. Sağlık çalışanlarının %15,5'i hekim, %30,3'ü hemşire, %30,5'i diğer sağlık personeli ve %23,8'i idari personel olarak hizmet vermektedir. Katılımcıların %8,1'i yönetmel pozisyona sahipken, %91,9'u yönetmel pozisyona sahip değildir. Araştırmaya katılanların katılımcılar, sektörde çalışma sürelerine göre kıyaslandığında %56,4'ü 13 yıl ve altında, %43,6'sı ise 14 yıl ve üstünde çalışma süresine sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamındaki çalışanların %22,4'ü 2.500 TL altında maaş alırken, %29,6'sı 2.500 TL-3.500 TL arasında, %23,3'ü 3.500 TL-4.200 TL arasında ve kalan %24,7'si 4.200 TL üzerinde maaş almaktadır.

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algı Düzeylerine İlişkin Min.-Max., Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Değişkenler	Min.	Max	Ort.	SS
İşlemsel Psikolojik Sözleşme	1,50	5,00	3,14	0,60
İlişkisel Psikolojik Sözleşme	1,00	5,00	3,20	0,73
Genel Psikolojik Sözleşme	1,35	5,00	3,16	0,52

Tablo 9'da araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerine ilişkin minimum ve maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri bulunmaktadır. Buna göre; sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme ve alt boyutları içerisinde en yüksek ortalamayı ilişkisel psikolojik sözleşme alt boyutuna ($3,20 \pm 0,73$) verdikleri görülmektedir. Katılımcılar en düşük ortalamayı ise işlemsel psikolojik sözleşme ($3,14 \pm 0,60$) alt boyutuna vermişlerdir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri 5'li Likert Ölçeği ile değerlendirildiğinden; ortalama puanlar "5" değerine yaklaştıkça ilgili boyutun düzeyi en yükseği, "1" değerine yaklaştıkça ilgili boyutun düzeyi en düşüğü göstermektedir. Buna göre katılımcıların genel psikolojik sözleşme algı düzeyi puan ortalamasının orta seviyede olduğu söylenebilir.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Düzeylerine İlişkin Min.-Max., Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Değişkenler	Min.	Max.	Ort.	SS
Örgütsel Güven (ÖG)	1,00	5,00	2,90	1,05
Örgütsel Özdeşleşme (ÖZD)	1,00	5,00	3,35	0,85
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD)	1,00	5,00	3,67	0,82

Tablo 10'da araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerine ilişkin minimum ve maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri bulunmaktadır. Buna göre; en yüksek ortalama ($3,67$

$\pm 0,82$) örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninde, en düşük ortalama ise örgütsel güven değişkeninde ($2.90 \pm 1,05$) görülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri 5'li Likert Ölçeği ile değerlendirildiğinden; ortalama puanlar "5" değerine yaklaştıkça ilgili boyutun düzeyi en yükseği, "1" değerine yaklaştıkça ilgili boyutun düzeyi en düşüğü göstermektedir. Buna göre katılımcıların örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme puan ortalamalarının orta seviyede olduğu söylenebilir.

Tablo 11: Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Değerleri

	İşlemsel PS	İlişkisel PS	Genel PS	ÖG	ÖZD	ÖVD
İşlemsel PS	1					
İlişkisel PS	,250**	1				
Genel PS	,829**	,749**	1			
ÖG	,121*	,419**	,325**	1		
ÖZD	,142**	,450**	,357**	,365**	1	
ÖVD	,081**	,418**	,297**	,257**	,501**	1

** p<0,01

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon katsayıları Tablo 11'de yer almaktadır. Buna göre; genel psikolojik sözleşme algı düzeyi ve alt boyutları arasında olumlu yönde ve güçlü düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Genel psikolojik sözleşme düzeyi ile örgütsel güven ($r=0,325$; $p<0,01$), örgütsel özdeşleşme ($r=0,357$; $p<0,01$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=0,297$; $p<0,01$) arasında olumlu yönde ancak zayıf ve orta düzeyde ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Örgütsel güven düzeyi ile örgütsel özdeşleşme ($r=0,365$; $p<0,01$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=0,257$; $p<0,01$) arasında olumlu yönde ancak zayıf bir ilişki olduğu; örgütsel özdeşleşme düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=0,501$; $p<0,01$) arasında ise olumlu yönde ve orta düzeyde bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

5.2. HİPOTEZLERE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutları ile ilgili değerlendirmelerinin ve örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin çeşitli bireysel ve demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmektedir. Söz konusu bu testlerin yanı sıra bu bölümde, sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutlarıyla ilgili değerlendirmelerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerindeki etkisini inceleyen test sonuçları ile sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasındaki ilişkilere ortaya koyan analiz sonuçları da yer almaktadır.

5.2.1. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Psikolojik Sözleşme Düzeylerine İlişkin Skorları

Bu kısımda araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının; çeşitli bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklerine göre psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutlarıyla ilgili değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 12: Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorlar

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Yaş				t	p
	≤ 39		≥ 40			
	Ort.	SS	Ort.	SS		
İşlemsel Psikolojik Sözleşme	3,14	0,58	3,14	0,63	-0,094	0,925
İlişkisel Psikolojik Sözleşme	3,15	0,74	3,25	0,71	-1,343	0,180
Genel Psikolojik Sözleşme	3,14	0,49	3,19	0,55	-0,833	0,405

Tablo 12'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının algı düzeyi ortalamalarını yaşlarına göre karşılaştıran t-testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına bakıldığında; 39 yaş ve altındaki katılımcıların

psikolojik sözleşme ve alt boyutları algı düzeylerine ilişkin ortalamaları 40 yaş ve üzerindeki katılımcıların ortalamalarına oldukça yakın olup iki grup arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Sonuç olarak, kurulan H1a hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 13: Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Cinsiyet				t	p
	Kadın		Erkek			
	Ort.	SS	Ort	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,09	0,56	3,24	0,68	-2,414	0,016*
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,19	0,68	3,21	0,84	-0,257	0,797
Genel Psikolojik Söz.	3,13	0,47	3,23	0,61	-1,795	0,073

* $p<0,05$

Tablo 13'te araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının algı düzeyi ortalamalarını cinsiyetlerine göre karşılaştıran t-testi sonuçları gösterilmektedir. Yapılan analiz sonucunda; sadece işlemsel psikolojik sözleşmeye ilişkin ortalamaların cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde değiştiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Araştırmaya katılan erkek çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algılarının kadın çalışanların algı düzeyine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların genel ve ilişkisel psikolojik sözleşme düzeyi ortalamalarının cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği bulunmuştur ($p>0,05$). Bu bulgular, kurulan H1b hipotezinin sadece işlemsel sözleşme boyutu için kabul edilmesini sağlamaktadır.

Tablo 14: Çalışanların Uyruklarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorlar

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Uyruk				t	p
	KKTC		Diğer			
	Ort.	SS	Ort	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,14	0,59	3,12	0,68	0,195	0,846
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,19	0,68	3,21	0,84	0,919	0,362
Genel Psikolojik Söz.	3,13	0,47	3,23	0,61	0,711	0,478

Tablo 14'te katılımcıların psikolojik sözleşme ve alt boyutlarına ilişkin ortalamalarını uyruk değişkenine göre karşılaştıran t-testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre; araştırmaya katılan KKTC uyruklu sağlık çalışanları ile KKTC uyruklu olmayan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının ortalamalarının birbirine yakın olduğu ve istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği bulunmuştur ($p>0,05$). Dolayısıyla, kurulan H1c hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15: Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Medeni Durum				t	p
	Bekâr		Evli			
	Ort.	SS	Ort	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,11	0,6	3,15	0,6	-0,539	0,591
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,13	0,74	3,22	0,73	-1,171	0,243
Genel Psikolojik Söz.	3,12	0,54	3,18	0,51	-1,028	0,305

Tablo 15'te araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutları ortalamalarını medeni durumlarına göre karşılaştıran t-testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre; evliler ve bekârların psikolojik sözleşme algı düzeylerine ilişkin ortalamaların

birbirine oldukça yakın olup iki grup arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Sonuç olarak kurulan H1d hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 16: Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Eğitim Durumu						F	p
	Lisans Öncesi		Lisans		Lisans Üstü			
	Ort.	SS	Ort.	SS	Ort.	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,19	0,65	3,09	0,57	3,16	0,6	1,162	0,314
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,19	0,72	3,26	0,66	3,10	0,85	1,770	0,172
Genel Psikolojik Söz.	3,19	0,56	3,16	0,49	3,13	0,53	0,399	0,672

Tablo 16'da araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının algı düzeyi ortalamalarını eğitim durumlarına göre karşılaştıran ANOVA testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların psikolojik sözleşme ve alt boyutları ortalamalarının arasında eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermemektedir ($p>0,05$). Buna göre, H1e hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 17: Çalışanların Hizmet Verdikleri Hastaneye Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Hizmet Verdikleri Hastane								F	p
	Dr. Burhan Nalbantoğlu Dev. Has.		Gazimağusa Devlet Hastanesi		Girne Akçiçek Devlet Has.		Cengiz Topel Devlet Has.			
	Ort.	SS	Ort.	SS	Ort.	SS	Ort.	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,1	0,6	3,17	0,61	3,2	0,63	3,12	0,54	0,741	0,528
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,13	0,76	3,26	0,68	3,18	0,77	3,38	0,56	1,804	0,146
Genel Psikolojik Söz.	3,11	0,54	3,20	0,50	3,19	0,53	3,23	0,44	1,198	0,310

Tablo 17'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının ortalamalarını çalıştıkları hastaneye göre karşılaştıran ANOVA testi

sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların psikolojik sözleşme ve alt boyutları ortalamaları arasında hizmet verdikleri hastaneye göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır ($p>0,05$). Buna göre, H1f hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 18: Çalışanların Görevlerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Görev								F	p
	Hekim		Hemşire		Diğ. Sağlık Personeli		İdari Personel			
	Ort.	SS	Ort	SS	Ort.	SS	Ort.	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,13	0,67	3,08	0,55	3,15	0,62	3,22	0,6	1,036	0,377
İlişkisel Psikolojik Söz.	2,93	0,86	3,31	0,66	3,13	0,75	3,31	0,65	5,347	0,001*
Genel Psikolojik Söz.	3,05	0,6	3,17	0,46	3,14	0,55	3,26	0,48	2,309	0,760

* $p<0,05$

Tablo 18'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının algı düzeyi ortalamalarını görevlerine göre karşılaştıran ANOVA testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçları; katılımcıların ilişkisel psikolojik sözleşme boyutu ortalamalarının hastanedeki görevlerine göre istatistiksel olarak anlamlı biçimde değiştiğini ortaya koymaktadır ($F= 5,347$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; hekimlerin ($2,93\pm0,86$) idari personele ($3,31\pm0,65$) ve hemşirelere ($3,31\pm0,66$) göre ilişkisel psikolojik sözleşme ortalamalarının daha düşük olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, kurulan H1g hipotezinin sadece ilişkisel sözleşme boyutu için kabul edilmesini sağlamaktadır.

Tablo 19: Çalışanların Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumlarına Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Yönetim Görevi				t	p
	Var		Yok			
	Ort.	SS	Ort	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,06	0,67	3,15	0,6	-0,720	0,476
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,56	0,72	3,17	0,72	3,057	0,004*
Genel Psikolojik Söz.	3,27	0,54	3,16	0,52	1,160	0,253

*p<0,05

Tablo 19'da katılımcıların psikolojik sözleşme ve alt boyutları ortalamalarını yönetim görevi durumlarına göre karşılaştıran t-testi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların ilişkisel psikolojik sözleşme boyutu ortalamalarının yönetim görevine sahip olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı bulunmuştur (t=3,057; p<0,05). Katılımcıların yönetim görevlerine göre ilişkisel sözleşme boyutuna verdikleri puan ortalamaları farklılaşmaktadır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; yönetim görevi olan sağlık çalışanlarının (3,56±0,72), yönetim görevi olmayanlara (3,17±0,72) göre ilişkisel psikolojik sözleşme ortalamalarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, kurulan H1h hipotezinin sadece ilişkisel sözleşme boyutu için kabul edilmesini sağlamaktadır.

Tablo 20: Çalışanların Sektördeki Çalışma Sürelerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Sektörde Çalışma Süresi				t	p
	≤ 13		≥ 14			
	Ort.	SS	Ort	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,17	0,60	3,10	0,61	1,182	0,238
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,15	0,72	3,10	0,61	-1,518	0,130
Genel Psikolojik Söz.	3,16	0,50	3,17	0,54	-0,068	0,946

Tablo 20'de katılımcıların psikolojik sözleşme ve alt boyutları ortalamalarını sektörde çalışma sürelerine göre karşılaştıran t-testi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre; gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu doğrultuda kurulan H_1 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 21: Çalışanların Sektördeki Gelir Düzeylerine Göre Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarına İlişkin Skorları

Psikolojik sözleşme ve alt boyutları	Gelir Düzeyi								F	p
	< 2500		2500 - 3500		3500 - 4200		> 4200			
	Ort.	SS	Ort.	SS	Ort.	SS	Ort.	SS		
İşlemsel Psikolojik Söz.	3,14	0,6	3,16	0,58	3,14	0,58	3,12	0,66	0,066	0,978
İlişkisel Psikolojik Söz.	3,13	0,65	3,22	0,75	3,22	0,69	3,22	0,81	0,319	0,812
Genel Psikolojik Söz.	3,14	0,49	3,18	0,50	3,17	0,48	3,20	0,6	0,143	0,934

Tablo 21'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının algı düzeyi ortalamalarını gelir düzeylerine göre karşılaştıran ANOVA testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların psikolojik sözleşme ve alt boyutları ortalamaları arasında gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır ($p>0,05$). Buna göre, H_1 hipotezi reddedilmiştir.

5.2.2. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Güven Düzeylerine İlişkin Skorları

Bu kısımda araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının; bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklerine göre örgütsel güven düzeyleri ile ilgili değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 22: Çalışanların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Medeni Durum, Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumlarına ve Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Güven Düzeylerine İlişkin Skorları

Değişkenler	Örgütsel Güven				
		Ort.	SS	t	p
Yaş	≤ 39	2,84	1,04	-1,320	0,184
	≥ 40	2,97	1,05		
Cinsiyet	Kadın	2,87	2,87	-0,833	0,405
	Erkek	2,96	1,15		
Uyruk	KKTC	2,94	1,04	2,012	0,045*
	Diğer	2,61	1,06		
Medeni Durum	Bekâr	2,78	1,06	-1,381	0,168
	Evli	2,94	1,04		
Yönetim Görevi	Var	3,28	0,98	2,243	0,025*
	Yok	2,87	1,05		
Sektörde Çalışma Süresi	≤ 13	2,94	1,03	0,914	0,361
	≥ 14	2,85	1,06		

*p<0,05

Tablo 22'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyi ortalamalarını yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durumları, yönetim görevi durumları ve sektörde çalışma sürelerine göre karşılaştıran t-testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların örgütsel güven düzeyleri arasında yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır ($p>0,05$). Buna göre; kurulan H2a hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların örgütsel güven düzeyleri cinsiyet değişkenine göre de istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p>0,05$). Bu sonuca göre kurulan H2b hipotezi reddedilmiştir. Ancak katılımcıların örgütsel güven düzeyleri uyruk değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir ($t=2,012$; $p<0,05$). KKTC vatandaşı sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri ortalamalarının diğer uyruklara sahip çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüş ve kurulan H2c hipotezi kabul edilmiştir. Katılımcıların örgütsel güven düzeyleri medeni durumlarına göre

istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermemektedir ($p>0,05$). Buna göre H2d hipotezi reddedilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların örgütsel güven düzeyi ortalamaları arasında yönetim görevine sahip olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($t=2,243$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; yönetim görevi olan çalışanların örgütsel güven düzeyi ortalamalarının ($3,28\pm 0,98$) yönetim görevi olmayan çalışanlara ($2,87\pm 1,05$) göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulguya göre kurulan H2h hipotezi kabul edilmektedir. Katılımcıların örgütsel güven düzeyi ortalamaları arasında sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunamamıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla, kurulan H2i hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 23: Çalışanların Eğitim Durumu, Hizmet Verdikleri Hastane, Görevlerine ve Sektördeki Gelir Düzeylerine Göre Örgütsel Güven Düzeylerine İlişkin Skorları

Değişkenler	Örgütsel Güven				
	Ort.	SS	F	p	
Eğitim Durumu	Lisans öncesi	3,08	1,05	3,824	0,023*
	Lisans	2,88	1,04		
	Lisans üstü	2,71	1,02		
Hizmet Verdikleri Hastane	Lefkoşa	2,81	1,01	1,323	0,266
	Gazimağusa	2,88	1,05		
	Girne	3,07	1,15		
	Güzelyurt	2,91	0,95		
Görev	Hekim	2,69	1,01	5,492	0,001*
	Hemşire	2,83	0,94		
	Diğer	2,81	1,16		
	İdari Personel	3,25	0,98		
Gelir Düzeyi	< 2.500	2,99	1,06	1,807	0,145
	2.500 – 3.500	2,98	1,02		
	3.500 – 4.200	2,91	1,00		
	> 4.200	2,70	1,09		

*p<0,05

Tablo 23'te araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyi ortalamalarını eğitim durumları, hizmet verdikleri hastane, görevlerine ve gelir düzeylerine göre karşılaştıran ANOVA testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların örgütsel güven düzeyleri ortalamaları eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir (F= 3,824; p<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; lisans öncesi eğitim düzeyine sahip olan sağlık çalışanlarının (3,08±1,05) lisansüstü eğitim düzeyine sahip sağlık çalışanlarına (2,71±1,02) göre örgütsel güven düzeyi ortalamalarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, kurulan H2e hipotezinin kabul edilmesini

sağlamaktadır. Katılımcıların örgütsel güven düzeyi ortalamalarının, hizmet verdikleri hastaneye göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre, H2f hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların örgütsel güven düzeyi ortalamalarının görevlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı bulunmuştur ($F= 5,492$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; idari personelin örgütsel güven düzeyi ortalamasının ($3,25\pm0,98$) hekim ($2,69\pm1,01$), hemşire ($2,83\pm0,94$) ve diğer sağlık personeline ($2,81\pm1,16$) göre, daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulguya göre, kurulan H2g hipotezi kabul edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların örgütsel güven ortalamaları arasında gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunamamıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla kurulan H2i hipotezi reddedilmiştir.

5.2.3. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Skorları

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının; bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklerine göre örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile ilgili değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 24: Çalışanların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Medeni Durumları, Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumları ve Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Skorları

Değişkenler	Örgütsel Özdeşleşme				
		Ort.	SS	t	p
Yaş	≤ 39	3,30	0,86	-1,263	0,207
	≥ 40	3,41	0,83		
Cinsiyet	Kadın	3,32	0,82	-1,150	0,251
	Erkek	3,42	0,90		
Uyruk	KKTC	3,36	0,85	0,642	0,521
	Diğer	3,28	0,84		
Medeni Durum	Bekâr	3,25	0,84	-1,492	0,136
	Evli	3,39	0,85		
Yönetim Görevi	Var	3,72	0,77	2,730	0,007*
	Yok	3,32	0,85		
Sektörde Çalışma Süresi	≤ 13	3,38	0,79	0,784	0,433
	≥ 14	3,31	0,92		

*p<0,05

Tablo 24'te araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeyi ortalamalarını yaş, cinsiyet, uyruk ve medeni durum özelliklerine göre karşılaştıran t-testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına bakıldığında katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yaş, cinsiyet, uyruk ve medeni durum değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre H3a, H3b, H3c ve H3d hipotezleri reddedilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların örgütsel özdeşleşme ortalamaları arasında yönetim görevine sahip olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($t=2,730$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; yönetim görevi olan çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyi ortalamalarının ($3,72\pm 0,77$) yönetim görevi olmayan çalışanlara ($3,32\pm 0,85$) göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu bulguya göre kurulan H3h hipotezi kabul edilmektedir. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme ortalamaları ile sektörde çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre kurulan H3i hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 25: Çalışanların Eğitim Durumu, Hizmet Verdikleri Hastane, Görevlerine ve Sektördeki Gelir Düzeylerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Skorları

Değişkenler	Örgütsel Özdeşleşme				
	Ort.	SS	F	p	
Eğitim Durumu	Lisans öncesi	3,36	0,81	0,527	0,591
	Lisans	3,31	0,85		
	Lisans üstü	3,41	0,88		
Hizmet Verdikleri Hastane	Lefkoşa	3,34	0,85	0,566	0,638
	Gazimağusa	3,29	0,85		
	Girne	3,37	0,89		
	Güzelyurt	3,49	0,76		
Görev	Hekim	3,37	0,96	1,416	0,237
	Hemşire	3,39	0,71		
	Diğ. Sağ. Personeli	3,23	1,01		
	İdari Personel	3,44	0,68		
Gelir Düzeyi	< 2.500	3,35	0,79	0,348	0,790
	2.500 – 3.500	3,39	0,82		
	3.500 – 4.200	3,38	0,81		
	> 4.200	3,28	0,96		

* $p<0,05$

Tablo 25'te araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeyi ortalamalarını eğitim durumları, hizmet verdikleri hastane, görevleri ve gelir düzeylerine göre karşılaştıran ANOVA sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeyleri ortalamalarının eğitim durumları hizmet

verdikleri hastane, görevleri ve gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği bulunmuştur ($p>0,05$). Buna göre, kurulan H3e, H3f, H3g ve H3i hipotezleri reddedilmiştir.

5.2.4. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerine İlişkin Skorları

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri ile ilgili değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 26: Çalışanların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Medeni Durumları, Yönetim Kadrosunda Yer Alma Durumları ve Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerine İlişkin Skorları

Değişkenler	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı				
		Ort.	SS	t	p
Yaş	≤ 39	3,69	0,77	0,684	0,494
	≥ 40	3,64	0,86		
Cinsiyet	Kadın	3,65	0,80	-0,674	0,501
	Erkek	3,71	0,85		
Uyruk	KKTC	3,69	0,80	1,425	0,155
	Diğer	3,51	0,93		
Medeni Durum	Bekâr	3,65	0,81	-0,290	0,772
	Evli	3,68	0,82		
Yönetim Görevi	Var	4,08	0,67	3,129	0,002*
	Yok	3,63	0,82		
Sektörde Çalışma Süresi	≤ 13	3,71	0,78	1,230	0,219
	≥ 14	3,61	0,86		

* $p<0,05$

Tablo 26’da araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi ortalamalarını yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, yönetim görevi durumları ve sektörde çalışma sürelerine göre karşılaştıran t-testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum ve sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu sonuca göre H4a, H4b, H4c, H4d ve H4ı hipotezleri reddedilmiştir. Katılımcıların rgtsel vatandaşlık davranışı ortalamalarının yönetim görevine sahip olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı biçimde değiştiğini ortaya koymaktadır ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları, yönetim görevi olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi ortalamalarının ($4,08\pm0,67$) yönetim görevi olmayan çalışanlara ($3,63\pm0,82$) göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular, kurulan H4h hipotezi kabul edilmesini sağlamaktadır.

Tablo 27: Çalışanların Eğitim Durumu, Hizmet Verdikleri Hastane, Görevleri ve Gelir Düzeylerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerine İlişkin Skorları

Değişkenler	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı				
	Ort.	SS	F	p	
Eğitim Durumu	Lisans öncesi	3,52	0,84	3,675	0,260
	Lisans	3,70	0,83		
	Lisansüstü	3,79	0,75		
Hizmet Verdikleri Hastane	Dr.Burhan Nalbantoğlu Dev. Has.	3,64	0,79	0,561	0,641
	Gazimağusa Devlet Hastanesi	3,72	0,82		
	Girne Akçiçek Devlet Hastanesi	3,63	0,90		
	Cengiz Topel Devlet Hastanesi	3,77	0,74		
Görev	Hekim	3,71	0,86	2,922	0,034*
	Hemşire	3,72	0,76		
	Diğ. Sağ. Personeli	3,50	0,85		
	İdari Personel	3,80	0,79		
Gelir Düzeyi	< 2.500	3,60	0,81	0,418	0,740
	2.500 – 3.500	3,71	0,80		
	3.500 – 4.200	3,71	0,73		
	> 4.200	3,65	0,92		

Tablo 27'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi ortalamalarını eğitim durumları, hizmet verdikleri hastane, görevleri ve gelir düzeylerine göre karşılaştıran ANOVA testi sonuçları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri ortalamaları eğitim durumları, hizmet verdikleri hastane ve gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermemektedir ($p>0,05$). Buna göre, kurulan H4e, H4f, H4i hipotezleri reddedilmiştir. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları görevlerine göre istatistiksel olarak anlamlı biçimde değişmektedir ($F=2,922$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan

kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları; idari personelin örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarının ($3,80\pm 0,79$), hekim ($3,71\pm 0,86$), hemşire ($3,72\pm 0,86$) ve diğer sağlık personeline ($3,50\pm 0,85$) göre daha yüksek olduğu ortaya koymaktadır ($p<0,05$). Buna göre, H4g hipotezi kabul edilmiştir.

5.2.5. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algı Düzeylerinin Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimi Üzerindeki Etkileri

Çalışmanın bu kısmında sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algı düzeyi ve alt boyutları ile ilgili değerlendirmelerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla geliştirilen basit ve çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Oluşturulan regresyon modellerine ilişkin Durbin Watson Katsayılarının 2,5 değerinin altında olması ve Varyans Şişme Değerlerinin (Variation Inflation Factor - VIF) 10 değerinden az olması çoklu bağlantı ve otokorelasyonun olmadığını ifade etmektedir (Hair ve diğerleri, 2010).

Tablo 28: Sağlık Çalışanlarının Genel Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven Düzeyi Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	0,826	0,294		2,806	0,005	
Genel Psikolojik Sözleşme	0,656	0,092	0,325	7,146*	<0,001	1,000
R=0,325	R ² =0,106	Durbin Watson=1,724				
F=51,060	p<0,001					

*p<0,05

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen regresyon analizi sonuçları Tablo 28'de görülmektedir. Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir ($F=51,060$; $p<0,001$). Sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algısı örgütsel güven düzeyindeki toplam varyansın %10,6'sını açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algısının, örgütsel güven

düzeşini istatistiksel olarak artırdığı görölmektedir ($t=7,146$; $p<0,001$). Buna göre genel psikolojik sözleşme algısı arttıkça örgütsel güven düzeyi de artmaktadır.

Tablo 29: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Alt Boyutlarının Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	0,901	0,283		3,185	0,002	
İşlemsel Psikolojik Sözleşme	0,030	0,078	0,017	0,385	0,701	1,067
İlişkisel Psikolojik Sözleşme	0,595	0,065	0,415	9,180*	<0,001	1,067
R=0,420	R ² =0,176		Durbin Watson=1,709			
F=45,977	p<0,001					

*p<0,05

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme alt boyutlarına ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel güven üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere yürütölen çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 29'da yer almaktadır. Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu işaret etmektedir ($F=45,977$; $p<0,001$). Psikolojik sözleşme alt boyutları hep birlikte katılımcıların örgütsel güven algılarındaki toplam varyansın %17,6'sını açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, istatistiksel olarak tek anlamlı ilişkinin ilişkisel psikolojik sözleşme algısında olduğu görölmektedir ($t=9,180$; $p<0,001$). Buna göre sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının yükselmesi, örgütsel güven algılarını istatistiksel olarak artırmaktadır.

Tablo 30: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algularının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	1,509	0,235		6,414	<0,001	
Genel Psikolojik Sözleşme	0,582	0,073	0,357	7,937*	<0,001	1,000
R=0,357	R ² =0,128	Durbin Watson=2,081				
F=62,996	p<0,001					

*p<0,05

Araştırmaya katılan çalışanların genel psikolojik sözleşme algularının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen regresyon analizi sonuçları Tablo 30'da görülmektedir. Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir (F=62,996; p<0,001). Sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algısı örgütsel özdeşleşme algularındaki toplam varyansın %12,8'ini açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algısının, örgütsel özdeşleşme algısını istatistiksel olarak artırdığı görülmektedir (t=7,937; p<0,001). Buna göre genel psikolojik sözleşme algısı arttıkça örgütsel özdeşleşme algısı da artmaktadır.

Tablo 31: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algularının Alt Boyutlarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	1,573	0,225		6,981	<0,001	
İşlemsel Psikolojik Sözleşme	0,044	0,062	0,031	0,699	0,485	1,067
İlişkisel Psikolojik Sözleşme	0,513	0,052	0,442	9,945*	<0,001	1,067
R=0,451	R ² =0,203	Durbin Watson=2,032				
F=54,875	p<0,001					

*p<0,05

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sözleşme alt boyutlarına ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 31'de görülmektedir. Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir ($F=54,875$; $p<0,001$). Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme alt boyutları hep birlikte örgütsel özdeşleşme algılarındaki toplam varyansın %20,3'ünü açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, istatistiksel olarak tek anlamlı ilişkinin ilişkisel psikolojik sözleşme algısında olduğu görülmektedir ($t=9,945$; $p<0,001$). Buna göre sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının yükselmesi, örgütsel özdeşleşme algılarını istatistiksel olarak artırmaktadır. Bu sonuçlar, kurulan H6 hipotezinin ilişkisel psikolojik sözleşme boyutu için doğrulanmasını sağlamaktadır.

Tablo 32: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2,192	0,232		9,452	<0,001	
Genel Psikolojik Sözleşme	0,467	0,072	0,297	6,449*	<0,001	1,000
R=0,297	R ² =0,088	Durbin Watson=1,843				
F=41,588	p<0,001					

*p<0,05

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen regresyon analizi sonuçları Tablo 32'de görülmektedir. Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir ($F=41,588$; $p<0,001$). Sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algısı örgütsel vatandaşlık davranışı algılarındaki toplam varyansın %8,8'ini açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme algısının, örgütsel vatandaşlık davranışı algısını istatistiksel olarak artırdığı görülmektedir ($t=6,449$; $p<0,001$). Buna göre psikolojik sözleşme algısı arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi de artmaktadır.

Tablo 33: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2,258	0,221		10,215	<0,001	
İşlemsel Psikolojik Sözleşme	-0,035	0,061	-0,026	-0,568	0,570	1,067
İlişkisel Psikolojik Sözleşme	0,475	0,051	0,424	9,378*	<0,001	1,067
R=0,419	R ² =0,175	Durbin Watson=1,777				
F=45,664	p<0,001					

*p<0,05

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sözleşme alt boyutlarına ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 33'te görülmektedir. Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir (F=45,664; p<0,001). Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme alt boyutları hep birlikte örgütsel vatandaşlık davranışı algılarındaki toplam varyansın %17,5'ini açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, istatistiksel olarak tek anlamlı ilişkinin ilişkisel psikolojik sözleşme algısında olduğu görülmektedir (t=9,378; p<0,001). Buna göre sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının yükselmesi, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini istatistiksel olarak artırmaktadır. Bu sonuçlar, kurulan H7 hipotezinin ilişkisel psikolojik sözleşme için doğrulanmasını sağlamaktadır.

5.2.6. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Sergileme Eğilimlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkileri

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen regresyon analizi sonuçları Tablo 34'te görülmektedir.

Tablo 34: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2,495	0,112		22,294	<0,001	
Örgütsel Güven	0,295	0,036	0,365	8,136*	<0,001	1,000
R=0,365	R ² =0,133	Durbin Watson=2,026				
F=66,188	p<0,001					

*p<0,05

Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir (F=66,188; p<0,001). Çalışanların örgütsel güven düzeyi örgütsel özdeşleşme algılarındaki toplam varyansın %13,3'ünü açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin, örgütsel özdeşleşme düzeylerini istatistiksel olarak artırdığı görülmektedir (t=8,136; p<0,001). Buna göre sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin yükselmesi, örgütsel özdeşleşme düzeylerini istatistiksel olarak artırmaktadır. Bu bulgular, kurulan H8 hipotezinin doğrulanmasını sağlamaktadır.

5.2.7. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimi Üzerindeki Etkileri

Katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen regresyon analizi sonuçları Tablo 35'te görülmektedir.

Tablo 35: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2,049	0,139		14,746	<0,001	
Örgütsel Özdeşleşme	0,483	0,040	0,501	12,019*	<0,001	1,000
R=0,501	R ² =0,251	Durbin Watson=1,827				
F=144,458	p<0,001					

*p<0,05

Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir (F=144,458; p<0,001). Çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışı algılarındaki toplam varyansın %25,1'ini açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeylerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini istatistiksel olarak artırdığı görülmektedir (t=12,019; p<0,001). Buna göre çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yükselmesi, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini istatistiksel olarak artırmaktadır. Bu bulgular, kurulan H9 hipotezinin doğrulanmasını sağlamaktadır.

5.2.8. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimi Üzerindeki Etkileri

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yürütülen regresyon analizi sonuçları Tablo 36'da görülmektedir.

Tablo 36: Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	3,088	0,112		22,294	<0,001	
Örgütsel Güven	0,200	0,036	0,257	5,512*	<0,001	1,000
R=0,257	R ² =0,066	Durbin Watson=2,026				
F=30,381	p<0,001					

*p<0,05

Regresyon modeline ilişkin istatistiksel tahminler modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğunu göstermektedir (F=30,381; p<0,001). Çalışanların örgütsel güven düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışı algılarındaki toplam varyansın %6,6'sını açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini istatistiksel olarak artırdığı görülmektedir (t=5,512; p<0,001). Buna göre sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin yükselmesi, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini istatistiksel olarak artırmaktadır. Bu sonuçlara göre, kurulan H10 hipotezinin doğrulanması sağlanmaktadır.

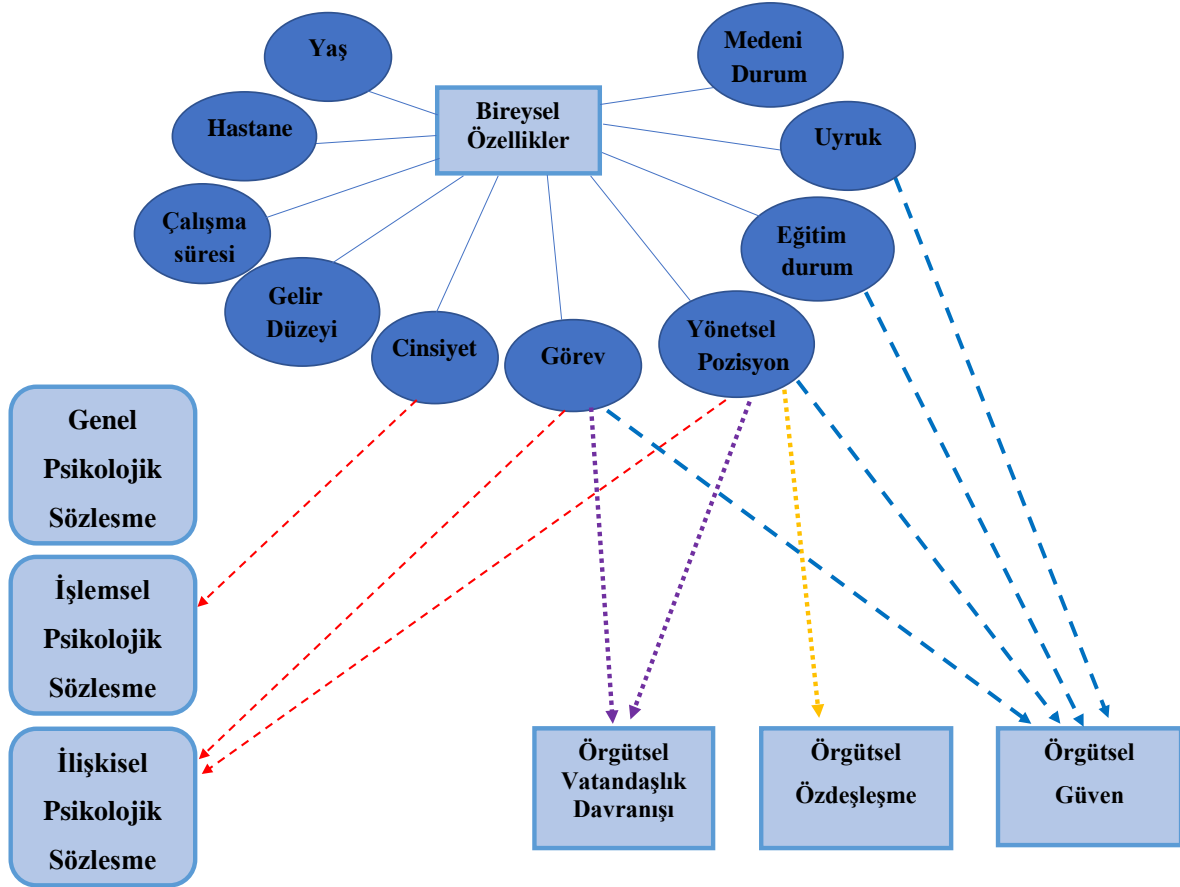
5.2.9. Araştırma Hipotez Testi Sonuçları ve Araştırma Sonuçlarının Modellenmesi

Bu kısımda yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda yer alan tabloda (bkz. Tablo 37) özetlenmiş, yapılan analizler neticesinde elde edilen sonuçlar aşağıdaki modeller üzerinde gösterilmektedir (bkz. Şekil 3 ve Şekil 4):

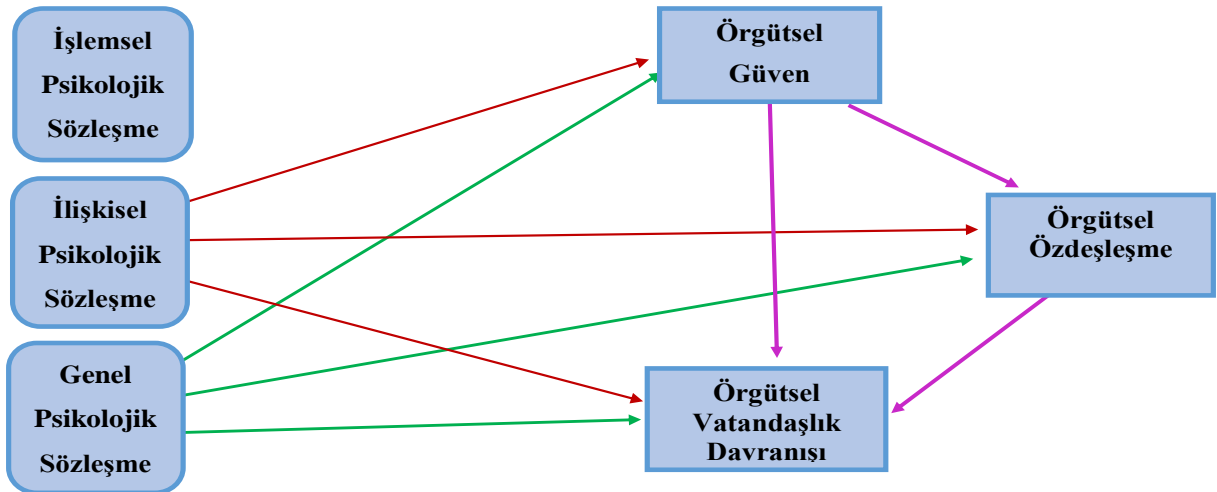
Tablo 37: Araştırma Hipotez Test Sonuçları

	Yaş	Cinsiyet	Uyruk	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Hizmet Verdikleri Hastane	Görev	Yönetim Görevi	Sektöründe Çalışma Süresi	Gelir Düzeyi
İşlemsel Psikolojik Söz.	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
İlişkisel Psikolojik Söz.	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-
Genel Psikolojik Söz.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ÖG	-	-	+	-	+	-	+	+	-	-
ÖZD	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
ÖVD	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-

+ 'istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir'
- 'istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir'



Şekil 3: Farklılık Testlerinin Sonuçlarının Modellenmesi



Şekil 4: Regresyon Sonuçlarının Modellenmesi

BÖLÜM 6: TARTIŞMA

Bu araştırmanın temel amacı; KKTC devlet hastanelerinde çalışan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerini belirlemek ve psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerindeki etkilerini incelemektir. Bir diğer amacı, araştırma kapsamında yer alan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme, örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeylerinin, sağlık çalışanlarının bireysel ve demografik özelliklerine göre ne gibi farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktır. Ayrıca araştırmada örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin de tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, KKTC'nde faaliyet gösteren dört devlet hastanesinde görev yapan 433 sağlık çalışanı üzerinde bir araştırma yürütülmüştür.

Elde edilen sonuçlar; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme alt boyutları arasında en yüksek puanı verdikleri boyutun ilişkisel psikolojik sözleşme boyutu olduğunu göstermektedir. İlişkisel sözleşme boyutunun yüksek olması; çalışanların kendilerini örgütün bir parçası gibi hissettiği, örgütlerinde uzun dönemli kariyer planlaması içinde olduğu ve örgütün çalışanların emeklerinin karşılığını verdiğini düşündüğü anlamına gelmektedir (İyigün, 2012). İyigün ve Çetin (2012) ilaç sektöründe çalışan 510 çalışanı kapsamına aldıkları çalışmada; çalışanların beklentilerinin karşılanmaması durumunda, işe devamsızlık, hırsızlık, düşük performans gösterme gibi örgütsel sapma davranışına yöneldiklerini belirtmiştir. Araştırma bulguları; çalışanların işlemsel sözleşme ve işi benimsememe algısı arttıkça, üretkenlik karşıtı örgütsel sapma davranışına daha çok yöneldikleri ve ilişkisel sözleşme algısı arttıkça da üretkenlik karşıtı örgütsel sapma davranışından daha çok kaçındıklarını göstermektedir. Ayrıca, ilişkisel psikolojik sözleşmenin işlemsel psikolojik sözleşmeye göre bireysel ve örgütsel açıdan daha olumlu sonuçlar ortaya koyduğu da bu araştırma ile doğrulanmıştır. Literatürde; çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin, işlemsel psikolojik sözleşme algılarına göre daha yüksek olduğunu saptayan araştırmalar da mevcuttur. Örneğin; Cihangiroğlu ve Şahin (2012) Ankara ilinde faaliyet gösteren 1.200 yataklı bir eğitim hastanesinde yapmış oldukları çalışma ile; hekim ve hemşirelerin işlemsel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin, ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeylerinden yüksek olduğunu saptamışlardır. Bu bulgu; araştırma kapsamına alınan hekim ve hemşirelerin

ücret, kazanç, lojman, servis gibi kazanımlara, benzer şekilde odaklandıklarını göstermektedir. Benzer şekilde; Yardan ve Dikmetaş (2013) hastane çalışanlarının sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ile psikolojik sözleşme algılamalarını ölçmek amacıyla yapmış oldukları araştırma sonuçları; sağlık çalışanlarının işlemsel sözleşme algıları ilişkisel sözleşme algılarına göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada; çalışanların örgütsel güven eğilimlerinin orta seviyede olduğu görülmektedir. Benzer şekilde; Durukan ve diğerleri (2010) Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi kliniklerinde yapmış oldukları çalışma ile araştırma kapsamına aldıkları hemşirelerin örgütsel güven seviyelerinin orta seviyede olduğunu saptamıştır. Bireyin örgütsel güven düzeyinin yüksek olması özellikle sağlık çalışanları açısından büyük önem arz etmektedir. Uğurluoğlu ve diğerleri (2015) güven ortamına sahip olan kurumların örgütün amaç ve hedeflerini yerine getirmeye odaklanmış, yüksek morale sahip ve işine bağlı çalışanlara sahip olduğunu; dolayısı ile hem bireysel hem de kurumsal açıdan performansta artış sağlanabileceğini belirtmiştir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme sergileme eğilimlerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, Kırıkkale’de faaliyet gösteren bir eğitim ve araştırma hastanesinde 472 çalışan üzerinde yapılan bir çalışma ile katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Ayrıca, örgütsel özdeşleşmenin iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu da tespit edilmiştir (Şantaş ve diğerleri, 2017). Tokgöz ve Seymen (2013) sağlık çalışanlarını kapsamına aldıkları çalışmada ‘örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır’ hipotezi ile ‘örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki üzerinde aracılık etkisi vardır’ hipotezinin kabul edilmesini sağlayacak analiz sonuçlarına ulaşmışlardır. Çalışanlara tanınacak olan mesleki kariyer geliştirme fırsatlarının, örgüt içerisinde başarıya dayanan ödül ve promosyonların diğer örgütlere göre daha iyi olacağının vurgulanması; çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyinin artırılması için önemlidir (Tokgöz ve Seymen, 2013).

Bu çalışmada; çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin orta seviyede olduğu görülmektedir. Türkiye’de sağlık alanında örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde yürütülen araştırma bulgularından, sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık

davranışı sergileme eğilimlerinin yüksek düzeyde olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin; Çorum ilinde faaliyet gösteren üç özel hastanede çalışan toplam 177 idari personel ve sağlık personeli üzerinde, Polatçı ve Cindiloğlu, (2013) tarafından yapılan çalışma bulguları, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ürek (2015) de Ankara’da faaliyet gösteren bir kamu hastanesi ve bir özel hastanede görev yapan 423 sağlık çalışanını kapsamına aldığı çalışması ile; sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri yüksek seviyede olduğunu saptamıştır. Ayrıca bu çalışmada; sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları içerisinde en yüksek puanı nezaket boyutuna, en düşük puanı ise centilmenlik boyutuna verdikleri tespit edilmiştir. Sağlık kurumları ekip halinde ve uyum içerisinde hareket eden sağlık çalışanlarına sahip olması gereken kurumlar olma özelliği ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket davranışlarını sergilemeye eğilimli olmaları (çalışanların haklarına saygı gösterme, beklenmeyen problemler karşısında diğer çalışanların zarar görmemesi için uyarıda bulunma ve çalışma arkadaşları için problem yaratmamaya gayret etme gibi) söz konusu kurumlar için büyük önem taşımaktadır (Ürek, 2015).

Bu çalışmada araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeyleri ve alt boyutlarına ilişkin değerlendirmeleri bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklerine göre karşılaştırılmış ve sağlık çalışanlarının işlemsel psikolojik sözleşme değerlendirmelerinin cinsiyet ve ilişkisel psikolojik sözleşme değerlendirmelerinin ise görev ve yönetim görevi değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Yapılan analizler neticesinde, erkek sağlık çalışanlarının işlemsel psikolojik sözleşme algı düzeyleri kadınlara göre daha yüksek bulunmuştur. Karcioğlu ve Türker (2010)’in yapmış oldukları bir çalışmada da; erkek sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerinin, kadın sağlık çalışanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Karcioğlu ve Türker (2010) bu sonucu, Türk aile yapısında ailenin geçimini sağlamanın, erkekler için daha öncelikli bir görev olarak görüldüğü, erkeklerin, psikolojik sözleşme ihlallerini daha az algıladıkları ve bu nedenle psikolojik sözleşme algılarının daha yüksek olduğuna bağlayarak açıklamıştır. Literatürde; erkek sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik

sözleşme düzeylerini kadınlara göre daha yüksek bulunan araştırmalar da bulunmaktadır. Örneğin; Konya ilinde görev yapmakta olan 350 ilaç temsilcisi üzerinde yapılan yüksek lisans tez çalışmasında ilaç temsilcilerinin ilişkisel psikolojik sözleşmeleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı fark tespit edilmiş, erkeklerin ilişkisel sözleşme düzeyleri kadınlara göre daha yüksek bulunmuştur (Yılmaz, 2012). Literatürde ayrıca sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algılarının cinsiyete göre değişiklik göstermediği yönünde sonuçlar ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin; Cihangiroğlu ve Şahin (2012) tarafından yürütülen çalışmada hekim ve hemşirelerin ilişkisel psikolojik sözleşme algıları arasında anlamlı farkın olmadığını göstermektedir. Yine; Mimaroglu (2008) tarafından yapılan çalışmalarda da cinsiyet ile psikolojik sözleşme algısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları hastanedeki görevleri açısından karşılaştırıldığında hemşire ve idari personelin en yüksek ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeyi ortalaması olduğu (eşit düzeyde), daha sonra diğer sağlık çalışanları ve hekimlerin geldiği görülmektedir. Ancak; Karcioğlu ve Türker (2010) tarafından yapılan bir çalışmada araştırma kapsamına alınan hekim ve hemşirelerin, mesleki pozisyonlarına göre psikolojik sözleşme algı düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiş ve uzman doktorların psikolojik sözleşme algı düzeylerinin, pratisyen doktor ve hemşirelere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Karcioğlu ve Türker, araştırmasında mesleki pozisyonlar arasında tespit edilen bu farkın; uzman doktorların ücret, yönetsel kararlara katılma, terfi, araştırma-geliştirme faaliyetlerinde daha aktif rol oynama, inisiyatif kullanma ve üst kademeye daha yakın olma gibi konularda daha avantajlı olduklarından ve daha az psikolojik sözleşme ihlali ile karşılaşmaları ile açıklamışlardır. Diğer yandan; Cihangiroğlu ve Şahin (2012) tarafından yapılan çalışmada; araştırma kapsamına alınan hekim ve hemşirelerin psikolojik sözleşme algıları arasında anlamlı fark bulunmamış; ancak her iki meslek grubunun da işlemsel sözleşme algı düzeyleri yüksek çıkmıştır. Bu sonucun; ücret, kazanç, lojman, servis gibi maddi kazanımlara her iki meslek grubunun benzer şekilde odaklandığını gösterdiği belirtilmiştir (Cihangiroğlu ve Şahin, 2012).

Yönetim görevinin olup olmaması açısından bakıldığında; araştırmada, yönetim görevi bulunan sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde; hastane çalışanları üzerinde yapılmış bir çalışmada,

idari görevi olan çalışanların kurumunun psikolojik sözleşmeyi karşılama düzeyinin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Kılınç, 2016).

Sağlık çalışanlarının örgütsel güven sergileme eğilimlerine ilişkin değerlendirmeleri bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklere göre karşılaştırılmış ve sağlık çalışanlarının örgütsel güven değerlendirmelerinin uyruk, eğitim, görev ve yönetim görevi değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Uyruk değişkeni açısından bakıldığında; KKTC vatandaşı olan sağlık çalışanlarının TC ve diğer vatandaşlığı olan çalışanlara göre örgütsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. KKTC vatandaşlarının doğup büyüdüğü ülkenin devlet hastanelerine olan örgütsel güven seviyelerinin diğer ülke vatandaşlığı olan çalışanlara göre yüksek çıkması beklendiği bir bulgu olarak değerlendirilebilir.

Eğitim durumu açısından bakıldığında; lisans öncesi düzeyinde eğitime sahip çalışanların lisansüstü eğitim derecesine sahip olan çalışanlara göre örgütsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Eğitim seviyesi yüksek olan sağlık çalışanlarının hizmet verdikleri hastane dışında alternatif seçeneklerinin olduğu (örneğin; uzman hekimlerin özel klinik veya özel hastanelerde çalışabilmeleri) düşüncesinin; eğitim seviyesi düşük olan sağlık çalışanlarının ise çalışmakta oldukları kuruma güvenerek veya anket sonuçlarının açıklanma olasılığı ile işi kaybetme korkusu yaşamaması, kurum içindeki yerini garantileyeceği düşüncesinin bu sonucu oluşturduğu düşünülebilir. Benzer şekilde; Durdağ (2010) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, lisansüstü eğitim almış hemşirelerin, diğer hemşirelerden (lise, meslek yüksekokul ve üniversite mezunu) daha az örgütsel güven düzeyine sahip olduğunu belirlemiştir. Yine, Gaziantep'te faaliyet gösteren bir şirketin 437 çalışanını kapsayan bir araştırma sonuçları (Büte, 2011) katılımcıların örgütsel güven seviyelerinin eğitim değişkeni açısından farklılaştığını ortaya koymaktadır. Literatürde farklı sonuçlara da rastlanmıştır. Örneğin; Yılmaz (2012) yapmış olduğu araştırmasında, çalışanların eğitim durumu değişkenine göre örgütsel güven ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını saptamıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları hastanedeki görevleri açısından karşılaştırıldığında, idari personelin hekimlere göre örgütsel güven düzeyi yüksek bulunmuştur. Taş, (2012) Ankara’da özel bir hastanede görev yapan 78 hekim ve 173 hemşire ile yaptığı çalışmada hekim ve hemşirelerin örgütsel bağlılık, örgütsel güven, iş doyumlarını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi saptamayı amaçlamıştır. Araştırma sonuçları görev (meslek) bakımından değerlendirildiğinde; hekimlerin örgütsel güven ölçeği puan ortalamalarının hemşirelerden daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu çalışmada; araştırma kapsamına alınan sağlık çalışanlarının yönetim görevinin olup olmama durumlarına göre örgütsel güven düzeyleri karşılaştırıldığında; yönetim görevi olan sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin yönetsel görevi olmayanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak; Halıcı ve diğerleri (2015) çalışmalarında, yöneticilik görevi olması değişkenine göre, yöneticiye ve çalışma arkadaşlarına güven puan ortalamaları arasında anlamlı farklılıklar bulunmamışlardır. Bireyin kurum içerisinde sahip olduğu yönetsel rollerin ve fonksiyonel olarak yönetimde alınacak kararlarda söz sahibi olmanın; yönetim görevi olan sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyinin diğer çalışanlara göre yüksek olmasına sebebiyet veriyor olabileceği düşünülmektedir.

Sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme sergileme eğilimlerine ilişkin değerlendirmeleri bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklerine göre karşılaştırılmış ve sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme değerlendirmelerinin yönetim görevi değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır. Yönetim görevi olan sağlık çalışanlarının yönetim görevi olmayanlara göre, örgütsel özdeşleşme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek olan yönetim görevine sahip olan çalışanlar; kurumun stratejik ve iş kararlarına ilişkin kararlar alınırken kurum menfaatini önde tutmakta, örgütün değer ve amaçlarına karşı tutum gösterenlerden kendilerini ayırmaktadırlar.

Sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerine ilişkin değerlendirmeleri bireysel ve demografik (yaş, cinsiyet, uyruk, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı hastane, görevi, yönetsel pozisyon, sektörde çalışma süresi, gelir düzeyi) özelliklere göre karşılaştırılmış ve sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık

davranışı değerlendirmelerinin görev ile yönetim görevi değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucu çıkmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları hastanedeki görevleri açısından karşılaştırıldığında; idari personelin en yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyine sahip olduğu, daha sonra hemşire, hekim ve diğer sağlık çalışanlarının takip ettiği görülmektedir. Alp (2015)'in çalışmasında; vatandaşlık algısının hemşirelerde, diğer sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bir başka araştırmada; idari personelin hekimlere göre daha fazla sivil erdem davranışı sergilediği bulunmuştur (Ürek, 2015). Buna göre; idari personelin hastane ortamında karşı karşıya kalınan sorunların veya çalışanlar arasında çıkan çatışmaların giderilmesi için çözüm üretme çabası içerisinde oldukları, kurum içerisinde yaşanan herhangi bir aksaklık vs. durumunda kurumun veya çalışma arkadaşlarının zarar görmemesi için yardıma hazır oldukları; yani resmi iş sözleşmelerinde yer almayan kendilerinden beklenenden fazlasını yapma eğiliminde oldukları söylenebilir. Literatürde bu bulgunun aksini gösteren araştırma sonuçları da mevcuttur. Örneğin; Kocaeli Devlet Hastanesi'nde yapılan bir çalışmada idari personelin hekim, hemşire, sağlık memuru ve teknisyenlere göre daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediği saptanmıştır (Erdem, 2003).

Yönetim görevinin olup olmaması açısından bakıldığında; araştırmada, yönetim görevi bulunan sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, sağlık sektöründe yapılan bir çalışmada yöneticilik görevi olan çalışanların, olmayan çalışanlara göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdikleri bulunmuştur (Oral, 2012). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yapılan başka bir çalışmada; sorumlu hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda daha duyarlı olduğu saptanmıştır (Özkütük ve diğerleri, 2012). Sağlık sektöründe yapılan bir diğer araştırmada; yönetsel pozisyonu bulunan sağlık çalışanlarının vicdanlılık ve sivil erdem sergileme eğilimlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Ürek, 2015). Bu bulgu; Ürek (2015) tarafından “kurum içerisinde yönetim görevi olan çalışanların hem mevcut pozisyonlarını korumak veya ileride daha yüksek pozisyonlara geçmek gibi hedeflerinin olabileceği hem de astları için örnek bir model oluşturabilecekleri düşünülürse, bu çalışanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye çalışmaları beklenen bir durum” şeklinde yorumlanmıştır.

Araştırmada, sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme düzeyi alt boyutlarıyla ilgili değerlendirmelerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerinde etki gösterip göstermediği incelenmiştir. Buna göre; sağlık çalışanlarının genel ve ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven düzeylerini etkilediği bulunmuştur. Elde edilen bu bulgular literatürle de uyum göstermektedir. Örneğin; Millward ve Hopkins (1998) ile Atkinson (2007)'un araştırmalarında psikolojik sözleşme ve örgütsel güven arasında pozitif anlamlı ilişkilere ulaşılmıştır. Yine, Yılmaz (2012)'in araştırma analiz sonuçları psikolojik sözleşme ve alt boyutu olan ilişkisel psikolojik sözleşme ile örgütsel güven arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Özgen (2010), Sivas ilinde faaliyet gösteren üç kamu hastanesinde, uzman doktor, pratisyen doktor, hemşire, ebe, teknisyen, memur ve hizmetlileri kapsamına aldığı araştırmasında; çalışanların psikolojik sözleşme düzeyleri ve güven değişkeni arasında düşük düzeyli ve pozitif bir ilişki bulunurken, ilişkisel psikolojik sözleşme ve güven arasında ise yüksek düzeyli ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme düzeyi ve alt boyutlarıyla ilgili değerlendirmelerinin örgütsel özdeşleşme sergileme eğilimleri üzerinde etki gösterip göstermediği incelendiğinde, çalışanların genel psikolojik sözleşme ile ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini etkilediği tespit edilmiştir. Topcu (2015) yapmış olduğu araştırmasında; çalışanların psikolojik sözleşme algılarının örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Alp (2015) çalışmasında; sağlık çalışanlarının aldıkları ücreti tatminkar bulduklarında, çalışanların kuruma olan özdeşleşme ve vatandaşlık duygularında artış olduğunu tespit etmiştir. Bu sayede kuruma daha verimli ve kaliteli hizmeti sunmak için çaba gösterdiklerini belirtmiştir.

Sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkilediği saptanmıştır. Bu bulgu literatürde Mimaroglu (2008)'nin çalışması ile uyum göstermektedir. Mimaroglu (2008) araştırmasında; çalışanların psikolojik sözleşmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkisi olduğunu saptamıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinin örgütsel güvenin örgütsel özdeşleşme, örgütsel özdeşleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla yürütülen analiz sonuçlarına göre; sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini ve örgütsel güven düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkilediği tespit edilmiştir. Çalışanların örgütsel güvenlerinin yüksek olması onların yaptıkları işlere odaklanmalarında yardımcı olur. Böylece çalışanların görevlerini yerine getirmeleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri sağlanmış olur (Mayer ve Gavin, 2005). İşçi (2010) çalışmasında, çalışanların örgüte güven seviyelerinin örgütsel vatandaşlık sergileme eğilimleri üzerinde etkisi olduğunu saptamıştır. Tokgöz ve Seymen (2010)'in araştırmalarında sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeylerinin örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye tam olarak aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Araştırmada, sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Buna göre; sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme, örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında Bu bulgular literatürde birçok araştırma ile uyum içerisindedir. Örneğin; Tokgöz, (2013)'ün Balıkesir Devlet Hastanesi ve Balıkesir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezlerinde 220 çalışana uygulanan çalışmasında örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme, örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Benzer şekilde; İplik ve diğerleri (2014) Adana ilinde özel bir hastanede uyguladıkları araştırmanın analiz sonuçları, çalışanların örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasında anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir. Dukerich vd. (2002)'nin çalışmaları ile, örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu saptanmıştır. Turgut ve Akbolat (2017)'in 325 sağlık çalışanını kapsayan araştırmasında çalışanların örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Tüzün (2006)'ün Ankara'da 3 özel sermayeli banka ve 3 kamu sermayeli banka olmak üzere toplamda 6

banka çalışanları kapsamında yapılan çalışmalarda örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme düzeyi arasında ilişki olduğu ve bu ilişkinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ankara'da seçilen iki örneklem ile toplamda 511 çalışan üzerinde uygulanan başka bir araştırma bulguları, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir (Polat, 2009).

BÖLÜM 7: SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık kurumları, ortaya çıkan her türlü güçlükle en hızlı ve en doğru şekilde başa çıkmak durumunda olan, çeşitli alanlarda uzmanlaşmış sağlık çalışanlarını bünyesinde barındıran karmaşık bir yapıya sahip kuruluşlardır. Oldukça stresli bir çalışma ortamı olan sağlık kurumları, kurumda çalışan sağlık çalışanlarından her birinin tutum ve davranışının örgütsel etkililik ve verimlilik kriterlerini ciddi şekilde etkilediği hassas bir sektör olarak nitelendirilebilir. Günümüzde her geçen gün gelişen ve değişen bilim ve teknoloji dünyasını takip etme yükümlülüğü olan sağlık kurumlarında; en önemli faktör bilgidir. Dolayısı ile insandır. İlk anda akla gelen hekim, hemşire ve diğer sağlık personeli haricinde finansman, pazarlama, yönetim vb. birimlerden sorumlu idari personel olmadan bir sağlık kurumunun başarısından bahsetmek doğru olmayacaktır. Kurumda çalışan sağlık çalışanlarının koordinasyonu ile ortak amaçlar doğrultusunda yüksek performans sergilenebilir ve bu sayede uzun dönemli başarı sağlanabilir.

Günümüz örgütlerinde örgüt hedeflerine ulaşabilmek için, yönetim ve çalışanlar arasında uyum olması oldukça önemlidir. Yönetici ve çalışanın karşılıklı olarak beklentilerinin doğru anlaşılması ve karşılanması gerekmektedir. Ancak her birey farklı özelliklere sahiptir ve her bir bireyin beklentisi farklı olacaktır. Karşılıklı beklentileri temel alan, işe alım sürecinde başlayan ve bireyden bireye değişkenlik gösteren bu konuşulmamış sözleşmeler, psikolojik sözleşmeyi oluşturmaktadır. Psikolojik sözleşmenin ihlali durumunda; kurulan iş ilişkileri zedelenebilir, fazladan rol davranışlarının eksikliği ile örgüt performansında düşüş görülebilir, örgüte olan bağlılık ve güven azalabilir ve hatta zamanla işten ayrılma niyetine yol açabilir.

Sağlık kurumlarında çalışanın güvenini kazanmak çok önemlidir. Çalıştığı kuruma güvenen bir birey, o kurum için elinden geleni yapacak, o kurumu ve yaptığı işi benimseyecek, onunla özdeşleşecektir. Kurumun misyon ve vizyonu doğrultusunda, kurumun imajını daha iyiye ve ileriye taşımak için ilerleyecektir. Bu da bir takım örgütsel vatandaşlık davranışları denilen, kişinin kurum içerisindeki resmi sorumlulukları yanında tamamen gönüllü olarak sergilediği ekstra davranışların sergilenmesine sebebiyet verecektir. Sergilenen bu ekstra davranışlar kuruma mutlaka olumlu yansıyacaktır. Bu nedenle, özellikle sağlık hizmeti gibi büyük sorumluluk ve hassasiyet gerektiren

hizmetleri sunmakla yükümlü olan sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri çok önemlidir.

Psikolojik sözleşme kavramının birçok örgütsel davranış konusunu etkilediği düşünülmektedir. Bu konuda literatürde incelemeler yapılmaktadır. Ancak sağlık sektöründe bu alanda yapılan çalışmalar sınırlıdır. Bu sebeple, literatüre katkı sağlanacağı düşünülen bu çalışmada; sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algı düzeylerinin belirlenmesi ve psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerindeki etkileri; ayrıca örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi planlanmıştır. Bu kapsamda gerçekleştirilen araştırmada yapılan analizler sonucunda elde edilen önemli noktalar maddeler halinde sunulmuştur:

- Araştırma bulgularına göre; sağlık çalışanlarının genel psikolojik sözleşme düzeyi ile örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri arasında olumlu yönde ancak zayıf ve orta düzeyde ilişkiler tespit edilmiştir.
- Araştırmanın yürütüldüğü sağlık kurumlarında görevli sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeyi ile örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu yönde ancak zayıf bir ilişki olduğu; örgütsel özdeşleşme düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ise olumlu yönde ve orta düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır.
- Araştırma bulgularına göre erkek sağlık çalışanlarının işlemsel psikolojik sözleşme algılarının kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Yapılan analizler neticesinde ulaşılan bir diğer sonuç ise; hekimlerin ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının diğer meslek gruplarına göre daha düşük düzeyde olduğudur.
- Yönetsel pozisyona sahip olan sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik algı düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Araştırmanın önemli sonuçlarından biri de eğitim düzeyi yüksek olan (lisansüstü) sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin düşük olduğudur.
- İdari personelin örgütsel güven düzeyleri diğer meslek gruplarına göre en yüksek, hekimlerin ise en düşük olduğu tespit edilmiştir.

- Yönetmel pozisyona sahip olan sağlık çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.
- Araştırmanın yürütüldüğü sağlık kurumlarında idari personelin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin diğer meslek gruplarına göre daha yüksek olduğu, en düşük örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimine sahip olan meslek grubunun ise diğer sağlık çalışanları olduğu belirlenmiştir.
- Yapılan analizler neticesinde; sağlık çalışanlarının genel ve ilişkisel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri üzerinde olumlu etkiler gösterdiği bulunmuştur.
- Son olarak; çalışanların örgütsel güven düzeylerinin örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini etkilediği; örgütsel özdeşleşme düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, bundan sonra yapılacak olan çalışmalar için araştırmacılara, sağlık kurumları yöneticilerine ve çalışanlarına sunulacak öneriler ise şu şekilde sıralanabilir:

- İlişkisel psikolojik sözleşme algısı yüksek olan çalışanların örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin de yüksek olması, bu konu üzerinde önemle durulmasını gerektirmektedir. İlişkisel psikolojik sözleşme boyutunun odaklandığı noktalar; maddi konulardan ziyade manevi konulardır. Çalıştığı kurumun kendisine sağlayacağı iş güvencesi ile gelişen bağlılık, güven ve aidiyet duyguları; çalışanın kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesine ve kurum amaç ve hedeflerini kendi bireysel hedefi olarak görerek, onları gerçekleştirmek için çaba göstermesi açısından önemli duygulardır. Özellikle sağlık kurumları gibi ekip çalışmasını zorunlu kılan, hata toleransı olmayan ve birçok zaman hayati öneme sahip durumlarla karşı karşıya kalınan örgütlerde, yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanlarının birbirleri ve yöneticileri ile saygı, güven ve desteğe dayalı ilişkiler kurması önemlidir. Bu ilişkiler ekip performansına dolayısı ile kurumun etkililik ve verimlilik

düzeylelerine olumlu yansıyacak, çalışanın kuruma ve yöneticilerine olan inancını güçlendirerek birbirleri arasında olumlu etkileşimlerin gelişmesine ve pek tabii ki uzun vadede çalışanın örgütten ayrılma niyetinin olmaması gibi sonuçları beraberinde getirecektir. Dolayısı ile ilişkisel psikolojik sözleşme algılarını artıracak adımların atılması, sağlık yöneticileri için, araştırmanın ilk önerisini oluşturmaktadır.

- Araştırmada ayrıca; sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu yönde ve orta düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Örgütsel özdeşleşme, bir çalışanın kendi isteği ile çalıştığı kurumu desteklemesi ve kuruma bağlılık duymasıdır. Çalıştığı kurumun benimsemiş olduğu doğrular çerçevesinde kurumun sergilediği tutum ve davranışlar ile bireysel özellikleri ve düşüncelerini bağdaştırmasıdır. Bu kapsamda; çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerini artırmak için yöneticilerin çalışanlarını iyi tanıyarak çalışanın motivasyonunun sağlanması, iş tatmin düzeyinin yükselmesi için gerekli unsurları belirlemeli ve uygulamalıdır. Özellikle sağlık hizmeti sunan kurumlarda kurumla özdeşleşmiş çalışanların olması verilen hizmetin kalitesini, hasta memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyeceği açıktır.
- Araştırmada yapılan analizler sonucunda; sağlık çalışanlarının işlemsel psikolojik sözleşme algılarının kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Türk aile yapısında, genellikle erkeklerin ailenin temel ekonomik getirilerini sağlaması gerektiği yönünde bir düşünce yapısı mevcut olduğundan dolayı erkeklerin çalıştığı işte ekonomik imkanlara daha çok dikkat etmesi yani işlemsel psikolojik sözleşme algı düzeylerinin yüksek olması şaşırtıcı bir sonuç değildir.
- Yapılan analizler neticesinde ulaşılan bir diğer sonuç ise; hekimlerin ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının diğer meslek gruplarına göre daha düşük düzeyde olduğudur. Klinik şefleri veya başhekim gibi yöneticilerin hekimlerin ilişkisel psikolojik sözleşme düzeylerini artırmanın yollarını bulmaları, bir sağlık kurumu için olmazsa olmaz olan en temel insan gücünün örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini artırmak adına büyük önem arz etmektedir.
- Yönetimsel pozisyona sahip olan sağlık çalışanlarının ilişkisel psikolojik algı düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kurum için alınacak kararlarda

söz sahibi olmak çalışanların kendilerini daha güvende, kurumda daha kalıcı hissetmeleri hususunda önemli bir faktör olabileceği düşünülmektedir.

- Araştırmanın önemli sonuçlarından biri de eğitim düzeyi yüksek olan (lisansüstü) sağlık çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin düşük olduğudur. Çalışmakta olduğu kurum dışında çalışabileceği alternatif iş imkanlarının varlığına inanan yüksek lisans, doktora düzeyindeki çalışanların örgütsel güven düzeylerinin artırılması için yöneticilerin karşılıklı güven ortamını oluşturmaları, alınacak olan üst düzey kararlarda bu çalışanların fikirlerinin alınması etkili rol oynayabilir.
- Görev değişkenine göre örgütsel güven düzeyleri değişmekte olup; çalışma kapsamına alınan hekimlerin en az, idari personelin ise en yüksek örgütsel güven düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Özellikle hekimlerin örgütsel güven düzeylerini artırmak için çalışmaların yapılması önerilmektedir.
- Yönetim görevi olmayan çalışanların örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha düşük olması, yöneticilerin çalışanlara bu davranışları sergileyerek örnek olmaları, bu davranışları sergilemeye özendirmeleri için çalışmalar yapmaları gerektirmektedir. Ayrıca yöneticiler çalışanlarına, fikirlerinin önemli olduğunu ve fikirlerini rahatça paylaşmaları gerektiğini hissettirmelidirler. Aynı zamanda getirilen eleştirilere açık olmalı ve kendi özeleştirisini de yapabilme kabiliyetinde olmalıdırlar. Çalışanları için huzursuzluk yaratan konular değerlendirmeli ve iyileştirmek için yine çalışanların fikir ve önerilerine başvurmalıdırlar. Bu sayede örgüt ile ilgili alınan kararlarda yönetim görevi olmayan çalışanların da fikirlerinin alındığı, önemsendiği düşünülerek örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık sergileme eğilimlerinde artış görülebileceği düşünülmektedir.
- Bu çalışmada diğer sağlık çalışanları (fizyoterapist, diyetisyen, anestezi teknisyeni, ameliyathane teknisyeni vs.)'nin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri diğer çalışanlara göre daha düşük olduğu ulaşılan bir diğer bulgudur. Yöneticilerin her meslek grubundan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerini özendirici politikalar geliştirmeleri gerekmektedir. Doğru politikaları uygulayabilmek için de her meslek grubuna özel hizmet içi

eğitim, kariyer geliştirme gibi fırsatlar yanında bu davranışları sergilemeleri durumunda ödüllendirilerek emeklerinin karşılığını almaları sağlanmalıdır.

- Son olarak; çalışanların örgütsel güven düzeylerinin örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini etkilediği; örgütsel özdeşleşme düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Yöneticilerin her çalışana adil ve eşit davranmaları, çalışanlara verdikleri sözleri yerine getirmeleri ve psikolojik sözleşmelerinin ihlâl edilmeyeceğine dair inançları çalışanların örgütsel güven düzeylerinin yükseltecektir. Örgütsel güven düzeyi çalışanların özdeşleşme düzeylerinin yükseltilmesi örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinde etkili olacağından yöneticilerin çalışanlara meslekleriyle ilgili kariyer fırsatlarının diğer kurumlara göre daha iyi olacağı, kurumun imajının çalışanlar sayesinde daha iyiye taşınacağı, özellikle sağlık sektörü gibi ekip çalışmasını zorunlu kılan sektörlerde çalışma arkadaşlarıyla kurulan iletişim düzeyinin örgütsel performansa olan etkisi vurgulanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. Z. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 1-14.
- Adams, J. S. (1963). Towards An Understanding of Inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422.
- Akyüz, N. E. (2016). *Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Özdeşleme Arasındaki İlişki: Ankara PTT Başmüdürlüğü Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Aksaray Üniversitesi, Aksaray.
- Alp, A. G. (2015). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Özdeşleme, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Çatışma İletişim Alguları Arasındaki Farklılıklar: (Bir Alan Araştırması)*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Altuntaş, S. ve Baykal, U. (2010). Relationship Between Nurses' Organizational Trust Levels and Their Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*, 42(2), 186–194.
- Altuntaş, S. ve Baykal, Ü. (2010). Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik - Güvenilirliği/Reliability and Validity of Organizational Citizenship Level Scale in Nursing. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences*, 13(3), 7-16.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organisational Behaviour*. Homewood, IL: The Dorsey Press.
- Arnold, H. J. ve Feldman, D. C. (1986). *Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill International Edition Management Series.
- Ashforth, B. E. ve Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20–39.
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Güz 2002, 9, 1-13.

- Atkinson, C. (2007). Trust and the Psychological Contract. *Employee Relations*, 29(3), 227–246.
- Bahrami, M. A., Montazeralfaraj, R., Gazar, S. H. ve Tafti, A. D. (2013). Demographic Determinants of Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employees. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 5(4), 171-178.
- Bartels, J. (2006). *Organizational Identification and Communication: Employees' Evaluations of Internal Communication and its Effect on Identification at Different Organizational Levels*. Doktora Tezi, University of Twente, Hollanda.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 64(1), 83-101.
- Bird, R. C. (2005). Employment as a Relational Contract. *U. Pa. J. Lab. & Emp. L.*, 149, 162-63.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 25, 171-92.
- Chahal, H. ve Mehta, S. (2010). Antecedents and Consequences of Organisational Citizenship Behaviour (OCB): A Conceptual Framework in Reference to Health Care Sector. *Journal of Services Research*, 10(2), 25-44.
- Chen, S.Y., Wu, W.-C., Chang, C.-S., Lin, C.-T., Kung, J.-Y., Weng, H.-C., Lin, Y-T. ve Lee, S. (2015). Organizational Justice, Trust and Identification and Their Effects on Organizational Commitment in Hospital Nursing Staff. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1-17.
- Chu, C., Lee, M., Hsu, H. ve Chen, I. (2005). Clarification of the Antecedents of Hospital Nurse Organizational Citizenship Behavior: An Example From a Taiwan Regional Hospital. *Journal of Nursing Research*, 13(4), 313-323.

- Chughtai A. A. and Buckley F. (2009) Linking Trust in the Principal to School Outcomes the Mediating Role of Organizational Identification and Work Engagement. *International Journal of Educational Management* 23(7), 574-589.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 6(11), 1-16.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2012). Hekim ve Hemşirelerin Psikolojik Sözleşme Algılarının Karşılaştırması. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(1), 63-70.
- Cihangiroğlu, N. Şahin, B. ve Uzuntarla, Y. (2015). Yardımcı Sağlık Personelinin Psikolojik Sözleşmeleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 14(4), 293-299.
- Cohen, A. ve Vigoda, E. (2000). Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of the Relationship Between General Citizenship And Organizational Citizenship Behavior in Israel. *Administration & Society*, 32(5), 596-624.
- Cook, J. ve Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- Costa, A. C. (2003). Understanding the Nature and the Antecedents of Trust Within Work Teams. B. Nooteboom ve F. Six (Ed.). *The Trust Process in Organizations: Empirical Studies of the Determinants and the Process of Trust Development* (s. 105-124). Amerika Birleşik Devletleri: E.Elgar Publishing.
- Coyle-Shapiro, J. A. ve Kessler, I. (2000). Consequences of the Psychological Contract For The Employment Relationship: A Large Scale Survey. *Journal of Management Studies*, 37(7), 903-930.
- Coyle-Shapiro, J. A. (2002). A psychological Contract Perspective on Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 927-946.
- Cropanzano, R. ve Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.

- Cüce, H. (2012). *Örgütsel Adalet ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Yöneticilere Duyulan Güvenin Aracı Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- De Vos, A., Buyens, D. ve Schalk, R. (2003). Psychological Contract Development During Organizational Socialization: Adaptation to Reality and The Role Of Reciprocity. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 537–559.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139–150.
- Dukerich, J.M., Golden, B.R. ve Stephen M.S. (2002). Beauty Is in the Eye of the Beholder: The Impact of Organizational Identification, Identity, and Image on the Cooperative Behaviors of Physicians. *Administrative Science Quarterly*, 47(3), 507–533.
- Durdağ, F.M. (2010). *Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Güven Üzerindeki Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Durukan, S., Akyürek, Ç., ve Coşkun, E. (2010). Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Güven, Güçlendirme ve Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 411-34.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M. ve Harquail, C. V. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administrative Science Quarterly*, 239–263.
- Edwards, M. R. (2005). Organizational identification: A Conceptual and Operational Review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207–230.
- Erdem, U. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Ankara.

- Farh, J.-L., Podsakoff, P. M. ve Organ, D. W. (1990). Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705–721.
- Farnsworth, E. A. (1982). *Contracts* (Little, Brown, Boston). *FarnsworthContracts1982*.
- Fındık, M. (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Konya.
- Galford, R., ve Drapeau, A. S. (2003). The Enemies of Trust. *Harvard Business Review*, 81(2), 88–95.
- Gider, Ö. (2010). Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyum Düzeylerinin Araştırılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 21(65), 81–105.
- Gillet, N., Colombat, P., Michinov, E., Pronost, A. ve Fouquereau, E. (2013). Procedural Justice, Supervisor Autonomy Support, Work Satisfaction, Organizational Identification and Job Performance: The Mediating Role of Need Satisfaction and Perceived Organizational Support. *Journal of Advanced Nursing*, 69(11), 2560–2571.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161–178.
- Guest, D. E. ve Conway, N. (2002). Communicating the Psychological Contract: An Employer Perspective. *Human Resource Management Journal*, 12(2), 22–38.
- Gün, İ. ve Söyük, S. (2017). Sağlık Kuruluşlarında Örgüt İklimi ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 8(1), 40-48.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 48-75.

- Hair, J. R., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Halıcı, M., Söyük, S. ve Gün, İ. (2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Güven. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 180–198.
- Hampton, D. R. (1981). *Contemporary Management*. New York: McGraw-Hill Book Companies.
- Herriot, P., Manning, W. E. G., ve Kidd, J. M. (1997). The Content of the Psychological Contract. *British Journal of Management*, 8(2), 151–162.
- İçerli, L. ve Yıldırım, M. H. (2012). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 167-176.
- İplik, E., İplik, F. N., ve Efeoğlu, İ. E. (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 12(6), 109-122.
- İşbaşı, J.Ö. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algulamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- İşçi, E. (2010). *Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- İyigün, N. Ö. ve Çetin, C. (2012). Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisi ve İlaç Sektöründe Bir Araştırma The Impact of Psychological Contract on Organizational Deviance and a Research In Pharmaceutical Sector. *Öneri Dergisi*, 10(37), 15–29.

- İyigün, Ö. (2012). *Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisi ve Kişilik Özelliklerinin Rolü: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Jose, M. M. (2012). A Study of the Impact of Psychological Contract on Organizational Commitment Among Temporary and Permanent Employees in Organizations. *Journal of Contemporary Research in Management*, 3(2).
- Karabey, C. N. ve İşcan, Ö. F. (2007). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 231-241.
- Karcıoğlu, F. ve Türker, E. (2010). Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(2), 121-140.
- Keser, A. (2002). Çalışma Yaşamında Farklı Bir Yaklaşım: Psikolojik Akit. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 5(17), 9-15.
- Kılınç, E. (2016). *Psikolojik Sözleşmenin Çalışan Performansına Etkisine İlişkin Kamu-Özel Hastanelerde Karşılaştırmalı Bir Araştırma: Gaziantep Örneği*. Doktora Tezi, Kilis 7 Aralık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kilis.
- Kotter, J. P. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California Management Review (Pre-1986)*, 15(3), 91.
- Lee, H.-J. (2004). The Role of Competence-Based Trust and Organizational Identification in Continuous Improvement. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 623-639.
- Lester, S. W., Turnley, W. H., Bloodgood, J. M. ve Bolino, M. C. (2002). Not Seeing Eye to Eye: Differences in Supervisor and Subordinate Perceptions of and Attributions for Psychological Contract Breach. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 39-56.
- Levinson, H. (1963). *Men, Management and Mental Health*. Cambridge: Harvard University Press.

- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). *Men, management, and mental health*. Boston, MA: Harvard University Press.
- Mael, F. ve Ashforth, B. E. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103–123.
- Mao, H., Liu, X. ve Ge, H. (2008). Evading Tactics of Psychological Contract Violations. *Asian Social Science*, 4(11), 26-29.
- Marks, A. (2001). Developing a Multiple Foci Conceptualization of the Psychological Contract. *Employee Relations*, 23(5), 454–469.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Miller, V. D., Allen, M., Casey, M. K. ve Johnson, J. R. (2000). Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13(4), 626–658.
- Millward, L. J. ve Brewerton, P. M. (1999). Contractors and Their Psychological Contracts. *British Journal of Management*, 10(3), 253–274.
- Millward, L. J. ve Hopkins, L. J. (1998). Psychological Contracts, Organizational and Job Commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(16), 1530–1556.
- Mimaroğlu, H. (2008). *Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Mishra, J. ve Morrissey, M. A. (1990). Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers. *Public Personnel Management*, 19(4), 443–486.
- Mishra, J. ve Morrissey, M. A. (2000). Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers. *Seidman Business Review*, 6(1), 9.

- Nadiri, H., ve Tanova, C. (2010). An Investigation of The Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33–41.
- O'Reilly, C. A. ve Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492.
- Oktay, M. (1996). *İşletmeciler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*. İstanbul: Der Yayınları.
- Oral, N. (2012). *Örgütsel Adalet Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Sağlık Örgütünde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington-Massachusetts: Lexington Books.
- Özdaşlı, K. ve Yücel, S. (2005). Yöneticiye Bağlılıkta Yöneticiye Güvenin Etkisi: Yapısal Eşitlik Modeli ile Bir Analiz. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (2), 67-83.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 117-135.
- Özel, A. F. (2017). *Sağlık Çalışanlarının Etik İklim Algısının Örgütsel Güven ve Bireysel Performansa Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Özgen, H. M. ve Özgen, H. (2010). Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1).
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2004). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Özkütük, N., Orgun, F., Sezer, H. ve Güneysu Çakan, A. (2012). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 28(3), 1-12.
- Öztürk, S. Ö. (2010). *Psikolojik Sözleşmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Kocaeli.
- Öztürk, Y. E. ve Özata, M. (2013). Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Tıbbi Hataya Eğilim Arasındaki İlişkinin Araştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 365-381.
- Perry, R. W. ve Mankin, L. D. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165–179.
- Petersitzke, M. (2009). *Supervisor Psychological Contract Management*. Wissenschaft, Germany: Gabler Edition.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. M., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563
- Polat, M. (2009). *Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Bursa.
- Polatçı, S. ve Cindiloğlu, M. (2013). Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 299-318.
- Porter, L. W. ve Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

- Poyraz, K., Kara, H. ve Çetin, S. A. (2009). Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences Year, 1(9)*, 71-91.
- Robinson, S. L. (1996). Trust And Breach of The Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574–599.
- Robinson, S. L. ve Rousseau, D. M. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception But the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245–259.
- Rousseau, D.M. ve Parks, J. M. (1993). The Contracts of Individuals and Organizations. L.L. Cummings ve B.M. Staw (Ed.), *Research in Organizational Behavior* (s. 1-43). Greenwich, Connecticut: JAI Press.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological And Implied Contracts in Organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121–139.
- Rousseau, D. M. (2001). Schema, Promise and Mutuality: The Building Blocks of The Psychological Contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 511–541.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. ve Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404.
- Schein, E. H. (1965). *Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational Psychology*. Organizational Psychology (3rd Edition), Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Shapiro, D. L., Sheppard, B. H. ve Cheraskin, L. (1992). Business on a Handshake. *Negotiation Journal*, 8(4), 365–377.
- Smith, C. A., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

- Sökmen, A. ve Şimşek, T. (2017). Örgütsel Bağlılık Örgütle Özdeşleşme, Stres ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 606-620.
- Spindler, G. S. (1994). Psychological Contracts in the Workplace—A Lawyer's View. *Human Resource Management*, 33(3), 325–333.
- Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A. ve Çelik, Y. (2017). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm, İş Performansı Ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 867–886.
- Tan, H. H. ve Tan, C. S. F. (2000). Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), 241.
- Tanner, B. M. (2007). *Analysis of The Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment in An Acute Care Hospital*. Doktora Tezi, Saybrook Üniversitesi, California.
- Tarakcı, H. ve Akın, A. (2017). Psikolojik Sözleşme İhlali ve Örgütsel Sinizm: Çorum İli Örneği. *Journal of International Social Research*, 10(52), 1222-1230.
- Taş, Ö. (2012). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Arasındaki İlişki: Özel Bir Hastane Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Tekingündüz, S., Aydın, M. ve Polat, H. (2014). Kamu Sektöründe Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Devlet Hastanesi Örneği, *Journal of Turkish Court of Accounts/Sayıştay Dergisi*, 94/ Temmuz-Eylül, 53-72.
- Tokgöz, E. (2013). *Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Balıkesir.

- Tokgöz, E. ve Seymen, O. A. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.
- Top, M. (2012). Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili. *Istanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 258-277.
- Topaloğlu, I. G. (2010). *İşgörenlerin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bilim Dalı, Ankara.
- Topcu, M. K. (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü*. Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Komutanlığı, Ankara.
- Topcu, M. K. ve Basım, H. N. (2015). Kobi'lerde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü.
- Turgut, M., ve Akbolat, M. (2017). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(3), 357-384.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., ve Bloodgood, J. M. (2003). The Impact of Psychological Contract Fulfillment on the Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 29(2), 187–206.
- Tüzün, İ. K. (2006). *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Tüzün, İ. K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi. *Journal of Yaşar University*, 3(9), 1011–1027.

- Tyler, T. R. ve Bies, R. J. (1990). Beyond Formal Procedures: The Interpersonal Context of Procedural Justice. *Applied Social Psychology and Organizational Settings*, 77, 98.
- Uğurluoğlu, Ö., Köse, S. D. ve Köse, T. (2015). Sağlık Çalışanlarının Hizmetkâr Liderlik Algılarının Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 239–262.
- Ürek, D. (2015). *Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Ürek, D., Demir, İ. B. ve Uğurluoğlu, Ö. (2016). Örgütsel Sessizliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(3), 122-141.
- van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., Hauptmeier, M., Höhfeld, C., Moltzen, K., ve Tissington, P. A. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions With Organizational Identification and Job Satisfaction. *British Journal of Management*, 15, 351-360.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, NY: John Willey & Sons. Inc.
- Walker, A. ve Hutton, D. M. (2006). The Application of the Psychological Contract To Workplace Safety. *Journal of Safety Research*, 37(5), 433–441.
- Williams, L. L. (2005). Impact of Nurses' Job Satisfaction on Organizational Trust. *Health Care Management Review*, 30(3), 203–211.
- Witting, M. (2006). *Relations Between Organizational Identity, Identification and Organizational Objectives: An Empirical Study in Municipalities*. Yüksek Lisans Tezi, University of Twente, Enschede.
- Yardan, E. D. ve Dikmetaş, H. (2013). Hastane Çalışanlarının Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri ile Psikolojik Sözleşme Algılamaları. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 12(8), 134-145.

- Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün, N. Ö. (2016). Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (47), 147-165.
- Yılmaz, A. (2012). *Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Analizi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W. T. ve Scott, K. L. (2011). “Psychological Contracts and Organizational Identification: The Mediating Effect of Perceived Organizational Support”. *Journal of Labor Research*, 32 (3), 254-281.
- Zaheer, A., McEvily, B. ve Perrone, V. (1998). Does Trust Matter? Exploring The Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance. *Organization Science*, 9(2), 141–159.

EKLER

EK 1: ORJİNALLİK RAPORU

 <p>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</p>
<p>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</p> <p style="text-align: right;">Tarih: 3/07/2018</p> <p>Tez Başlığı : SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK SÖZLEŞME ALGILARININ ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ</p> <p>Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 105 sayfalık kısmına ilişkin, 3/07/2018 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı %26'dır.</p> <p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- <input checked="" type="checkbox"/> Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç 2- <input checked="" type="checkbox"/> Kaynakça hariç 3- <input type="checkbox"/> Alıntılar hariç 4- <input checked="" type="checkbox"/> Alıntılar dâhil 5- <input checked="" type="checkbox"/> 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç <p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'mı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p> <p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p> <div style="text-align: right;">  Tarih ve İmza 3.7.2018 </div> <p>Adı Soyadı: DAMLA ENVERGİL</p> <p>Öğrenci No: N12225566</p> <p>Anabilim Dalı: SAĞLIK YÖNETİMİ</p> <p>Programı: SAĞLIK YÖNETİMİ</p>
<p><u>DANIŞMAN ONAYI</u></p> <p>UYGUNDUR.</p>  DOÇ. DR. ÖZGÜR UĞURLUOĞLU

EK 2: ETİK KURUL ONAYI

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Genel Sekreterlik

Sayı : 76000869/ 433-873

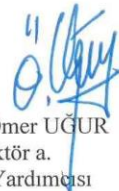
20 Mart 2015

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 06.03.2015 tarih ve 1121 sayılı yazınız.

Enstitünüz Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi **Damla ENVERGİL**'in **Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU** sorumluluğunda hazırladığı "**Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **17 Mart 2015** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi rica ederim.


Prof. Dr. Ömer UĞUR
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

Ek: Tutanak

EK 3: ARAŞTIRMA İZİNİ

24/03 2015 3:39 PM FAX 2284247

YATAKLI TEDAVİ KUR DAİRESİ

0001/0005



KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
SAĞLIK BAKANLIĞI
YATAKLI TEDAVİ KURUMLARI DAİRESİ

Sayı: YTK.0.00-1/2013-15/ 1129

Lefkoşa : 23.03.2015

Dr. Burhan Nalbantoğlu Devlet Hastanesi Başhekimliği,
Gazimağusa Devlet Hastanesi Başhekimliği,
Dr. Akçiçek Hastanesi Başhekimliği,
Cengiz Topel Hastanesi Başhekimliği,

Hacettepe Üniversitesi Sağlık Kurumları Yönetimi yüksek lisans öğrencisi Damla Envergil, "Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi" başlıklı tez çalışmasını ekte sunulan anket formları aracılığı ile, çalışmayı kabul eden hastanenizde görevli personele uygulaması Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini saygı ile rica ederim.

Dr. Yeşim GÜMÜŞDAĞ
Yataklı Tedavi Kurumları Dairesi
Başhekim V.

Dağıtım: Hacettepe Üniversitesi , İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı,
 Sn. Damla Envergil,

Eİ.

EK 4: ANKET FORMU

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK SÖZLEŞME ALGILARININ ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Psikolojik sözleşme; “kişi ve içinde bulunduğu örgüt arasında sözle ifade edilmeyen, kapalı, tarafların iş ilişkileri içerisinde birbirlerine vermeyi ve birbirlerinden almayı beledikleri psikolojik yönü bulunan anlaşma” olarak tanımlanabilir. Literatürde psikolojik sözleşme kavramı pek çok davranışsal ve tutumsal çıktı değişkeni ile ilişkilendirilmektedir. Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini incelemektir. Bu amaçla aşağıda, ilgili her bir boyutu değerlendirecek dört farklı ölçek ve kişisel ve demografik bilgiler yer almaktadır. Anket toplam 4 sayfa ve 31 sorudan oluşmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Ankette size uygun kutucuğu işaretlemeniz yeterlidir. Verdiğiniz cevapların samimiliği, yapılacak olan çalışmanın uygun nitelikte olmasına katkı sağlayacaktır. Lütfen soru atlamadan bütün sorulara cevap veriniz.

Anketi doldurmak için ayıracağımız süre ve değerli katkılarınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Not: Ankete vereceğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacak ve sadece bilimsel amaçla kullanılacaktır.

DAMLA ENVERGİL
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Kurumları Yönetimi YL Öğrencisi
damla.envergil@hacettepe.edu.tr

1. BÖLÜM

KİŞİSEL VE DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Yaşınız : (Lütfen belirtiniz).
2. Cinsiyetiniz : Kadın Erkek
3. Uyuşunuz : KKTC TC Diğer
4. Medeni Durumunuz: Bekâr Evli
5. Eğitim Durumunuz (Lütfen en son bitirdiğiniz tek bir eğitim dalını işaretleyiniz):

<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Dört Yıllık Yüksekokul/Fakülte
<input type="checkbox"/> Ortaokul	<input type="checkbox"/> Altı Yıllık Fakülte
<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Tıpta Uzmanlık
<input type="checkbox"/> İki Yıllık Yüksekokul (Ön lisans)	<input type="checkbox"/> Yüksek lisans ya da doktora
6. Çalıştığınız bölge: Lefkoşa Gazimağusa Girne Güzelyurt
7. Hastanedeki göreviniz:
 - Hekim
 - Hemşire
 - Diğer Sağlık Personeli (Lütfen Belirtiniz)

İdari Personel (Lütfen Belirtiniz)

8. Çalıştığınız hastanenin yönetim kadrosunda yer alıyorsanız lütfen pozisyonunuzu belirtiniz:
.....

9. Sağlık sektöründe toplam çalışma süreniz (yıl olarak): Lütfen belirtiniz.

10. Şu an ki çalıştığınız hastanede kaç yıldır görev yapıyorsunuz (yıl olarak):
..... Lütfen belirtiniz.

11. Aylık gelir düzeyiniz: TL. Lütfen belirtiniz.

2. BÖLÜM

Anketin bu bölümünde çalışanların firmalarıyla yaptıkları psikolojik sözleşmelerinin düzeyini belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Lütfen aşağıda yer alan ifadelere ne ölçüde katıldığınızı yalnızca bir rakamı [x] işaretleyerek belirtiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Sıra No.	Maddeler	1	2	3	4	5
1	İşimi sadece para için yapıyorum.	1	2	3	4	5
2	Kesin olarak belirlenmiş çalışma saatlerinde çalışmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
3	Hizmet sürem ve hedeflere ulaşmak için gösterdiğim çaba karşılığında bu kurumda yükselmeyi bekliyorum.	1	2	3	4	5
4	İşte her şeye karışmamak önemlidir.	1	2	3	4	5
5	Şu an çalıştığım kurumda ilerlemeyi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
6	Her fazla mesai için ödeme yapılması beklentim var.	1	2	3	4	5
7	İşe sadece işimi yapmak için geliyorum.	1	2	3	4	5
8	Bu kurumda kendimi takımın bir parçası gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
9	Çalıştığım kuruma olan sadakatim, sözleşmemdeki koşullarla belirlenmiştir.	1	2	3	4	5
10	Bu kurumun, çalışanların emeklerinin karşılığını verdiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
11	Sadece işimin gereklerini yerine getiriyorum.	1	2	3	4	5
12	Gelecekte alacağım hak ve menfaatler (emeklilik, sağlık güvencesi vb.) karşılığında bu kuruma %100 katkıda bulunmaya hazırım.	1	2	3	4	5
13	Sıkı çalıştığım takdirde bu kurumda terfi edebilme imkânım vardır.	1	2	3	4	5
14	Çalıştığım kurumda kariyer planım açık bir şekilde belirlenmiştir.	1	2	3	4	5
15	Sadece kısa dönemli iş hedeflerine ulaşmak için çalışıyorum.	1	2	3	4	5
16	Bu kurumda sonuna kadar çalışırım.	1	2	3	4	5
17	Çalıştığım kurumda her şeye fazlasıyla karışıyorum.	1	2	3	4	5

3. BÖLÜM

Aşağıdaki sorular işinizle ilgili örgütsel güven düzeyinizi ölçmeye yöneliktir. Hastanenizdeki uygulamaları düşünerek aşağıda yer alan ifadelere ne ölçüde katıldığınızı yalnızca bir rakamı [x] işaretleyerek belirtiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Sıra No.	Maddeler	1	2	3	4	5
1	Çalıştığım iş yerinde yönetime büyük güven duyuyorum.	1	2	3	4	5
2	Yöneticilerime güvenebilirim.	1	2	3	4	5
3	Genel olarak çalıştığı yerdeki insanların özü sözü birdir.	1	2	3	4	5
4	Yöneticimin örgüt içinde büyük kredisi vardır.	1	2	3	4	5

4. BÖLÜM

Aşağıdaki sorular işinizle ilgili örgütsel özdeşleşme algınızı ölçmeye yöneliktir. Hastanenizdeki uygulamaları düşünerek yanıtlarınızı lütfen aşağıdaki ölçeğe göre değerlendiriniz ve ifadelere ne ölçüde katıldığınızı yalnızca bir rakamı [x] işaretleyerek belirtiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Sıra No.	Maddeler	1	2	3	4	5
1	Başka biri çalıştığım işletmeyi eleştirirse, bunu kişisel hakaret olarak düşünürüm.	1	2	3	4	5
2	Diğer insanların çalıştığım işletme hakkındaki düşünceleri beni çok ilgilendirir.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım işletme hakkında konuştuğumda; “onlar “ yerine “biz” kelimesini tercih ederim.	1	2	3	4	5
4	Çalıştığım işletmenin başarısı benim başarımdır.	1	2	3	4	5
5	Başka biri çalıştığım işletmeyi övdüğünde, bunu kişisel iltifat olarak düşünürüm.	1	2	3	4	5
6	Medyada çalıştığım işletmeyle ilgili olumsuzluklar oluşursa, rahatsızlık hissederim.	1	2	3	4	5

5. BÖLÜM

Anketin bu bölümünde çalışanların örgütsel vatandaşlıklarının düzeyini belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Lütfen aşağıda yer alan ifadelere ne ölçüde katıldığınızı yalnızca bir rakamı [x] işaretleyerek belirtiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Sıra No.	Maddeler	1	2	3	4	5
1	Çalıştığım kurumdaki değişiklikleri takip ederim.	1	2	3	4	5
2	Önemli ancak katılımı zorunlu olmayan toplantılara katılırım.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım kurumun imajını iyileştirmeye yarayan ancak katılımı zorunlu olmayan etkinliklere katılırım.	1	2	3	4	5
4	Kurum içi ilanlar, memolar...vb. yayınları takip etmeye çalışırım.	1	2	3	4	5

Anketimize katıldığınız için teşekkür ederiz. İyi çalışmalar.