



İŞ TATMİNİ, STRES, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİLER: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Yrd. Doç. Dr. Hasan GÜL

GOP Üniversitesi Zile Dinçerler Tur. İşl. Ve Ot. YO.

Yrd. Doç. Dr. Ercan OKTAY Karamanoğlu

Mehmet Bey Üniversitesi, İ.İ.B.F.

Öğr. Gör. Hakan GÖKÇE

GOP Üniversitesi Turhal Sağ. Hiz.MYO Kampusu

ÖZET

Modern yönetim düşüncesi yöneticilere, çalışanların bağlılık, tatmin ve performans düzeylerini geliştirme sorumluluğu yüklemektedir. Bu çalışmada iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma Tokat Devlet Hastanesinde görevli sağlık personelinin anket yöntemiyle elde edilen veriler üzerinden yapılmıştır. Araştırmada iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde, performans ise pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans.

1. GİRİŞ

Son yıllarda sağlık sektöründe hem hizmet anlayışında hem de müşteri kavramında hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Sağlık hizmetlerinin kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından sağlık personelinin iş tutum ve davranışları önemli bir konu haline gelmiştir. Sağlık sektöründe devlet tekeliyle birlikte yaşanan örgütsel değişimde çalışanların tutum ve davranışlarına gösterilen ilgi artmaya başlamıştır. Artık örgütlerin en önemli sermayesinin insan kaynağı olduğu görüşü sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurum ve yöneticiler tarafından da anlaşılmaya başlanmıştır (*Çarıkçı ve diğerleri, 2004*).

Bu bağlamda yapılan bu araştırmanın amacı iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkileri ortaya koyacak teorik bir model geliştirmektir. Ayrıca sağlık sektöründe yapılacak bir alan araştırması ile geliştirilecek model çerçevesinde söz konusu değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyerek bugüne kadar yapılmış olan genellemelere katkıda bulunmaktadır.

2. İŞ TATMİNİ

İş tatminine ilişkin ilk sistematik bilgiler 1930'lu yıllara dayanmaktadır (*Agho ve diğerleri, 1993*). Teorik bağlamda pek çok araştırma iş tatminini açıklamada Klasik ve Neo-Klasik Yaklaşımlarda olduğu gibi Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı'na ve Herzberg'in Çift Faktör Teorisine başvurmaktadır (*Burnard ve diğerleri, 1999*).

İş tatmininin çok boyutlu olması farklı tanımların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

• İş tatmini en basit bir ifadeyle çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesidir (*Mrayyan, 2005*).

• İş tatmini çalışanların işlerine karşı gösterdikleri duygusal tepkilerdir şeklinde tanımlanmaktadır (*Weiss, 2002*).

• İş tatmini, çalışanın işine karşı olan içsel dışsal ve genel bakışına ilişkin olumlu ya da olumsuz hislerini içermektedir (*Odom ve diğerleri, 1990*).

• İş tatmini bir işgörenin işinden istediği ile elde ettiğini karşılaştırması sonucunda göstermiş olduğu duygusal tepkiye verilen addır (*Samad, 2006*).

İş tatmini çalışanın mutluluğunu artırmakla beraber, çalışanın işine bağlanmasına, verimli çalışmasına, defolu ve hatalı ürün oranının azalmasına, işgücü devir oranının düşmesine neden olmaktadır (*Querstein ve diğerleri, 1992*). Aksi durumda yani iş tatmininin olmadığı durumlarda yüksek iş gören devir hızı, devamsızlık ve işten ayrılma niyeti artmakta, örgütsel bağlılık zayıflamakta, yabancılaşma, stres, makine ve tesislere zarar verme, zihinsel ve bedensel rahatsızlıklar ile verimsizlik artmaktadır (*Şimşek ve diğerleri, 2001*). İş tatminsizliği rol belirsizliği, rol çatışması, rol stresi, aşırı iş yükü, profesyonel gelişim ve kariyer ilerlemesinden kaynaklanabilmektedir (*Tull, 2006*). İş tatminsizliği, düşük performans, devamsızlık ve işgücü devrinde artış gibi olumsuzluklara neden olmaktadır (*Noe ve diğerleri, 1997*). Sonuçta düşük performans ve verimlilik düzeyi gösteren çalışan işi sabote edebilmekte ve nihayetinde işten ayrılabilir (Dole ve diğerleri, 2001).

Bir tutum olarak iş tatmininin önemli bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Nitekim literatürde iş tatmininin stres, kaygı, devamsızlık, gecikme, örgüte ve işe bağlılık gibi tutum ve davranışlarla ilişkili olduğu ifade edilmektedir (*Tuten ve Neidermeyer, 2004; Lambert ve diğerleri, 2001; Currivan, 1999*). Sağlık personelinin iş tatmini hem sağlık kurumları hem de çalışanlar açısından önem taşımaktadır. İş tatmini çalışanların işte kalma niyetlerini sürdürmesinin yanı sıra müşterilere daha kaliteli hizmetin sunulmasını da sağlamaktadır (*Acker, 2004*).

İş tatmininin neden ve sonuçları günümüze kadar değişik araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Ülkemizde Erdil ve arkadaşları (*Erdil ve diğerleri, 2004*) tarafından yapılan bir araştırmada yönetim tarzı, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duyguları ile iş tatmini; Bakan ve Büyükbeşe (*Bakan ve Büyükbeşe, 2004*) tarafından kamu üniversitelerinde yapılan bir araştırmada örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bir diğer çalışma ise Özaltın, Kaya, Demir ve Özer tarafından (*Özaltın ve diğerleri, 2002*) TSK'da görev yapan doktorların iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesine yönelik araştırmadır. Yapılan bu araştırmada doktorların genel iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Güven, Bakan ve Yeşil tarafından (*Güven ve diğerleri, 2005*) yapılan bir araştırmada iş tatmini, ücret ve çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

İş tatminini ücret, işin kendisi, gözetim, çalışma grubu ve koşulları ile genel yönetim biçimi etkilemektedir (*Baysal ve Tekarslan, 1996*). Sabuncuoğlu ve Tüz'e göre ise, yüksek ücret, yeterli yükselme olanakları, iş arkadaşları ile olumlu iletişim, değişik görevler, çalışma yöntemi ve denetim iş tatminini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (*Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998*).

3. İŞ STRESİ

Stres örgüt yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken önemli bir kavramdır. Zira stres, çalışanların verimlilik, performans, tatmin ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Stres hem bireysel hem de örgütsel nedenlerle ortaya çıkabilmektedir. Bireysel stres kaynakları, kişilik, rol belirsizliği ve rol çatışmasıdır (*Luthans, 1994*). Rol belirsizliği, çalışanın görevlerini yerine getirirken istenilen ve beklenen performans düzeyini yakalayabilmesi için gerek duyduğu bilgiden yoksun olması halinde ortaya çıkmaktadır (*Ceylan ve diğerleri, 2006*). Rol çatışması ise, çalışanın iş yerinde birbiriyle çelişen görev ve sorumluluklarla karşı karşıya kalması halinde ortaya çıkmaktadır.

Stres doğal bir olaydır ve her örgüt için kaçınılmaz bir sonuçtur. Özellikle sağlık personeli iş çevresi, işin doğası, görev ve etkileşimin çeşitliliği nedeniyle strese karşı daha da savunmasızdırlar. Stres gerek örgüt içi gerekse örgüt dışı çok sayıda insanla iletişim kurma gereğinden kaynaklanmaktadır (*Kunaviktikul, 2002*). Stresli ortamlarda çalışan işgörenlerde psikolojik tatminsizlik meydana gelmekte ve bunun sonucunda fiziksel ve zihinsel davranış bozuklukları oluşmaktadır (*Akıncı, 2002*).

İş stresi ile örgütsel bağlılık arasında önemli davranışsal ilişkiler bulunmaktadır. Demografik değişkenler de göz önünde bulundurulduğunda bağlılık ve iş stresi, işten ayrılma ve iş tatmini için iyi bir gösterge olmaktadır. Stres ile bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen en önemli çalışmalar Mathieu ve Zajac (1990), Mowday, Porter ve Steers (1982), Somers (1995) ve Tubbs'un (1994) çalışmalarıdır (*Leong ve diğerleri, 1996*). İşyerinde rol belirsizliği, aşırı iş yükü, rol çatışması ve kaynak yetersizliği gibi nedenlerle ortaya çıkan iş stresinin örgütsel bağlılığı ve iş tatminini olumsuz yönde etkilediği kabul edilmektedir (*Erdil ve diğerleri, 2005*).

4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Günümüzde çalıştığı örgüte bağlılık duyan işgörenler örgütleri açısından değerli ve gerekli birer kaynak konumundadırlar (*Chen, 2004*). Örgütsel bağlılık, genellikle “*kişinin çalıştığı işletmeye karşı hissettikleri olarak*” tanımlanmaktadır. İşletmeye bağlılığın öğeleri ise şunlardır (*Nijhof ve diğerleri, 1998*): a) örgütün amaç ve değerlerini kabullenme ve bunlara güçlü bir inanç duyma, b) örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba harcama, c) örgüt üyeliğinin devamı için güçlü bir istek duyma.

Allen ve Meyer örgütsel bağlılığın üç ana öğeye dayandığını ileri sürmektedirler (*Meyer ve diğerleri, 2002*). *Duygusal Bağlılık*: Bireylerin duygusal bağlılığı anlamına gelmektedir ve bireylerin örgütsel objelere sarılması ve özdeşleşmesini ifade etmektedir (*Meyer ve diğerleri, 1998*). *Devamlılık Bağlılığı*: Literatürde rasyonel bağlılık olarak da bilinen devamlılık bağlılığı örgütten ayrılmanın getireceği maliyetlerin farkında olma anlamına gelmektedir (*Chen ve diğerleri, 2003*). *Normatif Bağlılık*: Normatif bağlılık çalışanın örgütüne bağlılık göstermesini bir görev olarak algılaması ve örgüte bağlılığın doğru olduğunu düşünmesi sonucunda geliştiğinden diğer iki tür bağlılıktan farklı bir boyutu temsil etmektedir.

Özetle duygusal bağlılık, kişiler istedikleri için, devamlılık bağlılığı çıkarlar bağlanmayı gerektirdiği için ve normatif bağlılık ise, ahlaki gerekçelerle ortaya çıkmaktadır (*Wasti, 2002*).

Yüksek iş tatminine sahip olan işgörenlerde örgütlerini sahiplenme duygusunun daha yüksek gerçekleşeceğini bunun da örgütsel bağlılığa sebep olacağı bilinmektedir (*Nogueras, 2006*). Örgütsel bağlılık ile iş tatmini mukayese edildiğinde bağlılığın örgütün tamamına yönelmiş geniş perspektifli bir tutum olduğu, iş tatmininin ise daha spesifik olan işe karşı yöneltilmiş bir tutum olduğu görülmektedir. Bu mukayesenin ortaya koymuş olduğu bir başka sonuç ise zaman açısından bağlılığın daha uzun vadeli ve devamlılık gösteren bir yapı arz ettiği, buna karşın iş tatmininin daha kısa vadeli ve değişken bir nitelik taşıdığıdır (*Marchiori ve diğerleri, 2004*).

İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki bulunduğu gibi, söz konusu iki kavram aynı zamanda işten ayrılma niyetini de etkilemektedir. Çalışanların işten ayrılmalarına neden olan süreci anlamak örgütsel etkinliği artırmak açısından hayati önem taşımaktadır (*Çekmecelioğlu, 2006*). Allen ve Meyer (1996) çeşitli çalışan grupları arasında yaptıkları çok sayıdaki araştırmada duygusal, devamsızlık ve normatif bağlılığın devamsızlık ve işten ayrılma niyeti ile negatif ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir (*Clugston, 2000*).

5. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Rusbelt ve arkadaşları (1988) işten ayrılma niyetini, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir şeklinde tanımlamaktadırlar (*Rusbelt ve diğerleri, 1988*). İşten ayrılma niyetinin, örgütsel etkinliği etkilediği yönünde yaygın bir kanaat bulunmaktadır. İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurların belirlenmesiyle birlikte araştırmacılar işten ayrılma davranışlarını önceden tahmin etmekte ve açıklamakta, yöneticiler de potansiyel ayrılmaları önlemek için tedbirler geliştirmektedirler (*Hwang ve diğerleri, 2006*). İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar arasında iş tatmini pek çok araştırmada en önemli unsur olarak gösterilmektedir.

İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir ön belirtisidir ve işletmelere önemli ölçüde maliyetler getirmektedir. Literatürde işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasında negatif bir

ilişkinin olduğu yönünde hem teorik hem de ampirik bulgular bulunmaktadır (*Scott ve diğerleri, 2006; Karatepe ve diğerleri, 2006; Takase ve diğerleri, 2005*). İş tatmininin yüksek olduğu durumlarda genellikle işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğu görülmektedir (*Rusbelt ve diğerleri, 1988; Shalley ve diğerleri, 2000*).

İşten ayrılma niyeti ve iş tatmini pek çok endüstriyel ve örgütsel psikolog, yönetim bilimcisi ve sosyologun ilgi alanlarının merkezinde yer almaktadır. Bunun sebebi ampirik araştırmaların işten ayrılma niyetinin bir örgütün etkinliğinin tamamını olumsuz yönde etkileyeceğine yönelik bulgular ortaya koymasıdır (*Samad, 2006*). Çalışanların ayrılma niyetleri yeteneklerin kaybı, ilave eleman toplama ve yönetim maliyetlerini artırma gibi pratik bir takım problemlere neden olmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen çevresel faktörler, örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, iş / rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları ve otonomi gibi ödüllendirme yapılarıdır (*Takase ve diğerleri, 2005*).

Literatürde iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide olduğu gibi örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında da açık bir negatif ilişki bulunmaktadır (*Loi ve diğerleri, 2006*). Obstroff (1992) örgütsel bağlılığın çalışanların daha iyi örgütsel performans ve düşük iş bırakma gibi eğilimlerle ilişkili olduğunu belirtmektedir (*Obstroff, 1992*). Çalışanların bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır. İşten ayrılmayı engelleyen faktörler; iş tatmini, işe yapılan yatırımlar, alternatif iş imkanları ve örgütsel ödüllerdir.

Pek çok ülkede olduğu gibi ülkemizde de sağlık personeli konusunda bir personel açığı bulunmaktadır. Bu nedenle sağlık personelinin devamsızlık ve işten ayrılma niyetleri konusu önemli bir araştırma konusu haline gelmektedir. İş çevresinin ve iş özelliklerinin sağlık personelinin iş tatmini ve bağlılıkları üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Gerek bağlılık, gerekse iş tatmininin önemi hem işten ayrılma niyeti hem de işten ayrılma üzerinde etkili olmasından kaynaklanmaktadır (*Karsh ve diğerleri, 2005*).

6. PERFORMANS

İş tatmini ve örgütsel bağlılık yazınında iş tatmini ve örgütsel bağlılığın çalışanların performansına olumlu katkılar sağlayacağı görüşü hakimdir. Özellikle iş tatmininin, işten ayrılma eğilimine etkisi düşük performansı olan kişilerde daha yüksek olarak ortaya çıkmaktadır (*Rusbelt ve diğerleri, 1988*).

Ancak iş tatmini ve örgütsel bağlılığın performans etkileri konusundaki bu yaygın kanaate rağmen, örgütsel bağlılıkla performans arasındaki ilişkilere yönelik bulgular, bağlılıkla ilgili çalışmaların en hayal kırıcı sonuçlarından birisini oluşturmaktadır. Literatürde iş tatmini ile performans arasında zayıf ve tutarsız ilişkiler olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (*Aryee ve diğerleri, 1990; Saari ve diğerleri, 2004*). Bağlılık ile performans arasındaki zayıf ilişkilerin nedenleri, ekonomik şartlar, beklentiler ve ailevi mecburiyetlerdir (*Brett ve diğerleri, 1995*).

İş tatmini ile performans arasındaki ilişkinin anlamlı olabilmesi için işgörenin kişilik özelliklerinin yanı sıra, ödül beklentisi ve eşitlik duygusu gibi diğer destekleyici unsurların da olması gerekmektedir. İş tatmini yüksek işgörenlerin, iş tatmini düşük olan işgörelere oranla daha fazla performans göstereceği beklenilmektedir (*Akıncı, 2002*).

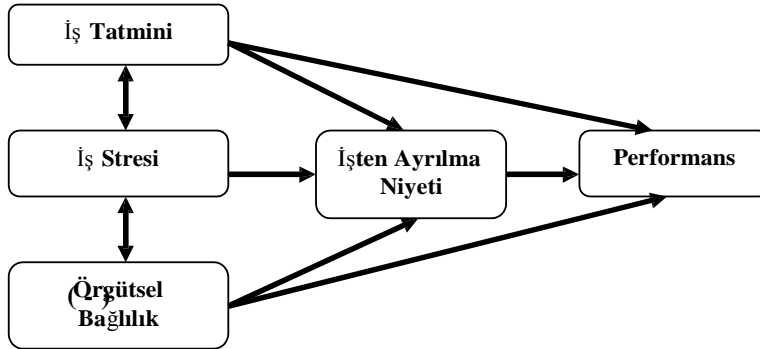
7. ARAŞTIRMANIN AMACI VE METODU

Tokat Devlet Hastanesinde görevli sağlık personeli üzerinde yapılan bu araştırmada iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırmada toplam 120 adet anket dağıtılmış olup, bunların 87 adedi geri dönmüş ve değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Araştırmada **Örgütsel Bağlılığı** ölçmek için Meyer ve Allen (*Meyer ve diğerleri, 1991*) tarafından geliştirilmiş bulunan ve 9 sorudan oluşan Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. **İşten ayrılma niyeti** Cammann ve arkadaşları (*Cammann ve diğerleri, 1979*) tarafından

hazırlanan ve 3 sorudan oluşan ölçek ile değerlendirilmiştir. İş *tatmini* ölçmek amacıyla 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Ayrıca iş *stresini* ölçmek üzere 5, *performansı* ölçmek üzere de 4 sorudan oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Dolayısıyla toplam 41 sorudan oluşan ve beşli Likert tipi ölçekle hazırlanan sorulardan elde edilen veriler SPSS 11.0 istatistik paket programı ile değerlendirilmiştir. Araştırma modelinde belirtilen değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla faktör, güvenilirlik, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

8. ARAŞTIRMA MODELİ VE BULGULAR



Şekil 1. Araştırma Modeli

Yukarıdaki Şekil 1'de araştırma modeli gösterilmektedir. Görüldüğü üzere araştırma modeli iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılığın hem kendi aralarında olan etkileşimlerinden hem de işten ayrılma niyeti ve performans üzerindeki etkilerinden oluşmaktadır.

Bu çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilmektedir:

H₁: İş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H₂: İş stresi ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H₃: İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H₄: İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. H₅:

Örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti negatif bir ilişki bulunmaktadır. H₆: İş tatmini ile performans arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H₇: İşten ayrılma niyeti ile performans arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H₈: Örgütsel bağlılık ile performans arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak yapılan faktör analizi ile her grubu oluşturan değişkenlerin birbiriyle uyumlu korelasyona sahip oldukları ve anlamlı bir grup oluşturdukları sonucuna varılmıştır. Bu durum kullanılan ölçeklerin ve değişkenlerin içerik açısından uygun, tutarlı ve geçerli olduklarını ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada ölçeklerin güvenilirliğinin saptanmasında Cronbach α değeri kullanılmıştır. Aşağıdaki Tablo'da ilgili değişkenler ve Cronbach Alfa Katsayıları görülmektedir.

Tablo 1. Değişkenlerin Güvenilirlik Göstergeleri

DEĞİŞKENLER	SORU SAYISI	(α)
ÖRGB	9	.7661
İŞTAT	20	,9030
PRF	4	,8599
İAN	3	,7280
STR	5	,9122

ÖRGB: Örgütsel Bağlılık; İŞTAT: İş Tatmini; PRF: Performans; İAN: İşten Ayrılma Niyeti; STR: Stres

Tablo 1’de görüleceği üzere değişkenlerin her birinin ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmış ve güvenilirlikleri 0.72 ve 0.91 arasında bulunmuştur. Dolayısıyla tüm değişkenlerin güvenilirlikleri kabul edilebilir 0.70’lik Cronbach α düzeyinin üzerinde değerlere sahiptir.

Korelasyon analizi için değişkenlerin Pearson korelasyon katsayıları, ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Aşağıdaki Tablo 2’de görüldüğü üzere değişkenlerin birbirleriyle ilişkili oldukları korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu sonuç hipotezleri desteklemektedir.

Tablo 2. Korelasyon Analizi

DEĞ.	ORT.	STD. SPM.	1	2	3	4	5
ÖRGB	3,1309	,8282	α : .76				
İŞTAT	3,3795	,7901	0,627**	α :.90			
PRF	3,9059	,8628	0,536**	0,374**	α :.86		
İAN	2,7639	,5268	-0,478**	-0,418**	0,076	α :.73	
STR	2,7212	1,0195	0,129	-0,209*	0,115	0,176*	α :.91

* $p < 0.05$ düzeyinde anlamlı; ** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı

Yapılan korelasyon analizinde örgütsel bağlılığın iş tatmini ve performansla 0,01 anlamlılık düzeyinde ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında yine 0,01 düzeyinde, ancak negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Örgütsel bağlılık ile stres arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Benzer bir şekilde iş tatmini ile performans arasında (0,374) pozitif, fakat işten ayrılma niyeti (-0,418) ve iş stresi (-0,129) ile negatif yönlü bir ilişki elde edilmiştir. Yapılan korelasyon analizinde performans ile işten ayrılma niyeti ve iş stresi arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

Değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla üç adet regresyon modeli kurulmuştur. Birinci modelde iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile iş stresi arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Bu analize göre iş tatmini ile iş stresi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Fakat modelin diğer bağımsız değişkeni olan örgütsel bağlılık ile iş stresi arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 3. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İle İş Stresi Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
	İş Stresi		
	β	T	P (Sig.)
İş Tatmini	-,141	-2,061*	,042
Örgütsel Bağlılık	,084	,966	,336
F	18,390		
R ²	,724		
dzlR ²	,524		

* $p < 0.05$ düzeyinde anlamlı; ** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı

İkinci regresyon modelinde iş tatmini, iş stresi ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Tablo 4’deki F değeri, modelin anlamlılığını gösteren bir değerdir. F değerinin 13,259 olması modelin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Aşağıdaki regresyon analizinde görüldüğü gibi R² değeri ,473 (belirlilik veya

tanımlayıcılık katsayısı) ve düzeltilmiş R^2 değeri ise ,246 olarak bulunmuştur. Bu değerler bağımlı değişkendeki değişimin, bağımsız değişkenler tarafından ne kadar tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre, işten ayrılma niyetini modeldeki bağımsız değişkenlerin tümü ancak % 43,7 oranında açıklayabilmektedir.

Modeldeki bağımsız değişkenlerden iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu değişkenlerin p değerleri sırasıyla ,032 ve ,002 olarak bulunmuştur. Diğer bağımsız değişken olan iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 4. İş Tatmini, İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
	İşten Ayrılma Niyeti		
	β	T	P (Sig.)
İş Tatmini	-,124	-1,765*	,032
İş Stresi	,039	,527	,217
Örgütsel Bağlılık	-,468	-3,621**	,002
F	13,259		
R^2	,437		
d_zlR^2	,246		

* $p < 0.05$ düzeyinde anlamlı; ** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı

Üçüncü regresyon modelinde ise, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile performans arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Bu analize göre iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Söz konusu bağımsız değişkenler ile performans arasında $p < 0,01$ düzeyinde (,006 ve ,003) bir ilişkinin bulunduğu aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 5. İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İle Performans Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
	Performans		
	β	T	P (Sig.)
İş Tatmini	,394	3,482**	,006
İşten Ayrılma Niyeti	-,047	-,618	,294
Örgütsel Bağlılık	,437	4,862**	,003
F	10,564		
R^2	,385		
d_zlR^2	,204		

* $p < 0.05$ düzeyinde anlamlı; ** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı

9. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Rekabetin giderek yoğunluk kazandığı bir ortamda işletmelerin ayakta kalabilmeleri, işletme yönetimlerinin çalışanların işle ilgili tutum ve davranışlarını doğru ve sağlıklı bir biçimde yönetebilmelerine bağlı bulunmaktadır. Bu tutum ve davranışların en önemlileri iş tatmini, işten ayrılma niyeti, iş stresi, örgütsel bağlılık ve performanstır.

Özellikle sağlık sektöründe, sağlık personelinin örgütsel amaç ve değerleri içselleştirmesi ve örgütle bütünleşmesi anlamına gelen örgütsel bağlılığın sağlanması; çalışanların yaptıkları işe ve işyerlerine iyi duygular beslemesi anlamına gelen iş tatmin

düzeylemelerinin yükseltilmesi ve işten ayrılma niyetlerinin azaltılması önemli bir faktör haline gelmiştir. Zira iş tatmini ve örgütsel bağlılığı sağlanmış çalışanların müşteri memnuniyetine, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına katkı sağlayacağı ileri sürülmektedir.

Bu çalışmada:

- İş stresi ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler,
- İşten ayrılma niyeti ile iş tatmini, iş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler ve
- İş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık ile performans arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Yapılan analizler sonucunda belirlenen örneklem kütleleri için iş stresi ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla iş tatmini ile ilgili literatürü doğrular bir şekilde, iş stresinin tatminsizliğe yol açtığı bulgusuna varılmıştır. Söz konusu araştırmada aynı zamanda iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini ters yönde, performansı ise pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Sonuç olarak sağlık sektöründe çalışanların bağlılık, tatmin ve işten ayrılma niyetlerinin ölçülmesi yöneticilere önemli veriler sunmaktadır. Bu veriler sayesinde yöneticilere, yönetim modellerini değerlendirip tekrar gözden geçirme fırsatı sağlanmaktadır. Bu konuda bundan sonra yapılacak çalışmalarda araştırmacıların aşağıdaki önerileri dikkate almaları tavsiye edilmektedir:

a. İşten ayrılma niyetini ve performansı etkileyen farklı değişkenler modele ilave edilebilir. Böylece konunun farklı boyutlarıyla ele alınması söz konusu olabilecektir.

b. Aynı model ve değişkenlerin farklı sektörlerden seçilen örneklemeler üzerinde test edilmesi, sektörlerin iş tutum ve davranışları ile ilgili yapılarının belirlenmesine ve mukayeseler yapılabilmesine zemin hazırlayacaktır.

c. Sağlık sektöründe branş, özel, devlet ve üniversite hastanelerinde benzer çalışmalar yapılarak, söz konusu değişkenlerin farklı sağlık kurumlarında farklı sonuçlar doğurup doğurmayacağı mukayese edilebilecektir.

d. Çalışanların yaş, cinsiyet, kıdem, medeni durum, eğitim ve gelir düzeyi gibi kişisel ve demografik özelliklerinin modele dahil edilmesi araştırmacılara yeni ufuklar açacaktır.

KAYNAKLAR

ACKER, G. M., "The Effects of Organizational Conditions on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care", *Community Mental Health Journal*, Vol:40, No:1, February, 2004, ss.65-66.

AGHO, A., MUELLER, C. and PRICE, J., "Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of a Causal Model", *Human Relations*, Vol:46, No:8, 1993, ss. 1007-1027.

AKINCI, Z., "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S:4, 2002, ss. 1-25.

ARYEE, S. and HENG, L. J., "Note on the Applicability of an Organizational Commitment Model", *Work and Occupations*, Vol:17, No:2, 1990, ss. 229-239.

BAKAN, İ. ve BÜYÜKBEŞE, T., "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, S:7, 2004, ss. 1-30.

BAYSAL, A.C. ve TEKARSLAN, E., *Davranış Bilimleri*, 2. Bası, İstanbul, 1996. BRETT, J. F., CRON, W. L. and SLOCUM, JR, J. W., "Economic Dependency on Work: A Moderator of the Relationship between Organizational Commitment and Performance", *Academy of Management Journal*, Vol:38, No:1, 1995, ss. 261-271.

BURNARD, P., MORRISON, P. and PHILLIPS, C., "Job Satisfaction Amongst Nurses in an Interim Secure Forensic Unit in Wales", *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing*, Vol:8, 1999, ss. 9-18.

CAMMANN, C., FICHMAN, M., JENKINS, D. and KLESH, J., "The Michigan Organizational Assessment Questionnaire", Uupublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor Michigan, 1979, ss. 1-46.

CEYLAN, A. ve ULUTÜRK, Y. H., "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C:7, S:1, 2006, ss. 48-58.

CHEN, L.Y., "Examining The Effect of Organization Culture and Leadership Behaviors on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance at Small and Middle Sized Firms of Taiwan", *Journal of American Academy of Business*, Vol:5, No:½, 2004, ss. 432-438.

CHEN, Z.X. and FRANCESCO, A.M., "The Relationship Between The Three Components Of Commitment and Employee Performance in China", *Journal of Vocational Behavior*, Vol:62, Issue:3, June, 2003, ss. 490-516.

CLUGSTON, M., "The Mediating Effects of Multidimensional Commitment on Job Satisfaction and Intent to Leave", *Journal of Organizational Behavior*, Vol:21, 2000, ss. 477-486.

CURRIVAN, D. B., "The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover", *Human Resource Management Review*, Vol:9, No:4, 1999, ss. 495-524.

ÇARIKÇI, İ. H. ve OKSAY, A., "Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *SDÜ İ.İ.B.F. Dergisi*, C:9, S:2, 2004, ss. 157-172.

ÇEKMECELİOĞLU, H., "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma", "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, 2006, ss. 153-168.

DOLE, C. and SCHROEDER, R. G., "The Impact of Various Factors on the Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants", *Managerial Auditing Journal*, Vol:16, No:4, 2001, ss. 234-245.

ERDİL, O. ve KESKİN, H., "Güçlendirmeyle İş Tatmini, İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması", *İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi*, C:12, S:5, 2005, ss. 7-21.

ERDİL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, Z. S. ve ERAT, S., "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Vol:5, No:1, 2004, ss. 17-26.

GÜVEN, M., BAKAN, İ. ve YEŞİL, S., "Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, C:12, S:1, 2005, ss. 127-151.

HWANG, I. S. and KOU, J. H., "Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations", *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol:8, No:2, 2006, ss. 254-255.

KARATEPE, O. M., ULUDAĞ, O., MENEVİŞ, İ., HADZIMEHMEDAGIC, L. and BADDAR, L., "The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction", *Tourism Management*, Vol:27, 2006, ss. 547-560.

KARSH, B., BOOSKE, B. C. and SAINFORT, F., "Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent to Turnover", *Ergonomics*, Vol:48, 2005, ss. 1260-1281.

KUNAVIKTIKUL, W., NUNTASUPAWAT, R., SRISUPHAN, W. and BOOTH, R.Z., "Relationships Among Conflict, Conflict Management, Job Satisfaction, Intent to Stay, and Turnover of Professional Nurses in Thailand", *Nursing and Health Sciences*, Vol:2, 2000, ss. 9-16.

LAMBERT, E.G., HOGAN, N.L. and BARTON, S.M., "The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers", *The Social Science Journal*, Vol:38, 2001, ss. 233-250.

LEONG, C.S., FURNHAM, A. and COOPER, C.L., "The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship", *Human Relations*, Vol:49, No:10, 1996, ss. 1345-1361.

LOI, R., HANG-YUE, N. and FOLAY, S., "Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceived Organizational Support", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol:79, 2006, ss. 101-120.

LUTHANS, F., *Organizational Behaviour*, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 1994.

MARCHIORI, D. and HENKIN, A., "Organizational Commitment of Health Profession Faculty: Dimensions, Correlates and Conditions", *Medical Teacher*, Vol:26, No:4, 2004, ss. 353-358.

MEYER, J. P. and ALLEN, N. J., "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resources Management Review*, Vol:1, 1991, ss. 61-89.

MEYER, J. P., IRWING, P. G. and ALLEN, N. J., "Examination of Combined Effects of Work Values and Early Work Experiences on Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol:19, 1998, ss. 29-52.

MEYER, J.P., STANLEY, D.J., HERSCOVITCH, L. and TOPOLNYTSKY, L., "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, Vol:61, 2002, ss. 20-52.

MRAYYAN, M. T., "Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan", *Journal of Nursing Management*, Vol:13, 2005, ss. 40-50.

NIJHOF, W. J., De JONG, M. J. and BEUKHOF, G., "Employee Commitment in Changing Organizations: An Exploration", *Journal of European Industrial Training*, Vol:22, No:6, 1998, ss. 243-248.

NOE, R. A., HOLLENBECK, J. R., GERHART, B. and WRIGHT, P. M., *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*, Second Edition, McGraw-Hill, Chicago, 1997.

NOGUERAS, D. J., "Occupational Commitment, Education, and Experience as a Predictor of Intent to Leave the Nursing Profession", *Nursing Economics*, Vol:24, No:2, 2006, ss. 86-90.

OBSTROFF, C., "The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational-Level Analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol:77, 1992, ss. 963-974.

ODOM, R. Y., BOXX, W. R., DUNN, M. G., "Organizational Cultures, Commitment, Satisfaction and Cohesion", *Public Productivity and Management Review*, Vol:14, No:2, 2000, ss. 157-168.

ÖZALTIN, H., KAYA, S., DEMİR, C. ve ÖZER, M., "Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabiplerin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi", *Gülhane Tıp Dergisi*, C:44, S:4, 2002, ss. 423-427.

QUERSTEIN, V., McAFFE, R. B. and GLASSMAN, M., "The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction", *Human Relations*, Vol:45, No:8, 1992, ss. 859-873.

RUSBELT, C. A., FARRELL, D., ROGERS and MAINOUS, "Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, Vol: 31, No: 3, 1988, ss. 599-627.

- SAARI, L. and JUDGE, T., "Employee Attitudes and Job Satisfaction", *Human Resource Management*, Vol:4, No:4, 2004, ss. 395-407.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M., *Örgütsel Psikoloji*, 3. Baskı, Alfa Yayınevi, İstanbul, 1998.
- SAMAD, S., "Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government Doctors", *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol:8, No:2, 2006, ss. 113-119.
- SCOTT, A., GRAVELLE, H., SIMOENS, S., BOJKE, C. and SIBBALD, B., "Job Satisfaction and Quitting Intentions: A Structural Model of British General Practitioners", *British Journal of Industrial Relations*, Vol:44, No:3, 2006, ss. 519-540.
- SHALLEY, C., GILSON, L. and BLUM, T., "Matching Creativity Requirements and The Work Environment: Effects on Satisfaction and Intentions to Leave", *Academy of Management Journal*, Vol:48, Issue:2, 2000, ss. 215-223.
- ŞİMŞEK, Ş., AKGEMCİ, T. ve ÇELİK, A., *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış*, Nobel Yayınları, Ankara, 2001.
- TAKASE, M., MAUDE, P. and MANIAS, E., "Nurses' Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach", *Nursing and Health Sciences*, Vol:7, 2005, ss. 209-217.
- TULL, A., "Synergistic Supervision, Job Satisfaction, and Intention to Turnover of New Professionals in Student Affairs", *Journal of College Student Development*, Vol:47, No:4, 2006, s. 465.
- TUTEN, T. L. and NEIDERMEYER, P. E., "Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers the Effects of Stres and Optimism", *Journal of Business Research*, Vol:57, 2004, ss. 26-34.
- WASTI, S. A., "Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context", *Internetalional Journal of Intercultural Relations*, Vol:26, 2002, ss. 525-550.
- WEISS, H. M., "Deconstructing Job Satisfaction Seperating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences", *Human Resource Management Review*, Vol:12, 2002, ss. 173-194.