

ÖRGÜTSEL GÜVENİN İŞE YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE YÖNETİCİNİN İLETİŞİM BECERİSİNİN ROLÜ: ÖZEL HASTANE ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

THE ROLE OF MANAGERIAL COMMUNICATION SKILLS ON THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON JOB ALIENATION: A CASE OF PRIVATE HOSPITAL EMPLOYEES

Emre İŞÇİ¹, Seçil BAL TAŞTAN², Çiğdem AKYOL³

Özet: Günümüz işletmelerinde değişen rekabet koşullarına uyum sağlayabilmek ve varlıklarını sürdürebilmek için, çalışanların birbiri ile uyum içinde oldukları, hem yönetimle hem de diğer çalışanlarla açık, şeffaf ve samimi nitelikli bir örgüt iklimi yaratmak gerekmektedir. Bu iklimi oluşturan en önemli örgütsel dinamiklerden birisi de güvendir. Örgüte (yönetime) ya da çalışma arkadaşlarına güvenin yetersizliğinde; örgütte bilginin paylaşılmaması, iş doyumunda azalma, performans düşüşleri, çatışmalar, anti-sosyal davranışlar, iş devamsızlıklar ve işe yabancılaşma gibi olumsuz durumlar ortaya çıkabilmektedir. Buradan hareketle yapılan çalışmada, hastane işletmelerinde örgüte güvenin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelenmiş ve bu etkinin yöneticinin iletişim becerisine göre nasıl şekillendiği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla 128 hastane çalışanına ölçme araçları uygulanmış ve yöneticilerin iletişim becerisi ile bu etkiler değerlendirilmiştir. Araştırmada, güvenin işe yabancılaşma üzerine orta düzeyde negatif etkisinin olduğu ($p<0,05$; $r=-0,427$) saptanmış, yöneticinin iletişim becerisinin ise bu ilişki üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Anahtar kelimeler: İşe Yabancılaşma, Örgütsel İletişim, Örgütsel Güven, Hastane Yönetimi

Abstract: Today's businesses has to create transparent and genuine organizational climate to provide the employee in harmony both each other and managers. It is essential to make concern and adapt to changing competitive conditions. One of the most important component for the organizational climate is supposed to be organizational trust. In the case of lack of trust in the business (management) or to colleagues, negative situations can arise such as, lack of knowledge sharing, decrease in job satisfaction, performance, conflicts, anti-social behaviors, absenteeism and work alienation. According to the above information, the aim of the study is to evaluate the effect of trust on work alienation and to assess how it is shaped by the manager's communication skills. The related scales were applied 128 employees who are working in the hospital and the findings are assessed by focusing on the manager's communication skills. Based on the results, the relationship between trust and work alienation was observed in the correlation analysis ($p<0,05$; $r=-0,427$). This relationship was as medium-level and negative. In accordance with the correlation analysis it was revealed that the manager's communication skills do not have an crucial effect on the both trust and work alienation ($p>0,05$).

Keywords: Work Alienation, Organizational Communication, Organizational Trust, Hospital Management.

1 Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Öğretim Görevlisi Dr.

2 Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İngilizce İşletme Bölümü, Öğretim Görevlisi Dr.

3 Sağlık Yöneticisi

1. GİRİŞ

Güven unsuru örgüt içerisinde birbiriyle etkileşim içinde bulunan gruplar ve çalışanlar için büyük önem taşımaktadır. Güven, işbirlikçi davranış geliştirme, performans değerlendirme, amaç oluşturma, liderlik, takım ruhu gibi örgütsel faaliyetler ve süreçlerde önemli rol oynamaktadır. Bununla birlikte, çalışanların örgütlerine, üstlerine, yönetime ve iş arkadaşlarına güven duyduklarında işleri ve iş ortamları ile ilgili olumlu duygulara sahip oldukları belirtilmektedir. Aynı zamanda karar organına güven duymanın, bireyde karar vermeye katılıyormuşçasına bir tatmine neden olduğunu ileri sürülmektedir (Çetinel, 2008). Örgütsel güvenin işyerindeki olumlu tutum ve davranışların temelini oluşturduğu kabul edilmekte ve örgütsel güven düzeyleri yüksek olan çalışanların zor dönemlerde bile yüksek olumlu tutum ve davranışlara sahip olacakları ve örgütsel hedeflere ulaşmak için çaba sarf edecekleri düşünülmektedir. Bu sebeple, örgütsel güven kavramı ve işe yabancılaşma ile ilişkisi incelemeye değer bir konu olarak görülmektedir.

Yönetim ve organizasyon, örgütsel davranış, psikoloji gibi pek çok alan açısından işe yabancılaşma örgütler ve yöneticiler için önemli bir sorun teşkil etmektedir. İşe yabancılaşma durumunda, çalışanlar sosyal gruplardan uzaklaşmakta, yaptıkları işe çok az önem vermekte, kişisel emek ve çabalarının çok az bir kısmını yaptıkları işe yönlendirmekte ve öncelikli olarak dışsal ödüllere odaklanmaktadır (Agarwal, 1993; Özbek, 2011).

İşe yabancılaşmayı olumlu ve olumsuz etkileyen faktörlerle ilgili çok sayıda çalışmanın olduğu göze çarpmaktadır. Bunlar arasında belirgin olarak bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler, üretim

biçimi ve iş ortamı, yönetim şekli, monotonluk, çatışma, yöneticiler ve diğer çalışanlarla yaşanan olumsuz ilişkiler, çalışma şartları gibi unsurlar sayılmaktadır. Bununla birlikte, ilgili alanda daha önce yapılan çalışmalar olumlu çalışma çevresinin, olumlu yönetici davranışlarının ve güven, iletişim, liderlik gibi unsurların işe yabancılaşmayı azalttığını göstermektedir. Örneğin, Özbek (2011) tarafından yapılan bir çalışmada, çalışanların algıladıkları örgütsel güven ile işe yabancılaşma arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Konu ile ilgili yapılan literatür araştırmasına dayanarak, örgütsel faktörlerin ve özellikle örgütsel güven ve yöneticilerin iletişim becerileri kavramlarının işe yabancılaşma üzerindeki etkisini araştıran çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Dolayısı ile bu çalışmanın, örgüt içerisindeki güvenin ve yöneticilerin iletişim becerisinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini gösteren öncü çalışmalardan birisi olarak gösterilebileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada hipotezleri test edebilmek için seçilen örneklem hastane çalışanları olmuştur. Sağlık sektöründe hastane kurumlarında çalışan bireylerde yabancılaşma yoğun olarak hissedilebilmektedir. Çünkü sağlık sektörü gibi emek yoğun kurumlarda, çalışan davranışlarını açıklamak ve anlamak oldukça güçtür. Bunun yanında çalışanlar çoğu zamanda kararlara katılamamakta, yaptıkları iş üzerinde etkiye sahip olamamakta ve dolayısı ile çalışanlar yaptıkları işe yabancılaşabilmektedirler.

Bu bağlamda, çalışmanın verileri İstanbul'da faaliyet gösteren Avcılar-Tuzla coğrafi bölgesi içindeki özel girişim hastanelerinden elde edilmiştir. Çalışma konu ile ilgili literatürle ve kavramsal

açıklamalarla başlamakta, hipotezler ve araştırma modeli ile devam etmektedir. Araştırmadaki hipotezler korelasyon, regresyon, hiyerarşik regresyon ve Sobel Testi kullanılarak test edilmiş ve elde edilen sonuçların yönetim bilimi açısından önemi tartışılmıştır. Son olarak çalışmanın kısıtları ile ilgili değerlendirmelere yer verilmiştir.

2. LİTERATÜR

2.1. Örgütsel Güven

Güven örgüt içinde bireysel ve kolektif öğrenme ile oluşmaktadır ve sürece katılan aktörler arasındaki doğrudan etkileşimin bir sonucudur. Karşılıklı beklentilerin yerine getirilip getirilmediğinin belirlenmesi ihtiyacıyla ortaya çıkmaktadır. (Lazarc, 2003:147). Örgüte güven, örgütün güvenilirliğinin çalışan tarafından algılanmasıdır (Börü, 2001:44). Örgütün, çalışanın menfaatlerini düşüneneğine, en azından zararına eylem göstermeyeceğine yönelik güven algılamasıdır (Sayın, 2009:48). Güven “bireysel” ve “örgütsel” düzeyde oluşmaktadır. Ancak kişiye güven ve örgüte güven kavramları birbirinden farklıdır (Doney ve Cannon, 1997:39). Zaheer ve arkadaşları (1998) “kişiler arası ve örgütler arası güvenin birbirleriyle ilgili fakat birbirlerinden farklı kavramlar” olduğunu ifade etmişlerdir (Aktaran Nyhan ve Marlowe, 1997:626). Günlük yaşamda iki kişi arasında oluşan samimi ilişkiler sonucunda ortaya çıkan güven “kişisel güven” olarak nitelendirilirken, özellikle örgütsel ilişkiler alanında ortaya çıkan güven türü ise, örgütsel güven (şahsi olmayan güven) olarak nitelendirilmektedir (Bachmann, 2003:63). Luman (1989)’nın kişisel güven ve örgütsel güven ayırımına göre kişiye güven, kişiler arası farklara dayalı ve kişiye özel iken örgütsel

güven kişilerden çok kurumlara odaklıdır (Büte, 2011).

Bir tanıma göre ise örgütsel güven, çalışanların belirsiz veya riskli bir durumla karşılaştıklarında örgütün kendilerine verdikleri sözleri ve taahhütleriyle, göstermiş oldukları davranışların tutarlı olup olmadığına dair inançlarıdır (Matthai, 1989:52). Luhmann örgütsel güveni, çalışanların örgüte güçlü bir bağlılık arzusu ile bağlanmaları, örgütün amaç ve değerlerini benimsemeleri şeklinde tanımlamaktadır (Aktaran, Yıldırım ve Demirel, 2009:586). Benzer bir şekilde örgütsel güven, çalışanların örgüte duygusal olarak bağlı olmaları ve örgütün amaç ve değerlerini paylaşmaları ve örgütte sürekli çalışmaya istekli olmaları şeklinde tanımlanmaktadır (Perry ve Mankin, 2007:167). Shockly-Zalabak ve arkadaşları (2000) örgütsel güveni, diğer tarafın yeterli, açık, ilgili, itimat edilir olması ve diğer tarafın hedefleri, değerleri, normları ve inançlarıyla özdeşleşmiş olması şeklinde ifade etmektedirler (Aktaran Çubukçu ve Tarakçioğlu, 2010:59). Neves ve Caetano’ya göre (2006) örgütsel güven, örgüt içi adaletin sağlanması, tepe yönetimin çalışanlara desteği, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, örgüt içi sosyal ilişkilerin arzu edilen düzeye çıkarılması ve çalışanlar arası işbirliğinin geliştirilmesi ile oluşan olumlu bir atmosferdir. Benzer şekilde İslamoğlu, Birsal ve Börü (2007:25) örgütsel güvenin, kurumun örgütsel destek ve dağıtım ve işlemsel adalet ile yöneticinin dürüstlük, yetkinlik, çalışanlara karşı ilgi ve yardım sever davranışlar ile oluşturdukları olumlu bir atmosfer olduğunu belirtmişlerdir.

Örgütsel güven konusundaki araştırmalar temel olarak üç alanda odaklanmıştır; “kişiler arası güven”

(Cook ve Wall, 1980; Mayer ve diğerleri, 1995; McAllister, 1995; Börü, 2001), “amire güven” (Butler ve Cantrell,1984; Deluga, 1994) ve “üst yönetime güven” (McCauley ve Kuhner, 1992). Örgütteki güven kavramına ise pek fazla dikkat çekilmemiştir. Çalışan amirine güvenebilmekte, ancak örgütüne güvenemeyebilmektedir. Çalışan ve amir arasındaki iyi çalışma ilişkileri, çalışanın amiri arkadaş, dost gibi görmesini sağlayabilmektedir (Tan ve Tan, 2000). Çalışanın örgüte güveni ise, örgütün çalışanın katılımlarını tanınmasına veya farkında olmasına göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bununla birlikte, çalışanın amirini örgütün temsilcisi olarak algılaması ve güveni örgüte yönelik genelleştirmesi de söz konusudur (Tüzün, 2006).

Yapılan araştırmalar çalışanların örgütsel güven algılamaları ile ilişkili olan çok sayıda öncellerin ve sonuçların olduğunu ortaya koymuştur. Örgütsel güven algısının öncelleri arasında örgütsel ve bireysel unsurlardan söz edilmekte ve özellikle örgüt içerisinde bir güven ikliminin varlığının önemli bir belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanında, çalışanları destekleyen, problem çözmeye odaklanan ve güven iklimine uygun bir örgütsel yapı oluşturan ortamların çalışanların örgütsel güven algılarını olumlu şekilde etkileyebildiği ortaya konmaktadır (Mishra ve Morrissey, 1990:449; Asunakutlu, 2002:1; Thomas, Zolin ve Hartman, 2009:288). Buna karşın, örgüt yönetiminin duyarsız olmasının, çalışanlara içten davranılmamasının, yetersiz çalışma koşullarının, iş güvensizliğinin, adil olmayan uygulamaların varlığının örgütsel güvenin azalmasına yol açmakta olduğu belirtilmektedir (Albrecht ve Travaglione, 2003:77; Hartog, 2003:133; Zhang, Tsui ve Song,

2008:113; Arslantaş ve Dursun, 2008:114; Esen, 2011:54).

Öte yandan, konu ile ilgili yazında örgütsel güvenin sonuçlarını inceleyen pek çok çalışmaya rastlanmaktadır. Yapılan araştırmalar, örgütsel güvenin örgütsel bağlılığı artırıp işgücü devir hızı düzeyini etkilediğini, yöneticiye güvenin ise çalışan memnuniyeti ve yenilikçi davranış sergilemeyi etkilediğini ifade etmektedir (Tan ve Tan, 2000:241). Bunun yanında, yapılan araştırmalardan elde edilen bulgulara göre örgütsel güvenin, işlem maliyetini düşürme (Curren ve Judge, 1995), örgütsel öğrenmeye yardımcı olma (Barker ve Camarata, 1998), çalışanlarda işbirliğini sağlama (Esen, 2011), sorumluluk almayı artırma (Nyhan, 2000), örgütsel performans artışı (Wong vd, 2005; Esen, 2011), değişimin bir parçası olma isteği (Reinke, 2003) ve örgütsel bağlılığı artırma (Sağlam Arı, 2003; Özbek, 2006), örgütle özdeşleşmeyi artırma (Tüzün, 2006) gibi sonuçlara neden olduğu belirtilmektedir.

2.2. İşe Yabancılaşma

“Yabancılaşma” kavramı, Türkçe’ye batı dillerinden geçmiştir. Kavramın kökü Fransızcadaki “aléné”, İspanyolcadaki “alienado”, İngilizcedeki “alienation” sözcüklerine dayanmaktadır (Akyıldız, 1998:164; Coşturoğlu, 1999:77). Bu sözcükler kendisinden kopmuş insanı tanımlamak için kullanılmıştır (Fromm, 1996:36). Günümüzde yabancılaşma kavramı, bireyin bireysel ve toplumsal yaşamdaki davranış ve etkinlikleri merkez alınarak tanımlanmaktadır (Akyıldız, 1998:164).

Yapılan bir tanıma göre, yabancılaşma, “bireyin, kendi ürettiği nesnelere, emek ürünlerinin boyunduruğu, egemenliği altına girerek kendi

sorunlarına, bulunduğu ortama, toplumsal, insansal olana yabancı duruma gelmesi” olarak ifade edilmektedir (Püsküllüoğlu (2000:1052). Weisskopf (1996:11), yabancılaşmayı “insan doğasının belli yönlerinin bastırılması” olarak tanımlarken, Aldemir (1983:67) yabancılaşmayı “toplumsal bir sistemdeki kişilerin kendi davranışlarının elde etmek istedikleri sonuç veya sonuçları ne dereceye kadar etkileyebildiklerine olan inançtır” şeklinde açıklamıştır. Hoşgörür (1997:56) ise, yabancılaşma kavramında çalışan etkinliklerini ön plana çıkararak, yabancılaşmayı “güçsüzlük hali” olarak tanımlamaktadır. Bu bakış açısıyla yabancılaşma, “kendi kendini gerçekleştirme ve kişilikleri ile ilgili ihtiyaçları eksik kaldığında, çalışanlarca yaşanan güçsüzlük halidir” (Hoşgörür, 1997:56).

“İşe yabancılaşma” ise, çalışanın kendi içinde yaşadığı psikolojik bir olgu olarak değerlendirilmektedir (Kanungo, 1979; Aktaran Hirschfeld ve Diğerleri 2000:1180). İşe yabancılaşma “işin özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması” olarak tanımlanmıştır (Blauner, 1964; Aktaran Celep, 2008:60). İşe yabancılaşma, “çalışanın işini anlamsız bulması; örgütünde kurduğu ilişkilerden doyum sağlayamaması; kendisini yalnız, yetersiz, güçsüz görmesi; geleceğe ilişkin umutlarını yitirmesi ve kendisini sistemin basit bir çarkı olarak algılaması” şeklinde ifade edilmektedir (Elma, 2003:16). Bununla birlikte, işe yabancılaşma genel anlamda “çalışanın işine yönelik coşkusunu ve bağlılığını yitirdiğinin göstergesi olan genel bir tutum” olarak nitelendirilmektedir (Kobasa ve Diğerleri 1982; Aktaran: Hirschfeld ve Diğerleri 2000:1180). Seeman

(1959) yabancılaşmayı sosyo-psikolojik açıdan ele almış ve yabancılaşma kavramını beş boyut altında incelemiştir (Aktaranlar Demirer ve Özbuğdu 1999; Tolan, 1996). Seeman’ın oluşturduğu bu boyutlar güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk (kuralsızlık), çevreden uzaklaşma (yalıtılmışlık) ve kendinden uzaklaşma olarak sıralanmaktadır (Güneri, 2010:56).

Konu ile ilgili yazında, örgütlerde işe yabancılaşmayı etkileyen çok sayıda bireysel ve örgütsel faktörlerin olduğundan söz edilmektedir. İşe yabancılaşma, üretim süreci ve iş yaşamı, tüketim alışkanlıkları ve boş zamanların değerlendirilmesi ile ilgili olarak ortaya çıkabilmektedir. İş yaşamında bireyin yabancılaşma algısı, kurumun büyüklüğü, yönetim biçimi, bürokratik yapı gibi etmenlerden etkilenmektedir. İş yaşamındaki işbölümü, sabit bir işte çalışma, monotonluk, çatışma, yöneticiler ve diğer çalışanlarla yaşanan olumsuz ilişkiler, kararlara katılmama, çalışma şartlarının ağır olması gibi etmenler çalışanın hem kendisine hem de işine yabancılaşmasına neden olabilmektedir (Hoşgörür, 1997, s. 66). Şimşek ve diğerleri (2006), bir örgütte yabancılaşmanın temel etmenlerini örgütsel ve çevresel etmenler olarak sınıflandırmışlardır. Yabancılaşmaya yol açan örgütsel etmenler arasında yönetim tarzı, geçmiş olaylar ve deneyimler, örgüt büyüklüğü (denetim alanı, yetki devri, uzman personel, merkezleşme veya merkezleşmeme), bilgi akışı, grup özellikleri, iletişim biçimleri, iş bölümü ve çalışma koşulları sayılmaktadır (Şimşek vd., 2006). Bunun yanında, işe yabancılaşmada kişisel özellikler, istek ve beklentiler, tutum ve inançlar da etkili olmaktadır (Bayındır, 2002:8).

2.3. Yöneticinin İletişim Becerisi

Yönetim ve örgüt açısından iletişim, örgütün tüm faaliyetlerinin arkasındaki temel süreç olarak kabul edilmektedir. İletişim belli bir sonuca ulaşmak veya davranışları etkilemek amacıyla, iki veya daha fazla kişi arasında bilgi, fikir, düşünce, anlam ve duyguların sembollere dönüştürülerek bir araç vasıtasıyla aktarılması, anlaşılması ve davranışa dönüştürülmesi sürecidir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:3). Bu sebeple iletişim “örgütü bir arada tutan sosyal bir olgu” olarak ifade edilmektedir (Greenberg ve Baron, 2000:291). İletişimin örgütte çalışanların rollerine uygun davranıp davranmadıklarını kontrol etmek, ne yapılması gerektiğini açıklayarak motivasyonu artırmak, çalışanların sosyal ihtiyaçlarını karşılamaları için duygularını ifade etmelerine imkan sağlamak ve karar verme sürecini kolaylaştırmak için bilgi sağlamak gibi önemli işlevleri bulunmaktadır (Robbins, 2001:284-285).

Greenbaum (1974), resmi kanallarda dolaşan bilginin düzenleyici (örn., programlar, kurallar), yenilikçi (örn., esneklik ve değişim), bilgi verici öğretici (örn., verimlilik) ve bütünleştirici (örn., çalışan moralinin yüksek tutulması ve bir kimlik duygusunun geliştirilmesi) fonksiyonlarından söz etmiştir (Aktaran Kömürcüoğlu ve Uslu, 2009:578). Bu bağlamda, örgütsel unsurlar arasındaki yüksek dayanışma ve koordinasyon, çalışanlar arasında uyum ve iyi ilişkilere temel oluşturan yöneticilerin sahip olduğu iletişim ve iletişim becerilerine bağlı olmaktadır. Sahip olunan etkin iletişim becerileri ile birlikte bu uyum ve ilişkileri oluşturmak örgütsel etkinliği arttırmakla birlikte çalışanlar arasında güçlü bir bağ oluşmasını sağlayabilmektedir (Atak, 2005; Karabey ve Karcıoğlu, 2008). Bu sebeple, etkin iletişim becerilerine sahip olmak yöneticiler ve örgütler

için hayati bir önem taşımakta ve iletişim, örgütün her alandaki faaliyetini belirleyen en temel süreç olarak görülmektedir (Locker, 2001).

Yöneticiler açısından iletişimin ana amacı, çalışanları bilgilendirmek, çalışanların davranışını hedefler doğrultusunda yönlendirmek, çaba ve faaliyetlerini koordine etmek olduğu kadar bireyler arasındaki sosyal ilişkileri de düzenlemektir. Bu anlamda yöneticilerin sahip oldukları iletişim becerilerinin ve uygulamalarının çalışanlar arasındaki ilişkileri geliştirmek, karşılıklı onama ve güven oluşturarak olumlu çalışan davranışları ortaya çıkarmak gibi işlevlerinden de söz etmek mümkündür (Kömürcüoğlu ve Uslu, 2009).

3. HİPOTEZLER

3.1. Örgütsel Güven ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki

Bu çalışmada yapılan alan yazın araştırması ışığında, örgütsel güven algısının işe yabancılaşma tutumu üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Örgüt kuramcılarını özellikle son 20 yıldır, çalışanlarla örgütleri arasındaki ilişkiye dikkat çekmiş ve çok sayıda araştırmacı örgütsel güven ile ilişkili bireysel ve örgütsel sonuçları araştıran çalışmalar ortaya koymuşlardır. Yapılan çalışmalar örgütsel güven ile örgütle özdeşleme (Kramer, 1993; Shamir ve Lapidot, 2003, Lee, 2004; Tüzün, 2006); iş performansı (Büte, 2011), güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Wat ve Shaffer, 2005) arasında anlamlı ve pozitif ilişkilerin olduğunu tespit etmiştir. Erdem, Özen ve Atsan (2003) tarafından yapılan bir çalışmada örgütsel güvenin örgütlerde takım performansını olumlu yönde etkilediği ortaya koyulmuştur. Dovey (2009) tarafından yapılan bir araştırmada ise örgütsel

güven ve yenilikçilik performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bunun yanında örgütsel güven algısının kişiler arası çatışmayı azalttığı belirtilmiştir (Han ve Harms, 2010). Örgütsel güvenin aynı zamanda iş tatmini ve örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Özbek, 2006). Crows-haw ve Brodbeck (2011) tarafından yapılan bir araştırma örgütsel güven ile çalışanların kariyer yönelimleri arasında pozitif ilişkilerin olduğunu ve Han (2010) tarafından yapılan bir araştırma ise örgütsel güvenin kariyer tatminini olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Öte yandan çalışanların algıladıkları örgütsel güven ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Özbek, 2011)

Görüldüğü gibi, örgütlerde güven algısının olduğu olumlu bir iş ortamında çalışanların daha fazla iş tatmini duymaları, örgütsel bağlılık göstermeleri, içinde buldukları gruplarda daha sosyal ilişkiler kurabilmeleri ve işe yabancılaşma eğilimlerinin de azalabileceği varsayılabilir. Bu gerekçeler neticesinde, örgütsel güvenin algısının yüksek olduğu olumlu çalışma ortamlarında çalışanların işe yabancılaşma tutumlarının azalacağı beklenmektedir. Buna göre bu çalışmada oluşturulmuş olan hipotez şu şekilde ifade edilebilmektedir.

H1: Örgütsel güven algısı çalışanların işe yabancılaşma tutumunu negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

3.2. Örgütsel Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Yöneticilerin İletişim Becerisinin Düzenleyici Değişken Olarak Rolü

Alan yazın ile ilgili değerlendirmelerin işaret ettiği gibi, örgüt içerisindeki yöneticilerin sahip

oldukları iletişim becerileri ve uygulamakta oldukları iletişim biçimleri çalışanlar arasında sosyal bağların kurulmasında ve bilgi akışının sağlanmasında önemli rollere sahiptir. Yapılan araştırmalarda, yöneticilerin iletişim becerileri ile ortaya koydukları etkin iletişim ile sağlanan çeşitli olumlu sonuçların olduğu bildirilmiştir.

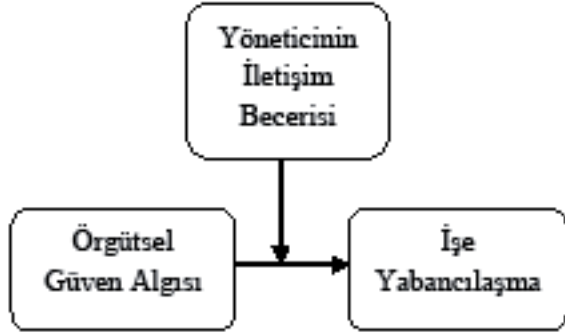
Kandlousi, Ali ve Abdollahi (2010: 52) yaptıkları alan yazın çalışmasında, etkin yönetici-çalışan iletişiminin üretkenlik ve iş tatminini artırırken eşgüdüm giderlerini ve çatışmayı azalttığını belirtmişlerdir. Öte yandan, etkin iletişimin çalışanlara kendilerini ilgilendiren her konuda etkileşim imkanı sağlamakta olduğu ve edinilemeyen bilgilere iletişim yoluyla ulaşma fırsatı kazandırılabilirdiği ifade edilmiştir (Özarallı ve Torun, 2011). Ayoko ve Pekerti (2008) ise, örgütlerde etkin iletişim uygulamalarının çalışanlar arasında ve örgütte duyulan güven üzerinde olumlu etkilerinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Benzer şekilde Kömürcüoğlu ve Uslu (2009) tarafından yapılan bir çalışmada örgütsel güven ile iletişim arasında olumlu ilişkilerin olduğu belirtilmiştir. Green ve Brock (2005) ise örgütsel yapı içindeki etkin iletişim ve etkileşim ile sosyal ilişkiler yoluyla örgüt üyelerinin önemli kazanımlar elde ettiğini ifade etmişlerdir. Yaptıkları araştırma sonucunda, etkin yönetici-çalışan iletişiminin grup üyelerini, takım çalışmasını, liderliği ve katılımcılığı daha çok geliştirdiğini; sosyal ağların ise çalışanlara, uzlaşma, görüş paylaşımı, yakınlık, duygusal destek gibi konularda daha fazla katkı sağladığı belirlenmiştir (Green ve Brock, 2005).

Bu bağlamda, bu çalışmada, örgütsel güven algısının bulunduğu bir iş ortamında, yöneticilerin iletişim becerilerinin ve uygulamalarının

çalışanlarda olumlu davranış ve tutumlara yol açabileceği ve bu yolla çalışanların iş ve örgütle ilgili bilgilere daha etkin şekilde ulaşabileceği ve sorunlarını kişisel ilişkiler yoluyla çözebileceği ve böylelikle işe yabancılaşma eğiliminin de azalabileceği varsayılmaktadır. Dolayısıyla, örgütsel güven algısının işe yabancılaşma ile olan olumlu ilişkisinde yöneticilerin iletişim becerilerinin de çalışanlarda olumlu tutum ve davranışlara yol açabileceği ve işe yabancılaşma tutumunun azalmasında düzenleyici bir role sahip olacağı beklenmektedir. Bu varsayımlar altında araştırmada geliştirilmiş olan hipotez şu şekildedir;

H2: Çalışanların örgütsel güven algısının işe yabancılaşma tutumu üzerindeki etkisinde yöneticinin iletişim becerisi düzenleyici değişken rolüne sahiptir.

Araştırma hipotezlerine kaynak teşkil eden model Şekil 1.'de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

4. METOD

4.1. Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul İli'nde faaliyet gösteren Avcılar-Tuzla coğrafi bölgesi içindeki özel girişim hastanelerinden oluşturmaktadır. Araştırmadaki hastanelerin faaliyet verilerine

ilişkin bilgiler Sağlık Bakanlığı'nın Yataklı Tedavi Kurumları İstatistik Yıllığı, İl Sağlık Müdürlüğü web sayfası¹ ve Özel Hastaneler Birliği (OHSAD)² aracılığıyla alınmıştır. Buna göre İstanbul İl'inde toplam 168 hastane faaliyet göstermektedir. Araştırmanın yapıldığı dönemde faaliyeti durdurulmuş olanlar ile faaliyet verileri bulunmayan hastaneler, araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Ayrıca çalışmaya katılmayı kabul etmeyenler ile, raporlu, hasta ve izinli olanlar araştırma dışında tutulmuştur. Araştırmada örneklem yöntemi olarak gelişigüzel (randomize) örnekleme yöntemi kullanılmış ve örneklem büyüklüğü olarak herhangi bir hesaplama yapılmamış, ancak ölçekteki madde sayısının 5 katının örnekleme yer alması istenmiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010:206). Bu hastanede çalışan tüm çalışanların (meslek grubu ayrımı gözetilmeksizin) araştırmada yer almasına çalışılmıştır. Araştırmanın verileri 15.01.2012 ve 15.04.2012 tarihleri arasında Sağlık Bakanlığı'nın sınıflamasına göre A sınıfı olarak kabul edilen 4 hastanedeki çalışanlardan araştırmaya katılmayı kabul edenlerden oluşmuştur. Mali ve zaman kısıtı ile birlikte dağıtılan 150 anketten 128 (%85,3)'ünün geri dönüşü olmuş ve geçerli sayılmıştır. Böylece çalışmaya toplam da 128 çalışan ve bu çalışanların bağlı bulunduğu 15 yönetici katılmıştır. Araştırma kesitsel tipte tanımlayıcı olarak tasarlanmıştır.

4.2. Gereç ve Yöntem

Veri toplama aracı olarak örgüte güven için Darboval, Comish, Swindle ve Gaster tarafından 1994 yılında geliştirildiği personel politikaları, ast-üst

1 <http://www.istanbul saglik.gov.tr/w/kurumlar/kurumlar.asp?lc=33&kk=14> (5.1.2012)

2 <http://www.ohsad.org/>(5.1.2012)

ilişkileri ve iletişim boyutlarına ilişkin 12'şer maddeden oluşan toplam 36 soruya 5 soru daha eklenerek 41 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır (Aktaran Güneşer, 2002). Sorular 1 ile 6 arasında olacak şekilde puanlandırılmış (1 en kötü, 6 en iyi durumu ifade etmektedir). İşe yabancılaşma tutumunu ölçmek amacıyla Hirschfeld ve Field'in (2000:792) ölçüm aracından yararlanılmıştır. Yönetici iletişim becerisi ölçümünde ise Ersanlı ve Balcı'nın 1998'de geliştirdikleri ölçek kullanılmıştır.

Araştırmanın uygulaması esnasında çalışmanın modeli açısından örgüte güvenin işe yabancılaşma üzerine etkisi çalışanlar ile gerçekleştirilirken, aynı çalışanların bağlı buldukları ilk yöneticiye ise iletişim becerisi ölçeği uygulanmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler elektronik ortama aktarılmış ve SPSS 11.5 istatistik paket programında analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunlukları One Sample Kolmogorow-Smirnow testi ve histogramlar ile sınıanmış ve normal dağılıma uygun oldukları saptanmıştır. Bu sebeple araştırmada parametrik önemlilik testleri kullanılmıştır. Analiz ve değerlendirmelerde sıklık tabloları, merkezi ve yaygınlık ölçütleri ile pearson korelasyon testi ve hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca moderatör etkinin saptanması için Sobel testinden de yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçme araçlarının güvenilirliği için cronbach alfa katsayısı hesaplanmış, geçerliliği için ise açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

4.3. Bulgular

İletişim becerisi ölçeğinde 15, 19, 24, 28, 35, 40 ve 45 maddeleri güvenilirlik analizi sonucu iç tutarlılığı olumsuz etkilediğinden ölçekten çıkarılmıştır. Cronbach α değeri ise 0,91 olarak hesaplanmıştır. Faktör analizi sonucunda 4, 17, 22, 23, 27, 32, 34, 39, 41, 44 binişik madde olması nedeniyle (faktörler arasında faktör yük değerinin 0,10'dan daha az fark göstermesi) çıkartılmış ve 4 faktörlü yapı elde edilmiştir. İlk faktörün toplam varyansın %30'undan fazlasını (%39) (Büyüköztürk, 2007) açıklıyor olması nedeniyle, iletişim ölçeği tek faktörlü olarak değerlendirilmiştir. Güven ölçeğinde ise cronbach alfa katsayısı 0,95 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin sağlık sektöründe geçerlilik çalışması İşçi (2010) tarafından yapılmıştır. Yabancılaşma ölçeğinin cronbach alfa katsayısı ise 0,89 olarak saptanmıştır. Geçerlilik için yapılan faktör analizi sonucunda 2 faktör oluşmuş ancak ilk faktörün toplam varyansın yine %30'undan fazlasını açıklaması nedeniyle tek faktörlü olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca iletişim ölçeğinde 5, 7, 9, 11, 16, 29, 32, 34, 35, 37 maddeler ölçeğin özelliği gereği ters çevrilmiştir.

Araştırmaya katılanların bazı sosyodemografik ve mesleki özellikleri analiz edildiğinde, katılımcıların %78,9'unun kadın, %38,3'unun lise mezunu, %79,7'sinin 21-30 yaş grubunda olduğu ve %33,6'sının idari görevde bulunduğu tespit edilmiştir. Elde edilen demografik bulgular Tablo 1'de özetlenmektedir.

Tablo 1. Araştırmaya katılanların sosyodemografik ve mesleki özellikleri

Özellikler	Kategoriler	n	%
Cinsiyet	Erkek	25	19,5
	Kadın	102	78,9
	Cevapsız	2	1,6
Öğrenim	Lise	49	38,3
	Yüksekokul	37	28,9
	Lisans	35	27,3
	Yüksek Lisans	2	1,6
	Doktora	1	8
	Cevapsız	4	3,1
İdari Görev	Var	43	33,6
	Yok	51	39,8
	Cevapsız	34	26,6
Yaş Aralığı	41-50	4	3,1
	31-40	16	12,5
	21-30	102	79,7
	Cevapsız	6	4,7
Toplam		128	100

Araştırmada yer alan değişkenlerin puan ortalamaları incelendiğinde, araştırmaya katılanların iletişim puan ortalamasının $4,05 \pm (0,57)$, güven puan ortalamasının $3,95 \pm (1,07)$, yabancılaşma puan ortalamasının ise $2,46 \pm (1,13)$ olduğu görülmüştür. Değişkenlerin puan ortalamaları Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2: Araştırmaya katılanların iletişim, güven ve yabancılaşma puanı ortalaması

	İletişim Puanı	Güven Puanı	Yabancılaşma Puanı
Ortalama	4,05	3,95	2,46
Ortanca	4,04	3,95	2,48
Std. Sapma	,57	1,07	1,13
En küçük değer	3,25	1,66	1,00
En büyük değer	4,79	6,09	5,30

Tablo 3. Araştırmaya katılanların güven, iletişim becerisi ve işe yabancılaşma korelasyonu (Pearson korelasyon testi kullanılmıştır)

		Güven	Yabancılaşma
İletişim	r	0,207	-0,186
	p	0,019	0,036
	n	128	128
Güven	r		-0,427
	p		0,000
	n		128

Yukarıdaki Tablo 3’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların güven, iletişim becerisi ve işe yabancılaşma korelasyonu incelendiğinde; iletişim ile güven arasında pozitif, yabancılaşma ile ise negatif yönlü zayıf; güven ile yabancılaşma arasında ise orta düzeyde negatif istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmıştır ($p < 0,05$).

Tablo 4. Örgüte güven ve yöneticinin iletişim becerisinin işe yabancılaşmaya etkisi (Hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır)

	Beta	B	t	R ²	Düz. R ²	F	P
Bağımsız Değişkenler							
Örgüte güven	-,451	-,427	-5,298	,182	,176	28,067	,000
Örgüte Güven	-,429	-,406	-4,938	,192	,179	14,861	,000
İletişim becerisi	-,204	-,102	-1,239				

***Bağımlı değişken: İşe yabancılaşma**

Tablo 4’de gösterildiği üzere, örgüte güven ve yöneticinin iletişim becerisinin işe yabancılaşmaya etkisi incelendiğinde, örgüte güven yalnız başına işe yabancılaşmanın 0,18’lik bölümünü açıklamaktadır (R^2). Aynı zamanda güven -0,427 katsayısı ile işe yabancılaşma üzerinde etkilidir. Buna göre “H1 hipotezi kabul edilmiş” ve regresyon denklemi; **İşe yabancılaşma=4,242-0,427güven** olarak belirlenmiştir.

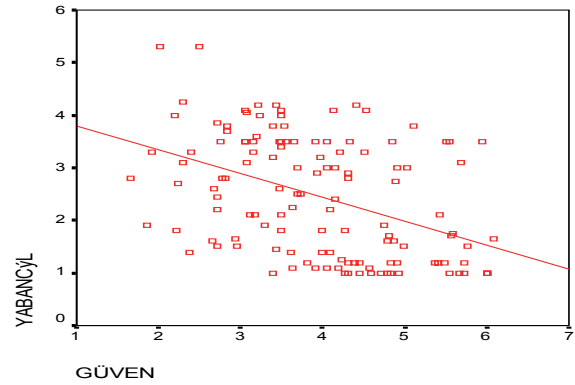
Örgüte güven ile birlikte yöneticinin iletişim becerisinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisine bakıldığında ise, modelin açıklayıcılığı 0,18’den 0,19’a çıkmıştır. Ancak modelde istatistiksel olarak anlamlı olmadığından ve korelasyon analizinde negatif yönlü çok zayıf ilişki göstermesi nedeniyle regresyon analizde

yer almamış ve “H2 hipotezi red edilmiştir”. Ayrıca moderatör etkinin sınanmasında kullanılan Sobel testinde de yöneticinin iletişim becerisinin güvenin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$) (Tablo 5). Örgüte güven ile yabancılaşma ilişkisi serpilme grafiği ve regresyon doğrusu ise Şekil 2 ile gösterilmiştir.

Tablo 5: Yöneticinin iletişim becerisinin güvenin işe yabancılaşma üzerindeki etkisindeki rolüne yönelik Sobel Testi sonucu

Sobel analizi sonucunda güvenin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde yöneticinin iletişim becerisinin rolünün olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Sobel testi sonucu	-1.58231
Tek Yönlü olasılık (p)	0.0567
Çift Yönlü olasılık (p)	0.1135



Şekil 2: Örgüte güven ile yabancılaşma ilişkisi serpilme grafiği ve regresyon doğrusu.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Rekabetin giderek arttığı bir ortamda örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, yöneticilerin çalışanların işle ilgili tutum ve davranışlarını doğru bir biçimde yönetebilmesine ve kaliteli iletişim ağının varlığına bağlı bulunmaktadır. Örgütsel güven ise, kurum içi iletişim biçiminin yansıması olan, kurum üyeleri arasındaki ilişkiler sonucu ortaya çıkan bir olgudur. Kurumsal güven düzeyinin yüksek ya da düşük olması o kurumun ekonomik ve sosyal yapısını etkilemekte, çalışanın kuruma yabancılaşmasında etkili olmaktadır.

Yapılan bu çalışmada da örgüte güvenin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelenmiş ve yöneticinin iletişim becerisi ile bu etkinin durumu irdelenmiştir. Özellikle sağlık sektörü gibi emek yoğun işletmelerde, çalışan davranışlarını açıklamak ve anlamak üzerine yapılan çalışmaların önemi büyüktür. Yapılan bu çalışmalar ile belirlenmesi oldukça zor olan çalışan davranışlarının, gelecekteki durumları ile öngörülebilir bulunulması kolaylaşacaktır.

Araştırmaya katılanların güven, iletişim becerileri ve işe yabancılaşma korelasyonu incelendiğinde, iletişim ile güven arasında pozitif, yabancılaşma ile ise negatif yönlü zayıf; güven ile yabancılaşma arasında ise orta düzeyde negatif istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmıştır ($p < 0,05$), (Tablo 3). Analiz sonucunda örgüte güven -0,427 katsayısı ile işe yabancılaşma üzerinde etkilidir. Buna göre örgüte güvenin artması durumunda işe yabancılaşmanın azaldığını söylemek mümkündür.

Öte yandan, araştırmamızın hipotezleri arasında yer almasa da yapılan değerlendirmelerde örgüte güvenin iletişim ile pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki gösterdiği de saptanmıştır (Tablo 3).

Örgüte güvenin işe yabancılaşma üzerinde etkisinin incelendiği regresyon analizinde örgüte güvenin -0,451 katsayı ile işe yabancılaşma üzerinde etkili olduğu ve yalnız başına modelde 0,18'lik düzeyde açıklayıcılığa sahip olduğu belirlenmiştir. Regresyon denklemi ise İşe yabancılaşma = $4,242 - 0,451$ güven olarak belirlenmiştir. Böylece araştırma hipotezimiz (H1) kabul edilmiştir.

Araştırma modelimizde yer alan iletişim becerisinin bu ilişki üzerindeki etkisi ise yapılan hiyerarşik regresyon analizi ile belirlenmiştir. Örgüte güven ve işe yabancılaşma analizine yöneticinin iletişim becerisinin de dahil edilmesiyle açıklayıcılık 0,18'den 0,19'a çıkmış ancak yöneticinin iletişim becerisinin modelde anlamlılık göstermediği belirlenmiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla hipotezlerimizden 2.'si red edilmiş ve yöneticinin iletişim becerisinin örgüte güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde moderetör olarak anlamlılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p > 0,05$).

Örgütlerde güven kültürünün yaratılmasının çok sayıda olumlu sonucunun olduğu bilinmektedir (Curral ve Judge, 1995; Tüzün, 2006; Özbek, 2006; İslamoğlu ve diğerleri, 2007; Yılmaz 2007; Tan ve Tan, 2000; Esen, 2011). Özellikle işgören örgüt ve iş ilişkisinde geçmişten günümüze kadar en önemli sorunlardan biri olan ve üzerinde tartışmaların hala sürdüğü işe yabancılaşma kavramının açıklanması için yapılacak çalışmalara ihtiyaç vardır. Yapılan çalışmada da bu sonuç irdelenmiş özellikle sağlık sektöründe sonuçların ortaya konulması önemlidir.

Bu bağlamda, emek yoğun olan sağlık sektöründe çalışanların örgüte (yönetime), meslektaşlarına, astlarına ve üstlerine güven duyması başta işe yabancılaşmanın azalması, iş doyumunun artması, bilgi paylaşımının artması, devamsızlıkların ve işten ayrılmaların düşmesi gibi sonuçlar ortaya koyabileceği söylenebilmektedir. Dolayısıyla hastaneler gibi teknolojik yatırım maliyeti yüksek, en önemli gider kalemlerinden birinin emek olduğu bir sektörde insan kaynağının etkin ve verimli kullanılabilmesi için olumlu bir iş atmosferi yaratılmalıdır. Bunun için ise önemli bileşenlerden birisi güvendir. Dolayısıyla hastanelerde bir güven kültürünün yaratılması gerekmektedir. Bu nedenle çalışanlara güven yaratılması, güvenin tüm örgütte paylaşılabilir hale getirilmesi ve kurum kültürü niteliğinin kazandırılması için hizmet içi eğitimler yapılmalıdır. Ayrıca kurumdaki yöneticiler güvenilir liderlik kavramı üzerinde durmalı ve çalışanlarına daima doğruyu söyleyip, şeffaf ve açık davranmalıdır. Yöneticilerin verdikleri sözleri tutmaları, tutarlı davranmaları da çalışanların örgüte güven duymalarını sağlayacaktır. Öte yandan çalışma arkadaşları ile de bu şekilde bir

güven ilişkisi kurulması ile daha önce bahsedilen örgütsel olumlu nitelikler ortaya çıkacaktır.

Çalışmamızda her ne kadar yöneticinin iletişim becerisinin işe yabancılaşma üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı ya da çok az düzeyde olumlu yönde etkisinin olduğu belirlenmiş olsa da, Mintzberg'e göre yöneticinin rolleri arasında yer alan kişilerarası ilişkiler kapsamında iletişim becerisinin yüksek olmasının işe yabancılaşma üzerinde olumlu yönde bir etkisinin olduğu söylenebilmektedir. Zira doğru, açık, net, şeffaf bir iletişim kurulması sadece yönetici-çalışan ilişkisi içerisinde değil, tüm çalışanlar için olumlu sonuçlar doğuracaktır.

6. ARAŞTIRMANIN KISITLARI

Yapılan çalışma, mali ve zaman kısıtı nedeniyle kapsamlı bir örneklem üzerinde gerçekleştirilememiştir. Daha kapsamlı bir örneklem üzerinde gerçekleştirilen çalışmalar ile bulgu ve sonuçların genellenebilirliği arttırılabilmesi mümkündür. Ancak sağlık sektörü gibi Türkiye'de 1990'lardan sonra özel girişimin yatırımlarının yönlendiği ve bu sektörde çalışmaların nicel ve nitel olarak durumu düşünüldüğünde yine de çalışmanın sonuçlarından yayınlanmasında yarar olduğu söylenebilmektedir.

Çalışmanın bir diğer kısıtı ise yöneticinin iletişim becerisiyle ilgili verilerin yöneticinin kendisinden alınmış olmasıdır. Yapılacak diğer çalışmalarda iletişim becerisi, 360 derece performans değerlendirme benzeri bir yöntemle, başka bir deyişle kişinin kendisinden, meslektaşlarından, astlarından ve üstlerinden alınan veriler ile saptanması çok daha doğru sonuçlar vereceği söylenebilmektedir.

Buna ek olarak araştırmanın önemli sınırlılıkları içerisinde yalnızca A sınıfı bir hastanenin örnekleme yer alması araştırmanın önemli kısıtıdır. Örneklem büyüklüğünün ve örneklemin hesaplanmasında hastanelerin homojen olmaması nedeniyle tabakalı örnekleme yapılması ve örneklem büyüklüğünün hesaplanması ile sonuçların tekrar değerlendirilmesi uygun görülebilmektedir.

KAYNAKLAR

AGARWAL, S. (1993). "Influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons: A cross-cultural comparative study". *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715–739.

AKYILDIZ, H. (1998). "Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 3, 163-176.

ALBRECHT, S. VE TRAVAGLIONE, A. (2003). "Trust in public-sector senior management. *International Journal of Human Resource Management*". 14, 76–92.

ALDEMİR, M. C. (1983). "Yöneticilerin Güç Tipleri ile İşe Yabancılaşma ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler". *Amme İdaresi Dergisi*, 16(1), 65-83.

ARSLANTAŞ, C.C. VE DURSUN, M. (2008). "Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisinde Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 111-128.

ASUNAKUTLU, T. (2002). "Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir

- değerlendirme”. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9, 1-13.
- ATAK, M. (2005).** “Örgütlerde Resmi Olma-yan İletişimin Yeri ve Önemi”. Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, 2, 59-67.
- AYOKO, O.B. VE PEKERTİ, A.A. (2008).** “The mediating and moderating effects of conflict and communication openness on workplace trust”. International Journal of Conflict Management, 19(4), 297 – 318.
- BACHMANN, R. (2003).** “Trust and Power as Means of Co-Ordinating the Internal Relations of the Organization - a Conceptual Framework”. In B. Nooteboom, & F. Six (Eds.), Trust Process in Organizations: Empirical Studies Of Determinants And The Process of Trust Development. E.Elgar Publishing. U.S.A. ss. 58-73.
- BAKAN, İ. VE BÜYÜKBEŞE, T. (2004).** “Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: Akademik örgütler için bir alan araştırması”. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(7), 1-30.
- BARKER, R. VE CAMARATA, M., (1998).** “The Role of Communication in Creating and Maintaining a Learning Organization: Preconditions, Indicators and Disciplines”. Journal of Business Communication, 35, 443-467.
- BAYINDIR, B. (2002).** “Ortaöğretim Dal Öğretmenlerinin Mesleğe Yabancılaşmaları ile Öğretme Öğrenme Sürecindeki Davranışları Arasındaki İlişki”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- BÖRÜ, D. (2001).** “Örgütlerde Güven Ortamının Yaratılmasında İlk Adım: Güvenilir İnsanlar Kim?”, 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler, <http://www.isletme.istanbul.edu.tr/duyurular/kongrebook/15/kongre.html>.
- BÜTE, M. (2011).** “Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki”. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(1), 171-192.
- BUTLER, J. VE CANTRELL, R. (1984).** A Behavioral Decision Theory Approach to Modeling Dyadic Trust in Superiors and Subordinates. Psychological Reports, 55, 19- 28.
- CELEP, B. (2008).** “İlköğretim Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Kocaeli İli Örneği)”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- ÇETİNEL, E. (2008).** “Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerine bir örnek olay”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- COK, J. VE WALL, T. (1980).** “New Work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment”. Journal of Occupational Psychology, 53, 39-52.
- ÇOKLUK, Ö., ŞEKERCİOĞLU, G. VE BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2010).** “Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik (SPSS ve LISREL Uygulamaları)”, Pegem Yayınları, Ankara.

- COŞTUROĞLU, M. (1999).** “Sosyal Şizofreni ve Yaratıcı Düşünce Üzerindeki Baskısı”. Güldiken Yayınları, Ankara.
- CRAWSHAW, J. VE BRODBECK, F. (2011).** “Justice and trust as antecedents of careerist orientation”. *Personnel Review*, 40(1), 106 – 125.
- ÇUBUKÇU, K. VE TARAKÇIOĞLU, S. (2010).** “Örgütsel Güven ve Bağlılık İlişkisinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 57-78.
- DELUGA, R.J. (1994).** “Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behaviour”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 315-326.
- DEMİRER, T. VE ÖZBUDUN, S. (1999).** “Yabancılaşma”. Öteki Yayınevi, Ankara.
- DONEY, P.M. VE CANNON, J.P. (1997).** “An Examination of the nature of trust in buyer-seller relationships”. *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51.
- DOVEY, K. (2009).** “The role of trust in innovation”. *Learning Organization*, 16(4), 311 – 325.
- ELMA, C. (2003).** “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması”. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ERDEM, F., ÖZEN, J. VE ATSAN, N. (2003).** “The relationship between trust and team performance”. *Work Study*, 52(7), 337-340.
- ERSANLI, K. VE BALCI, S. (1998).** “İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10 (2), 7-12.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2007).** “Deneysel desenler: Öntest-sontest kontrol gruplu desen ve SPSS uygulamalı veri analizi. Deneysel desenler, öntest-sontest kontrol gruplu desen ve verilerin analizinde kullanılan alternatif istatistikler”, Pegem Yayınları, Ankara.
- ESEN, E. (2011).** “The Role of Trust on The Relationship Between Organizational Engagement and Corporate Reputation”. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- FROMM, E. (1996).** “Sağlıklı Toplum”. (Çeviren: Y. Salman, Z. Tanrıseven), Payel Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.
- GREEN, M. C. VE BROCK, T. C. (2005).** “Organizational Membership versus Informal Interaction: Contributions to Skills and Perceptions that Build Social Capital”. *Political Psychology*, 26, 1-25.
- GREENBERG, J. VE BARON, R.A.(2000).** “Behaviour in Organizations: Understanding and Managing The Human Side of Work”, Prentice-Hall, U.S.A.
- GÜNERİ, B.M. (2010).** “Öğretim Elemanlarının Maruz Kaldıkları Yıldırma Davranışlarının İşe Yabancılaşmaları Üzerine Etkisi”. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı, Antalya.

- GÜNEŞER, A. B. (2002).** “Örgütlerde güvenin çalışanların iş tatminindeki rolü ve önemi: bankacılık sektöründe bir uygulama”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- HAN, G. (2010).** “Trust and career satisfaction: The role of LMX”. *Career Development International*, 15(5), 437-458.
- HAN, G.H. VE HARMS, P.D. (2010).** “Team identification, trust and conflict: a mediation model”. *International Journal of Conflict Management*, 21(1), 20 – 43.
- HARTOG, D. (2003).** “Trusting others in organizations: Leaders, management and co-workers”. In B. Nooteboom & F. Six (Eds.), *The trust process in organizations: Empirical studies of the determinants and the process of trust development* (pp. 125-146). Cheltenham, England: Edward Elgar.
- HIRSCHFELD, R., FEILD, H. VE BEDEIAN, A.G.(2000).** “Work Alienation as an Individual-Difference Construct for Predicting Workplace Adjustment: A Test in Two Samples”. *Journal of Applied Social Psychology*, 1880-1902.
- HIRSCHFELD, R. VE FEILD, H.S. (2000).** “Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work”. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 789-800.
- HOŞGÖRÜR, V. (1997).** “Eğitim İşgörenlerinin Örgütsel Tutumları: Samsun İli Merkez Ortaöğretim Okulları Örneği”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- İSLAMOĞLU, G., BİRSEL, M. VE BÖRÜ, D. (2007).** “Kurum içinde güven: Yöneticiye, iş arkadaşlarına ve kuruma yönelik güven ölçümü”. *İnkılâp Kitabevi*, İstanbul.
- İŞÇİ, E. (2010).** “Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- KANDLOUSİ, N. S. A. E., ALİ, A. J. VE ABDOLLAHİ, A. (2010).** “Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of the Formal and Informal Communication”. *International Journal of Business and Management*, 5, 51-61.
- KARABEY, C. VE KARCIOĞLU, F. (2008).** “Yöneticilerin İletişim Tarzı ile Çalışanların İş Performansı, İş Tatmini ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(2), 25-42.
- KÖMÜRCÜOĞLU, N. VE USLU, T. (2009).** “İletişim, güven ve örgüte bağlılık üzerine bir araştırma”. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 21-23 Mayıs, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir, 578-584.
- KRAMER, R.M. (1993).** “Cooperation and organizational identification”. In J.K. Murnighan (Ed). *Social Psychology in Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall (ss.144-269).

- LAZARIC, N. (2003).** “Trust Building Inside The Epistemic Community: An Investigation With An Empirical Case Study”. In B. Nooteboom, & F. Six (Eds.), *Trust Process in Organizations: Empirical Studies of Determinants And The Process of Trust Development*. E. Elgar Publishing. U.S.A., ss. 147-167.
- LEE, H. (2004).** “The role of competence based trust and organizational identification in continuous improvement”. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 623-639.
- LOCKER, K.O. (2001).** “Business and Administrative Communication”. Burr Ridge, IL: McGraw-Hill.
- MATTHAL, J. M. (1989).** “Employee Perceptions of Trust, Satisfaction and Commitment, As Predictors of Turnover Intentions in a Mental Health Setting”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Peabody College of Vanderbilt University. Dissertation Abstracts International, DAI-B 51/02.
- MAYER, R.C., DAVIS, J.H. VE SCHOORMAN, F.D. (1995).** “An integrative model of organizational trust”. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- MCALLISTER, D.J. (1995).** “Affect and cognition based trust as foundations of interpersonal cooperation in organizations”. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.
- MCCAULEY, D.P. VE KUHNERT, K.W. (1992).** “A Theoretical Review And Empirical Investigation of Employee Trust in Management”. *Public Administration Quarterly*, Summer, 265-284.
- MISHRA, J. VE MORRISEY, M.A. (1990).** “Trust In Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers”. *Public Personnel Management*, 19(4), 445-466.
- NEVES, P. VE CAETANO, A. (2006).** “Social Exchange Processes in Organizational Change: The Role of Trust and Control”. *Journal of Change Management*, 6(4), 351-364.
- NYHAN, R. C. VE MARLOWE, H. A. (1997).** “Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory”. *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.
- NYHAN, R.C. (2000).** “Changing the Paradigm Trust and Its Role in Puplic Sector Organization”. *Amarican Review of Public Administration*, 30(1), 87-109.
- ÖZARALLI, N. VE TORUN, A. (2011).** “Biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim, yönetici ile kuruma duyulan güven ve üstün uzmanlık gücü arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma”. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 6(2), 101-113.
- ÖZBEK, M.F. (2006).** “Çalışma ilişkilerinde güven: yönetim politikaları, güven ve bağlılık ilişkisi konusunda bir Türkiye Kırgızistan uygulaması”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- ÖZBEK, M.F. (2011).** “Örgüt içerisindeki güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde örgüte uyum sağlamanın aracı rolü”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 231-248.

- PERRY, W. R. VE MANKİN, D. L. (2004).** “Understanding employee Trust in Management: Conceptual Clarification and Correlates”. *Public Personnel Management*, 33(3), 277–290.
- PÜSKÜLLÜOĞLU, A. (2000).** “Türkçe Sözlük”. Arkadaş Yayınevi, Ankara.
- REİNKE, S.J. (2003).** “Does The Form Really Matter? Leadership, Trust, and Acceptance of the Performance Appraisal Process”. *Review of Public Personnel Administration*, 23(1), 23-37.
- ROBBINS, S.R. (2001).** “Organizational Behaviour: Concepts, Controversies and Applications”. Prentice-Hall, New Jersey, U.S.A.
- SAĞLAM ARI, G. (2003).** “Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Arttırır mı?”. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 17-36.
- SAYIN, U. (2009).** “Güven: İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı-Bir Uygulama”. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.*
- SHAMİR, B. VE LAPİDOT, Y. (2003).** “Trust in organizational superiors: Systematic and collective considerations”. *Organization Studies*, 24(3), 463-491.
- ŞİMSEK, Ş., ÇELİK, A., AKGEMİCİ, T. VE FETTAHLIOĞLU, T. (2006).** “Örgütlerde Yabancılaşma Yönetimi Araştırması”. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, 25-27 Mayıs, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- TAN, H. VE TAN, C.S. (2000).** “Towards the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization”. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126 (2), 241-260.
- CURRALL, S. C. VE JUDGE, T. A. (1995).** “Measuring trust between organizational boundary role persons”. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64, 151-170.
- THOMAS, G.F., ZOLIN, R. VE HARTMAN, J.L. (2009).** “The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect on Employee Involvement”. *Journal of Business Communication*, 46(3), 287-310.
- TOLAN, B. (1980).** “Çağdaş Toplumun Bunalımı: Anomi ve Yabancılaşma”. İ.T.İ.A. Yayınları, Ankara.
- TÜZÜN, İ.K. (2006).** “Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütle Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma”. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- WAT, D. VE SHAFFER, M.A. (2005).** Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors the mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personel Review*, 34 (4), 406-422.
- WEISSKOPF, W. A. (1996).** Yabancılaşma ve İktisat, (Çevirenler: Çağatay Koç, Yahya Madra, De;er Eryar, Kenan Erçel, Ceren Özselçuk, Alper Önder , Kemal Bodur), İstanbul.
- WONG, Y.T., NGO, H.Y. VE WONG, C.S. (2005).** Perceived Organizational Justice,

- Trust, and OCB: A Study of Chinese Workers in Joint Ventures and State-Owned Enterprises. *Journal of World Business*, 41(4), 344–355.
- YILDIRIM, M. H. VE DEMİREL, Y. (2009).** “Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Otomotiv Yan Sanayi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 21-23 Mayıs, Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 585-589.
- YILMAZ, E. (2007).** “Kurum İçi İletişim Ortamı ile Kurumsal Güven Arasındaki İlişki ve Bir Alan Araştırması”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ZHANG, A. Y., TSUI, A. S. VE SONG, L. J. (2008).** “How do I trust thee? The employee-organization relationship, supervisory support, and middle manager trust in the organization”. *Human Resource Management*, 47(1), 111-132.