

İŞE BAĞLI STRESİN DUYGUSAL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Yavuz DEMİREL*
Figen AKÇA**

Öz

Bu çalışma, sağlık sektöründe gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamına, Ankara ve Aksaray illerinde kamuya ait beş hastanenin çalışanları dahil edilmiştir. Çalışmada verilerin toplanmasında anket yöntemi uygulanmıştır. Ankete katılan çalışan sayısı ise 266'dır. Araştırmada, çalışanların işten kaynaklanan stres düzeyleri ile kuruma olan duygusal bağlılıkları arasındaki ilişki ortaya konularak, stresin duygusal bağlılık üzerine olan etkisi tespit edilmiştir. İşe bağlı stres, rol yetersizliği ve belirsizliği, kurumun ve çalışanların olumsuz tutum ve davranışları, iş yükü, fiziksel ve duygusal tükenmişlik, performans baskısı, kurumsal adaletsizlik, yetersiz motivasyon, mesleki beklentilerin karşılanmaması, değişime uyum sağlayamama ve yeterince bilgi ve deneyime sahip olmama gibi hususlardan oluşmaktadır. Duygusal bağlılık ise, çalışanın kurumda olmaktan mutluluk duyması ve kurumun kendisi için kişisel anlam taşıması, kurumun problemlerini kendi problemleri gibi kabul etmesi, kurumda kalmanın büyük istek/zevk taşıması ve kuruma olan sadakat gibi hususları içermektedir. Çalışmada, işe bağlı olarak ortaya çıkan stres ile çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında negatif bir ilişki olduğu ve stresin çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını olumsuz etkilediği saptanmıştır.

Anahtar sözcükler: İşe bağlı stres, duygusal bağlılık, sağlık sektörü.

Abstract :The Effect of Work Related Stress on Affective Commitment: A Research for the Workers in the Health Sector

This study has been conducted in the health sector. Two hundred and sixty-six employees from five different governmental hospitals in Ankara and Aksaray have participated in the research. The data have been collected by questionnaire technique. By presenting the relationship between the work-related stress levels of the employees and the affective commitment to the organization, the effect of the stress on affective commitment is measured. The work-related stress is caused by factors such as the inadequacy and ambiguity of the role, the negative measures and actions of the company and co-workers, work overload, physical and emotional exhaustion, pressure of performance expectations, organizational injustice, inadequate motivation, unfulfilled professional expectations, inability to keep up with changes, and not having enough knowledge or experience on the subject. The affective commitment, on the other hand, consist of components such as the employee's happiness for being in the organization and the deemed importance of the organization, the acceptance of the organization's problems as if they were one's own, having pleasure for being in the organization and desiring to remain in the organization, and devotion to the organization. The study found out that work-related stress has a negative impact on the affective commitment to the organization.

* Yrd. Doç. Dr.; Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, e-posta: ydemirel75@gmail.com.

** Yrd. Doç. Dr.; Aksaray Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, e-posta: figen_akca@hotmail.com_.

Key words: *Work-related stress, affective commitment, health sector.*

.....

GİRİŞ

Günümüzde bilginin artış hızı ve buna bağlı teknolojik gelişim, kurum ve kuruluşlarda değişime uyum sorununu gündeme getirmiştir. Özellikle hizmet sektörü bu değişimlerden daha çok etkilenmektedir. Sağlık, eğitim, bankacılık, güvenlik, ulaşım gibi hizmet alanlarında yaşanan yoğun rekabet iş süreçlerinin sürekli değişimine neden olmaktadır. İş süreçlerinde yaşanan bu hızlı değişim ise hiç kuşkusuz bu süreçlerde etkin rol alan çalışanları etkilemektedir. Çalışanlar bir taraftan kişisel gelişimlerini sağlarken bir taraftan da kuruma olan katkılarını artırma çabasındadırlar. Bu çaba her zaman beklendiği gibi gerçekleşmemektedir. Yoğun iş baskısı ve kurumsal alt yapı eksikliği çalışanlar üzerinde strese neden olmaktadır.

Kurumların amaç ve hedeflerini gerçekleştirmede çalışanların katkısı büyüktür. Bu katkının sağlanması ve devamlı hale getirilmesi gerekir. Çalışanların kuruma olan katkı düzeylerini artırılmasında öncelikle iş ile çalışan arasındaki duygusal bağın oluşturulması gerekir. Çalışanın yerine getirmekte olduğu işe uygun olması ve bu işi yapmaktan mutluluk duyması, kurumsal desteğin olduğunu her an hissetmesi onu hem işe hem de kuruma duygusal olarak bağlayacaktır. Fakat kurum içi görev ve sorumlulukların açıkça belli olmaması, iletişimsizlik, paylaşımın olmadığı, beklentilerin karşılanmadığı, rol belirsizliği, kurumsal ve bireysel adaletsizlik gibi durumların oluşması, çalışanları strese sokmaktadır. Duygusal üretkenliği olumsuz bir biçimde etkileyen bireysel ve örgütsel stres, çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını ya olumsuz biçimde etkilemekte ya da bitirmektedir.

Sağlık sektörünün doğası gereği çalışanların iş yoğunlukları ve streslerinin yüksek olduğu hemen herkes tarafından bilinmektedir. Önemli olan çalışanları, bu iş yoğunluğu içerisinde psikolojik ve duygusal olarak rahatlatmaktır.

İşe Bağlı Stres Ve Duygusal Bağlılık

İş doyumunu etkileyen kurumsal faktörler açısından bakıldığında Başaran (1982) ve Baysal (1996)'a göre, işgörenin kişisel özellikleri kadar kurumun işleyiş ve politikaları da önemli rol oynamaktadır. Çalışan insanların çalışma ortamlarından ve çevrelerinden kaynaklanan bazı nedenlerle sıkıntı ve endişe yaşadıkları ve bu nedenle kurum ile bütünleşmedikleri, verimli çalışmadıkları, doyumsuz oldukları ve strese maruz kaldıkları bilinmektedir. Bu bağlamda, çalışan-kurum ilişkilerini inceleyerek, kurum üyelerinin ihtiyaçlarını giderecek ve amaçlara ulaştıracak bir ortam oluşturmak çalışanların iş doyumunu artıcı ve streslerini azaltmada önemli rol oynayacaktır. Güncelliğini yitirmeyen bir konu olan iş stresi üzerine yapılan çalışmaların sayısı her geçen gün artmaktadır. Yapılan çalışmaların bir kısmı stresin doğası üzerine odaklanırken bir kısmı ise günümüz iş dünyasında çalışanın çalışma koşulları, yaşadığı gerilim ve gerilimin sonuçları üzerine odaklanmaktadır. Bazı çalışmalarda ise, stres kavramının tartışılmasından ziyade iş stresi konusundaki yöntem ve yöntembilim konuları üzerinde durulmaktadır. İş stresi konusunda yapılan daha önceki çalışmaları gözden geçiren Efeoğlu (2006), iş stresinin, fazla iş yükü, rol belirsizliği, rol çatışması, yanlış yönetim uygulamaları, sıradanlaşma vb. kaynaklarının oldukça

fazla olduğunu belirtmektedir. Reynolds' a (1997) göre, çalışanın işiyle ilgili yaşadığı psikolojik sıkıntıların iki farklı kaynağı bulunmaktadır. Çalışanın işiyle ilgili psikolojik sıkıntılarından birisi, genel anlamda makro ekonomik koşulların olumsuz, işsizlik oranlarının yüksek olmasıdır. Bu tür olumsuz koşullar çalışanın çalışma koşullarını dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Örneğin, ekonominin istikrarsız, işsizliğin yaygın olduğu dönemlerde işverenlerin tercihlerine bağlı olarak çalışanların çalışma koşulları da kötüye gidebilmektedir. Çalışanın işiyle ilgili psikolojik sıkıntılarından kaynaklarından birisi olan iş stresi, çalışanın işinin karmaşıklık düzeyi ve kendisine sağlanan otonomi konusundaki algısal tutumunun etkisiyle şekillenir. İş stresi, çalışanın işini algısal olarak 'iyi' ya da 'kötü' gibi farklı şekillerde tanımlamasına bağlı olarak gelişir. Genellikle, çalışan rutin görevler içermeyen ve kendisine otonomi sağlayan işlere karşı olumlu algısal tutum geliştirir. Basit, rutin ve sıkı gözetim altında yapılan işler ise genellikle çalışanın çalıştığı işe karşı olumsuz algısal tutum geliştirmesine neden olur. Bu tür işler çalışanın üretim sürecine zihinsel katılımını ve iş üzerindeki kontrolünü sınırlandırmaktadır. Bunun yanında çalışan yaptığı işle ilgili yeterince söz söyleme hakkına sahip olmadığı için çoğunlukla kişisel bilgi, beceri ve yetkinliklerini aşan taleplerle karşılaşabilmektedir. Bu durum ise, çalışanın iş stresi yaşamasına neden olmaktadır.

Literatürde bağlılık, örgütsel bağlılık veya kurumsal bağlılık olarak geçmektedir. Bu çalışmada kavramsal bütünlüğün sağlanması açısından bağlılık, kurumsal bağlılık şeklinde ele alınmaktadır. Kurumsal bağlılık, çalışanların örgüt üyeliğini sürdürmek için bir zorunluluk, bir istek veya ihtiyaçtan ortaya çıkabilmektedir (Meyers ve Allen,

1991:62). Kurumsal bağlılık, çalışanın örgüte bir bütün olarak genel duygusal tepkisinin yansımalarıdır (Yüksel, 2003:132). Kurumsal bağlılık, kişinin sosyal sisteme sadakati, sosyal sisteme dahil olma isteği, sistem içerisindeki sosyal ilişkilere yatkınlığıdır. Kurumsal bağlılık, bireyin özellikle bir kuruma dahil olması ve kurum ile birey arasında ilişkilerin güçlendirilmesi temeline dayanmaktadır. Bağlılık en az üç temel faktörü içermelidir. Birincisi, kurumun amaç ve değerlerine güçlü inanç ve kabullenme, ikincisi, örgütün çıkarı için gönüllü çaba sarf etme ve üçüncüsü ise örgütün bir üyesi olarak devamlılık göstermektir (Klinsontorn, 2005:47). Kurumsal bağlılık, tek bir oluşum yerine, birden çok unsurun göz önünde bulundurulması ile alınması gerekmektedir. Bireyin bir kuruma dahil olması ve kimlik kazanması ile ilişkili bir durumdur. Diğer bakımdan ise kurumsal bağlılık örgütle birey arasındaki psikolojik bağlıdır.

Mowday, Porter ve Steers (1982), kurumsal bağlılığın iki şekilde oluştuğunu ileri sürmektedirler. Bunlardan birincisi tutumsal bağlılık, ikincisi ise davranışsal bağlılıktır. Tutumsal bağlılık, kurum ile bireyin ilişkilerinden ortaya çıkan ve bireyin kurum hakkındaki düşünceleri üzerine odaklanmaktadır. Bireyin amaç ve değerleri ile örgütün amaç ve değerlerini bir noktaya kadar düşünmektedir. Davranışsal bağlılık ise bireylerin kurumu sahiplenmeleri, bilgi ve becerilerini kuruma aktararak problemlerin çözümünde rol almaları, maliyetleri düşürme ve karlılığı en üst düzeye çıkarmak için örgüte sağladıkları katkılardır. Davranışsal bağlılık kurum ile bireyin bütünleşmesi sonucu ortaya çıkan ortak amaç ve değerleri oluşturmayı amaçlamaktadır (Woods, 2007:32-33). Tutumsal bağlılığın iki temel amacı vardır. Birincisi, çalışanların kuruma olan bağlılık

duygularını en üst düzeyde tutarak verimliliği maksimum düzeye çıkarmak ve işgören devir hızını ise en düşük düzeyde tutmaktır. İkinci amacı ise, kuruma olan bağlılığı geliştirmek için kişisel özelliklerin ve ortam koşullarının belirmesini sağlamaktır. Davranışsal yaklaşımın amacı ise, bireyin herhangi bir durum veya olay karşısında sergilediği düşüncelerinin veya fikirlerinin benzer olaylarda da tekrarlanıp tekrarlanmadığını ortaya koymaktır (Paine, 2007:50-51). Kurumsal bağlılık, çalışanın kurumla bütünleşmesi, kurum içi ilişkilerde rahatça hareket etmesi, bilgi ve tecrübelerini kuruma aktarması, kurumsal faaliyetlerin iyileştirilmesine olan katkısının devamlı olması sonucu oluşmaktadır. Bireyin kuruma olan bağlılığı, kurumsal performansın artmasına ve işgören devir hızının azalmasını sağlamaktadır.

Bağlılık literatürde yaygın olarak üç temel boyutla ele alınmıştır. Meyer & Allen (1991) ve Wasti (2003)'e göre bağlılık, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bu çalışmada duygusal bağlılık üzerine odaklanılmıştır. Duygusal bağlılık, çalışanların örgüte duygusal olarak bağlayan ve bu örgütün üyesi olmaktan dolayı mutlu olmalarını sağlayan bireysel ve örgütsel değerlerin birbirleriyle uyumlu olması sonucu oluşmaktadır. Çalışan, kendi değerleriyle örgütün değerlerinin birbiriyle örtüştüğünü hissedince örgüte duygusal olarak bağlanmaktadır (Wiener, 1982: 423-424). Duygusal bağlılıkta, iş doyumundan daha genel bir duygu ve düşünce bütünü ele alınmakta, ölçüm kriterlerinde, tamamen kişinin kuruluşa olan tutumuna ve kuruluşa arasındaki uyuma odaklanılmaktadır. Kısacası kuruma bağlılık; çalışanın kuruma karşı olan sadakat tutumudur ve çalıştığı kurumun başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir. Kişisel (yaş,

cinsiyet, çalışma süresi, örgüt içi kıdem vs..) ve örgütsel (iş dizaynı, örgütsel eşitlik, güç, yöneticinin liderlik vasıfları) değişkenler ile belirlenmektedir. Ayrıca uzun süreli iş güvenliği, kararlara katılabilme fırsatları, işte sorumluluk, olumlu örgüt iklimi çalışanın kuruma bağlılığı üzerinde etkili olmaktadır.

Allen & Meyer (1990)'e göre, duygusal bağlılığa etki eden faktörler, iş güclüğü, rol açıklığı, yönetimin öneriye açıklığı, amaç farklılığı, arkadaş bağlılığı, etik ve adalet, kişisel önem, geri bildirim ve katılımından oluşmaktadır (Oktay & Gül, 2003:408). Kurumlarda, iş ortamı, yapılan işin her yönü ve işe yönelik duygular, örneğin işini sevip sevmeme stresle karşılıklı etkileşim içindedir. Kuruma has fiziksel ve sosyo-kültürel, ekonomik gibi kurumsal çevre şartları, kurumun yapısı, aşırı sıcak, gürültü, ışık, ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da az iş, aşırı veya az denetim, çalışma arkadaşları veya yönetici ile ilişki biçimi, işin yapılış şekli, ya da bireylerin kendi kişilik özellikleri de strese neden olabilmektedir. Böylece bireyin işine ve kuruma yönelik tutumu ve duyguları olumsuz etkilenir. Özellikle kurumun doğasında olan bazı özelliklerden oluşan stres kaynakları, çalışanlar için sürekli sorun yaratırlar. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi kontrol altına almak mümkün olmaz. Bunun sonucunda da kronik stres kaynakları haline dönüşürler (Şahin, 1994). Bireyin işine ve kuruma karşı duyduğu ya da hissettiği duygular kuruma olan bağlılığını olumlu veya olumsuz biçimde etkilemektedir.

Litaratürde Yer Alan 'İşe Bağlı Stresin Duygusal Bağlılık Üzerine Etkisi' ni İçeren Araştırmalardan Örnekler

İşe bağlı stresin, çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları üzerine olan etkisini ortaya koymak amacıyla çeşitli sektör çalış-

şanları üzerinde araştırmalar yapılmıştır. Öne plana çıkan bu çalışmalardan bazıları incelendiğinde; Ko, ve arkadaşları (1997), tarafından, farklı kuruluş çalışanları üzerine yapılan araştırmada strese neden olan, iş ve rol belirsizliği, rol karmaşası, iş fırsatı ve kurumsal kaynakların yetersizliği ile çalışanların duygusal bağlılıkları arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Laschinger ve arkadaşları, (2001), sağlık çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, çalışanların iş tatmin düzeyleri ile kuruma olan duygusal bağlılıkları arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak, çalışanların iş tatmininde etkili olan; tutum ve davranışlar, iş deneyimi ve tecrübesi, eğitim ve yaş düzeyi, iletişim, bağlılık ve stres düzeyi, kurumsal adalet gibi faktörler vurgulanmaktadır. Sonuçta çalışanların iş tatmin düzeyi ile kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında r: ,60 düzeyinde pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Dixon ve arkadaşları (2005)'de, tıp öğrencileri üzerine yaptıkları araştırmada, öğrencilerin rol stresi ile duygusal bağlılıkları arasında negatif bir ilişki olduğunu saptanmıştır. Rayton (2006), onsekiz şirkette çalışanlar üzerine yaptığı araştırmada, iş monotonluğu, işte bağımsız olmama, rol belirsizliği ve iş yükü ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Çalışanlar bu faktörlere ne kadar çok maruz kalıyorsa örgüte olan bağlılıkları da o oranda azalmaktadır. Hornig Lou ve arkadaşları (2007), sağlık sektörü çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, kurumsal bağlılıkla çalışanların rol stresi arasındaki ilişkide, stresin çalışanların kurumsal bağlılığını olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Tanner (2007), hastane çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, iş tatmini ile duygusal bağlılık arasında r:0,60 düzeyinde pozitif bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Çalışanların iş tatmin düzeyleri yükseldikçe kuruma olan duygusal bağlılıklarının da

yükseldiğini vurgulamaktadır. Söz konusu çalışmada, iş tatmini, çalışanların işinden duyduğu mutluluk, rol açıklığı, iş bağımsızlığı, iş stresinin olmaması, yönetici desteği, ücret yeterliliği gibi değişkenlerle ölçülmüştür.

Görüldüğü gibi ilgili literatürde; iş doyumu (tatmini), iş ve rol belirsizliği, iş stresi, çalışan uyumu, motivasyon ve verimlilik üzerine pek çok çalışma gerçekleştirilmiştir. Yukarıdaki araştırmaların sonuçlarından yola çıkarak, bu çalışmada da işe bağlı stres ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin, incelenmesi ve işe bağlı stresin, çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını ne düzeyde etkilediğinin ortaya konması hedeflenmektedir.

AMAÇ VE YÖNTEM

Giriş bölümünde sınırlanan genel çerçevede, çalışanların stres düzeyleri ile kuruma olan duygusal bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan bu araştırma, da, stres ve kurumsal bağlılık teorik olarak incelenmiş; stres ile kuruma olan duygusal bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla sağlık sektörü çalışanları üzerinde yapılan saha araştırmalarının verilerine ulaşılmıştır. Bu başlık altında da elde edilen teorik bilgiler ile araştırma sonucunda elde edilen verilerden yola çıkarak oluşturulan amaç ve amacı test eden yöntem yer verilmiştir.

Amaç

Araştırmanın temel amacı, sağlık sektörü çalışanlarının, işten kaynaklanan stresleri ile kurumlarına olan duygusal bağlılıkları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu genel amaç çerçevesinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmakta, ortaya konan hipotezlerin bekle-

nen sonuçlar doğrultusunda çıkacağı varsayılmaktadır.

Bu doğrultuda araştırmanın temel varsayımı; 'stres ile duygusal bağlılık arasında negatif bir ilişki vardır' ve 'stres duygusal bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir' olarak belirlenmiştir.

Bu varsayımdan yola çıkarak, araştırmanın soruları, hipotezleri ve beklenen sonuçları aşağıdaki gibi gruplanmıştır.

Soru 1. Stres ile çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında bir ilişki var mı?

Hipotezler;

H₀: Stres ile çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında bir ilişki yoktur.

H₁: Stres ile çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında bir ilişki vardır.

Beklenen sonuç;

Stres ile çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında negatif bir ilişki vardır.

Soru 2. Stres çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını nasıl etkilemektedir?

Hipotezler;

H₀: Stres çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını olumsuz etkilemektedir.

H₁: Stres çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını olumlu etkilemektedir.

Beklenen sonuç; Stres çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını olumsuz etkilemektedir.

Yöntem

Survey (anket) yöntemi ile gerçekleştirilen bu çalışmada, yüzyüze anket tekniği kullanılmıştır. Anketler ilgili hastanelerin başhekimlikleri aracılığıyla yapılmıştır. Ankette kullanılan ölçekler ise Chan (2006)'nın çalışmasından alınmıştır. Sözkonusu çalışmada, çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıkları, (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesin-

likle katılıyorum şeklinde beşli Likert ölçeği ile, iş stresine ilişkin düşünceleri ise 1) Hiçbir zaman, 2) Nadiren, 3) Bazen, 4) Sık sık ve 5) Hemen hemen her zaman şeklinde ters orantılı likert ölçeği kullanılarak Değerlendirilmiştir.

Evren: Bu çalışmanın ana evrenini Aksaray ilinde ve Ankara illerindeki kamuya ait beş hastanenin sağlık çalışanları oluşturmuştur. Aksaray ilinde, üç hastane çalışanları evrene dahil edilirken, Ankara'da, ise iki devlet hastanesi çalışanları evrene dahil edilmiştir. Araştırma kapsamına sadece iki ildeki belirli hastanelerin dahil edilmiş olması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu sınırlılığa rağmen, araştırma sonuçlarının, sağlık sektörü çalışan ve yöneticilerine konuyla ilgili önemli ipuçları sağlayacağı düşünülmektedir.

Örneklem: Araştırmada, örnek-lem tespitinde basit seçkisiz (tesadüfi) yöntem ile 266 kişiye uygulanmıştır. Örneklem, %78,2'si kadın, %21,8'i erkektir. %38,7'si bekar, %48,1'i çocuklu-evli ve %13,2'si ise çocuksuz evli oldukları görülmektedir. Eğitim düzeyi bakımından çalışanların çoğunluğunun lise ve yüksekokul mezunu oldukları görülmektedir. Yaş düzeyi ağırlıkla 18-35 arasında değişmektedir. Araştırma kapsamına dahil edilen çalışanların aynı kurumda çalışma süreleri, %21'i bir yıldan az, %20,3'ü 1-3 yıl, %23,3'ü 4-7 yıl ve %24,8'i on yıldan uzun bir süreyi kapsamaktadır. Çalışanların aynı sektörde çalışma süreleri ise genellikle 1-3 yıl (20.7), 4-7 yıl (%18.8) ve 10 yıldan uzun (%39.8) bir süre olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamına dahil edilen kurum çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri

ile ilgili dağılımlar Tablo 1 (s.:53)'de yer almaktadır.

BULGULAR

Araştırma bulgularını bir bütün olarak daha iyi açıklanabilmesi için SPSS 15.00 programından yararlanılmıştır. Araştırma bulguları;güvenirlilik ve geçerlilik analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi ile elde edilmiştir.

Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi

Bu çalışmada ölçeklere ilişkin güvenirlik analizinde Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Geçerlilik analizinde ise Keşfedici Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis- EFA) yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar ise Tablo 2 (s.:53-54) ve Tablo 3 (s.:54)'te özet olarak verilmiştir.

Tablo 2 (s.:53-54)'de, iş kaynaklı strese ilişkin faktör analizi sonuçları görülmektedir. İş kaynaklı stres dört temel faktör değişkeni olarak ortaya çıkmıştır. Söz konusu bu faktörler kısaca özetlenirse;

Faktör 1-Çalışanların rol yetersizlikleri ve belirsizlikleri, kurumun ve çalışanların tutumu, iş yükü, fiziksel ve duygusal tükenmişlik, performans baskısı, kurumsal adaletsizlik, yetersiz motivasyon;

Faktör 2- Mesleki beklentiler, rol beklentileri, kişisel gelişim ve değişimde yetersiz hissetme,

Faktör 3- Mesleği yeterince tanımama, meslekle ilgili yeterince deneyim ve tecrübeye sahip olmama hissine kapılma;

Faktör 4- Mesleğin diğer aktivitelere engel olarak görülmesi şeklinde özetlenebilir.

Faktör analizinde kullanılan verinin faktör analizi için uygunluğunda ise Kaiser-Meyer-Olkin testi yapılmıştır. Test oranının 0,60'ın

üzerinde olması verinin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Araştırmada bu oran ise 0,93 olarak saptanmıştır. Açıklanan toplam varyans %54,60'dır.

Tablo 3 (s.:54)'te çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını belirlemek için yararlanılan değişkenlere ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Duygusal bağlılık, kurumda kalmakta mutluluk duyma, kurumun kişisel anlamı, kurumda kalma isteği, kuruma olan sadakat ve kurumun problemlerini kendi problemleri olarak görme olarak özetlenebilir. Kaiser-Meyer-Olkin test sonucu 0,84 olarak saptanmıştır. Açıklanan toplam varyans ise %58,74'dür.

Stres İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişki

Çalışanların işe bağlı olarak maruz kaldıkları stres ile kuruma olan duygusal bağlılıkları arasında nasıl bir ilişki olduğunu belirlemek için Spearman Korelasyon korelasyon analizinden yararlanılmış olup analiz sonuçları ise Tablo 3 (s.:54)'te verilmiştir.

Tablo 4 (s.:55)'te çalışanların stres düzeyleri ile kuruma olan duygusal bağlılıkları arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçları görülmektedir. Strese neden olan Faktör 1, Faktör 2 ve Faktör 4 ile çalışanların kuruma duygusal bağlılıkları arasında bir ilişki mevcutken; Faktör 3 ile duygusal bağlılık arasında bir ilişki olmadığı görülmektedir. Stres faktörleri ile duygusal bağlılık arasında ilişkinin negatif yönlü olması dikkat çekmektedir. Çalışanların işe bağlı olarak karşılaştıkları stres düzeyi yükseldikçe kuruma olan duygusal bağlılıkları da azalmaktadır.

Sonuçlar aynı zamanda araştırmanın 1. sorusunu, H₁ hipotezini ve beklenen sunucunu da kısmen doğrulamaktadır. Bu nedenle çalış-

şanların kuruma olan duygusal bağlılıklarının sağlanmasında, çalışanların rol yetersizlikleri veya belirsizliklerinin giderilmesi, kurumun çalışanlara bakış açısının olumlu kılınması, iş yükünün hafifletilmesi, motivasyon koşullarının iyileştirilmesi, kurumsal adaletin sağlanması, kişisel gelişimin desteklenmesi, iş dışı sosyal aktivitelerin geliştirilmesi gerekir.

Stresin Duygusal Bağlılık Üzerine Etkisi

Stresin çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarına olan etkisini belirlemede regresyon analizinden faydalanılmıştır. Analizde Enter metodu uygulanmış ve sonuçları Tablo 5 (s.:55) ve Tablo 6(s.:55)'da verilmiştir

Tablo 5(s.:55)'da, modelin bir bütün olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için uygulanan Anova testi sonuçları görülmektedir. Model 1'in, 0,05 anlamlılık düzeyinde bir bütün olarak, her düzeyde anlamlı olduğu saptanmıştır. Tablo 6(s.:55)'da ise, regresyon katsayılarına ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Tabloda, sabit değer, değişkenlere ilişkin B ve β Katsayıları, t değerleri, sig. düzeyleri, bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler tarafından açıklanma oranı (R^2) ve modelde oto korelasyon olup olmadığını gösteren Durbin-Watson testi ile ilgiler sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 6'de regresyon analizi katsayılarına ilişkin sonuçlar görülmektedir. Stres faktörlerinin çalışanların kuruma duygusal bağlılıkları üzerine olan etkisi araştırılmıştır. Model 1'de bağımsız değişkenlerden Faktör 1 ve Faktör 4'ün modele dahil edilmesi anlamlı çıkarken Faktör 3 ve faktör 2 'nin modele dahil edilmesi anlamsız görülmektedir. Özellikle Faktör 1 çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını üzerinde olumsuz etkilemektedir. Faktör 4 ise duygusal bağlı-

lığı zayıf bir şekilde olumlu etkilemektedir. Böylece araştırmanın ikinci hipotezi H_1 de kısmen kabul edilmiştir. Modele ilişkin Durbin-Watson değerinin 1,5-2,5 arasında olması değişkenler arasında oto korelasyon olmadığını göstermektedir. Model 1'de bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı %34'dür.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Kurum ve kuruluşların faaliyetlerini yerine getirmede çalışanlar önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle çalışanın bilgi, deneyim ve tecrübelerinin açığa çıkarılması ve iş süreçlerinde kullanılması gerekir. Çalışanların bilgi ve tecrübelerini iş süreçlerinde kullanabilmeleri onların ruh hallerine bağlıdır. Psikolojik olarak kendini mutlu hissetmeyen veya sürekli strese maruz kalan birey işine odaklanmaktan çok kendi sorunlarıyla uğraşmak zorunda kalmaktadır. Bu sorunun giderilmesinde, örgütsel güven ve bağlılığın sağlanması oldukça önemlidir. Kurumsal güven ve bağlılığın sağlanması, stresin de azalmasına neden olacaktır. Çalışanların örgüte olan güven ve bağlılıklarında ise, açıklık, tutarlılık, saygı, işbirliği, iletişim, kendini ortaya koyabilme, rol ve statü belirginliği, iş tanım ve sorumluluklarının açıkça belirlenmesi, çalışan odaklı politika ve stratejilerin geliştirilmesi gibi hususlar büyük rol oynamaktadır.

Stres ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bu çalışmada sağlık kurumu çalışanlarının yaş, çalışma süresi, eğitim düzeyi, medeni durum ve cinsiyetleri gibi farklı temel özellikleri dikkate alınmıştır. Çalışanlara ilişkin betimleyici veriler tespit edildikten sonra, stres ile çalışanların kuruma olan duygusal bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, çalışanların rol yetersizlikleri ve belirsizlikle-

ri, kurumun ve çalışanların tutumu, iş yükü, fiziksel ve duygusal tükenmişlik, performans baskısı, kurumsal adaletsizlik, yetersiz motivasyon, mesleki beklentilerin karşılanmaması, rol kişisel gelişim ve değişimde kendini yetersiz hissetme ile kuruma olan duygusal bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle bu hususlar çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını olumsuz etkilediği görülmüştür. Mesleği yeterince tanıma ve iş dışı aktivitelerle duygusal bağlılık arasında ise bir ilişki tespit edilmemiştir.

Sonuç olarak, sağlık kurumu çalışanları, kurumun doğası gereği daha çok strese maruz kalmaktadırlar. Özellikle çalışanların, göreve, role, ilişkilere, fiziksel ve beşeri koşullara, izlenen kurumsal politikalara bağlı olarak zaman zaman strese girdikleri görülmektedir. Bu tür stres kaynakları, çalışan ile kurum arasındaki duygusal bağlılığı ya zayıflatmakta ya da belli bir süre sonra ortadan kaldırmaktadır. Diğer taraftan stres ortamı-

nın olmadığı durumda bireyler, kuruma güçlü tutum ve eğilimlerle bağlılık göstermektedirler. Kuruma olan duygusal bağlılık, işe, mesleğe, çalışma arkadaşlarına, yönetime, amaç ve hedeflere güçlü bir inancı ortaya koymaktadır. Bu nedenle çalışanların bu konularda, sıkıntıya veya uyumsuzluğa düşmemeleri gerekir.

Araştırma kapsamına sadece iki ilde faaliyet gösteren sınırlı sayıdaki hastane çalışanlarının dahil edilmiş olması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu nedenle sonuçları genelleştirerek yorumlamak yanlış anlamlara yol açabilir. Ancak, farklı sosyodemografik özelliklere sahip çalışanların araştırma kapsamında yer alması oldukça önemlidir. Bu yönüyle ileride yapılacak araştırmalara önemli ipuçları verebilecektir. Gelecekte bu yönde yapılacak araştırmaların kapsamının daha geniş tutulması, konuya farklı bir bakış kazandırabilecektir.

KAYNAKLAR

- Başaran, İ. (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara: A.Ü Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları No:108.
- Baysal, C. A. (1996). *Çalışma Yaşamında İnsan*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi, Fakülte Yayın No.128.
- Dixon, M.A. et. al. (2005). Challenge is Key: An Investigation of Affective Organizational Commitment in Undergraduate Interns, *Journal of Education for Business*, January/February:173-180.
- Efeoğlu, İ.E. (2005). Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana: Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Klinsontorn, S. (2005). *The Influence of Leadership Styles on Organizational Commitment and Employee Performances*, Nova Southeastern University: Unpublished doctoral thesis.
- Ko, J., Price, J.J. & Mueller, C.W. (1997). Assessment of Meyer and Allen's Three Component Model of Organizational Commitment in South Korea, *Journal of Applied Psychology*, 82. 961-973.

- Lou, J.H. et. al.. (2007). A Study of Role Stress, Organizational Commitment and Intention to Quit Among Male Nurses in Southern Taiwan, *Journal of Nursing Research*, 15(1): 43–53.
- Meyer, J.P. & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Review*, 1(1): 61–89.
- Paine, C. (2007), *The Relationship Among Interpersonal and Organizational Trust and Organizational Commitment*, Alliant International University: Unpublished doctoral thesis.
- Rayton, B.A. (2006). Examining the Interconnection of Job Satisfaction and Organizational Commitment: an Application of the Bivariate Probit Model, *Int. J. of Human Resource Management* 17(1): 139–154
- Reynolds, J.R. (1997). The Effects of Industrial Employment Conditions on Job-Related Distress, *Journal of Health and Social Behavior*, 38(2):105-116.
- Spence Laschinger, H.K.; Finegan, J. & Shamian, J. (2001). The Impact of Workplace Empowerment, Organizational Trust on Staff Nurses' Work Satisfaction and Organizational Commitment, *Health Care Manage*, 26(3), 7-23.
- Şahin, N. (1994). Stresle Başa Çıkma, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Suna Tevruz (Edited by), Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını No.2.
- Tanner, Bobbie M. (2007). *An Analysis of Relationships Among Job Satisfaction Organizational Trust and Organizational Commitment in An Acute Care Hospital*, Saybrook Graduate School and Research Center, San Francisco, California: Unpublished doctoral thesis.
- Türköz, Y. (2000). İşe ve Kuruma Yönelik Tutum Hangi Boyutlarda Ölçülmektedir?, *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 4(1): 4-6.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organization A Normative View, *Academy Of Management Review*, 7(3): 418-428.
- Woods, W.G. (2007). *The Effect of Leadership Practices on Organizational Commitment: An Analysis of Mba's In Their Individual Workplace Settings*, Capella University: Unpublished doctoral thesis.
- Yüksel, İ. (2003). Hemşirelerin İş Güçlüğü Faktörlerinin Belirlenmesi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi", *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 5(20):131-139.

TABLolar

Tablo 1: Örneklemin Sosyo-Demografik Özellikleri

Demografik özellik-ler	Frekans	Yüzde	Demografik özellik-ler	Frekans	Yüzde
Medeni durum			Cinsiyet		
Bekar	103	38,7	Bayan	208	78,2
Çocuksuz evli	35	13,2	Erkek	58	21,8
Çocuklu evli	128	48,1	Sektörde çalışma süresi		
Eğitim düzeyi			1 Yıldan Az	25	9,4
Lise	78	29,3	1-3 Yıl	55	20,7
Yüksekokul	132	49,6	4-7 Yıl	50	18,8
Fakülte	36	13,5	8-10 Yıl	30	11,3
Yüksek lisans	11	4,1	10 yıldan fazla	106	39,8
Doktora	9	3,4	Bu kurumda çalışma süresi		
Yaş düzeyi			1 Yıldan Az	56	21,1
18-25 yaş	61	22,9	1-3 yıl	54	20,3
26-30	85	32,0	4-7 yıl	62	23,3
31-35	61	22,9	8-10 yıl	28	10,5
36-40	37	13,9	10 yıldan fazla	66	24,8
41-45	9	3,4	Toplam	266	100,0
46 ve yukarı	13	4,9			
Toplam	266	100,0			

Tablo 2: İşe Bağlı Strese İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Fak-tör 1	Fak-tör 2	Fak-tör 3	Fak-tör 4
İş rolünü belirlemek için yetersiz kaynaklara sahip olmak,	,631			
Rol beklentilerini gerçekleştirmek için yetersiz zamana sahip olmak,	,532			
Kurumun ve mesleğin gerektirdikleri arasında kendimi yıpranmış hissetmek,	,663			
Diğer çalışanlar tarafından bana saygı duyulmadığını hissetmek	,666			
Normal çalışma haftasında muhtemelen bitirilmeyecek kadar çok ağır bir iş yüküne sahip olduğunu hissetmek,	,742			
Çeşitli iş ortamındaki (idare, çalışma arkadaşları, hastalar vb.) insanların zorlayıcı isteklerini karşılayamadığını hissetmek,	,515			
Performans için üzerimde bir baskının olduğunu hissetmek,	,595			
Hizmet beklentilerinin diğer rol beklentilerimin ihtiyacı olan zamanı aldığını hissetmek,	,452			
Günün sonunda işimden fiziksel anlamda soğuduğumu hissetmek,	,617			
Günün sonunda işimden duygusal anlamda soğuduğumu hissetmek	,598			
Rol beklentilerim ilgili olarak idare ile benim aramda fikir birliği eksikliği olduğunu hissetmek,	,623			
Adil olmayan değerlendirme ve uygulamalarla karşı karşıya gelmek,	,604			
Kurum içi dayanışmanın olmaması ve bu hissi sürekli yaşamak,	,570			

Yersiz motivasyon.	,499
Mesleğimle ilgili birtakım beklentilerle karşı karşıya gelmek,	,436
Klinik bir işi gerçekçi bir şekilde yapabilmek zamanı olmadan yapabilmek veya klinik yetkimi sürdürebilme baskısı altında hissetmek,	,471
Mesleğimle ilgili beklentilerin karışıklığı ile karşı karşıya gelmek,	,478
Meslekteki ilerleyişimin olabileceği veya olması gerektiği gibi olmadığını hissetmek,	,567
Rol beklentilerimi değiştirmekle karşı karşıya gelmek,	,618
Daha önceki rol beklentilerimden yoksun olmak,	,736
Kişisel başarı ve değerlerin kurum veya bölümün başarı ve değerleriyle uyumsuz olduğunu hissetmek	,638
İdarenin benim hakkımda ne düşündüğü konusunda kendimi kararsız hissetmek,	,604
Kendi alanımdaki son gelişmelerle aynı hızda olmadığını hissetmek.	,602
Öğretme işini yerine getirmem için mesleğimi yeteri kadar tanımadığımı anlamak,	,631
Mesleğimi yeterince tanımadığımı anlamak,	,718
Mesleki beklentilerimi gerçekleştirmek için düzenli çalışma saatleri dışında iş ilişkili aktivitelere katılmak,	,640
İyi bir çalışan olabilmek için yeterli becerilere sahip olmadığımı hissetmek.	,701
Meslek sahibi olmanın kişisel önem teşkil eden diğer aktivitelere müdahaleyi gerektirmesi,	,498
Yapmak zorunda olduğum iş durumunun işimin ne kadar iyi gittiği ile bağlantılı olur.	,763
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: ,931; Bartlett's Test of Sphericity (Approx. Chi-Square): 3831,000; Sig. ,000, 4 Faktörün toplam açıklanan varyansı: %54,601; Güvenilirlik alfa değeri: ,938</i>	

Tablo 3: Duygusal Bağlılığa İlişkin Faktör Analizi

Değişkenler	Faktör 1
Bu kurumda, kariyerimin kalan kısmını geçirmekten mutluluk duyarım.	,816
Kurumun problemlerini kendi problem gibi hissederim.	,767
Bu kurumun benim için çok büyük kişisel anlamı vardır.	,779
Şu anda kurumda kalmak büyük bir ihtiyaç meselesi olduğu kadar büyük bir istek meselesidir.	,718
Bu kurum sadakatimi (bağlılığımı) hak ediyor.	,749
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: ,841; Bartlett's Test of Sphericity (Approx. Chi-Square): 428,529; Sig. ,000, Faktörün toplam açıklanan varyansı: %58,748; Güvenilirlik alfa değeri: ,824</i>	

Tablo 4: Stres İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişki

Faktörler	Ortalama	St. Sapma	Spearman's rho	Duygusal Bağlılık (Ort. 2,9723; St. Sp. ,966)
Faktör 1	2,963	,938	r	-,503
			p	,000<0,01
Faktör 2	2,750	,864	r	-,381
			p	,000<0,01
Faktör 3	2,073	,807	r	-,037
			p	,277>0,01
Faktör 4	3,035	1,085	r	,187
			p	,001<0,01

**Korelasyon ilişkisi 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5: Anova Test Sonuçları

Model 1	Karelerin toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Regression	76,048	4	19,012	33,668	,000
Residual	140,041	248	,565		
Toplam	216,089	252			

$p < 0.05$; Bağımlı değişken: Duygusal bağlılık; Bağımsız değişkenler: Stres faktörleri

Tablo 6: Katsayılar Tablosu

Model	B	β Katsayısı	t-Değeri	Sig.	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Durbin-Watson
Model					,593	,352	,341	1,560
(Sabit değer)	4,045		18,742	,000				
Faktör 1	-,543	-,550	-7,108	,000				
Faktör 2	-,013	-,012	-,155	,877				
Faktör 3	,010	,009	,160	,873				
Faktör 4	,196	,229	4,387	,000				

$p < 0.05$; Bağımlı değişken: Duygusal bağlılık; Bağımsız değişkenler: Stres faktörleri (Faktör 1, Faktör 2, Faktör 3 ve Faktör 4)