T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

BEYAZ YAKA ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mahmud MAMMADOV

İSTANBUL – 2024

T.C.

İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

BEYAZ YAKA ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Bülent DEMİR

İSTANBUL – 2024

KABUL VE ONAY

…… tarafından hazırlanan "……." adlı tez çalışmasının savunma tarihi ……..tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen jüri tarafından oy birliği /oy çokluğu ile İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ……. Anabilim Dalı …….. Bilim Dalı Yüksek Lisans / Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri	İmza
Danışman	
Doç. Dr. Bülent DEMİR	.....
Üye	
Doç. Dr. Murat SAĞBAŞ	.....
Üye	
Dr. Öğr. Üyesi Serkan AKGÜN	.....
Üye	

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun …….. tarih ve …….. sayılı kararıyla onaylanmıştır.

.....

Doç. Dr. Bülent DEMİR

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygu olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Mahmud Mammadov

26.04.2024

ÖN SÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmamı sahiplenerek titizlikle takip eden danışmanım Doç. Dr. Bülent DEMİR'ın değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Doç. Dr. Bülent DEMİR bütün süreç boyunca her anlamda yanımda olmuş, desteğini ve katkılarını esirgememiştir. Savunma sınavı sırasında jüri üyeleri çalışmamın son haline gelmesine değerli katkılar yapmışlardır. Bu vesileyle tüm hocalarıma ve tezimin son okumasında yardımlarını esirgemeyen yakınlarıma teşekkürlerimi borç bilirim. Son olarak bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim anneme ve aileme şükranlarımı sunarım.

Mahmud Mammadov

26.04.2024

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR i
TABLO LİSTESİ ii
ÖZET iii
ABSTRACT iv
GİRİŞ 1
BÖLÜM 1: BEYAZ YAKALILAR VE İŞ DOYUMU 2
1.1. Beyaz Yakalılar ve Çalışma Süreçleri 2
1.2. İş Doyumu 2
1.3. İş Doyumunun Önemi 4
1.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler 5
1.4.1. Bireysel Faktörler 5
1.4.1.1. Yaş 5
1.4.1.2 Cinsiyet 6
1.4.1.3. Eğitim Düzeyi 7
1.4.1.4. Medeni Durum 8
1.4.1.5. Aynı İşte Kalma Süresi 8
1.4.1.6. Kişilik 8
1.4.1.7. Kıdem ve Çalışma Süresi 9
1.4.1.8. Statü 9
1.4.2. Çevresel ve Örgütsel Faktörler 10
1.4.2.1. Ücret 10
1.4.2.2. Terfi 10
1.4.2.3. İşin Durumu 11
1.4.2.4. Çalışma Şartları 12
1.4.2.5. İş Ortamı ve Çalışma Arkadaşları 13
1.4.2.6. Yönetim Biçimi 13
1.5. İş Doyumunun Boyutları 14
1.5.1. İçsel Doyum 14
1.5.2. Dışsal Doyum 14
1.6. İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğunun Sonuçları 15
1.7. İş Stresi 16
BÖLÜM 2: GÜVEN KAVRAMI VE ÖRGÜTLERDE GÜVEN 18
2.1. Güven Kavramının Önemi 18
2.2. Örgütsel Güven Kavramı ve Tanımı 19
2.3. Örgütsel Güven Türleri 21

2.4. Örgütsel Güven ve Bağlılık 24
2.5. Örgütsel Güvenin Sağladığı Faydalar 25
2.6. Örgütsel Güvenin Boyutları 26
2.6.1. Örgüte Güven 26
2.6.2. Yöneticiye Güven 26
2.6.3. Çalışma Arkadaşlarına Güven 26
2.7. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları 27
2.7.1. Çalışanların Örgüte Olan Güveni 27
2.7.2. Çalışanların Yöneticiye Olan Güveni 29
2.7.3. Çalışanların Birbirlerine Olan Güveni 31
BÖLÜM 3: ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ 33
3.1. Araştırmanın Amacı 33
3.2. Araştırmanın Sorusu 33
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları 33
3.4. Yöntem 34
3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler 34
3.6. Konuyla İlgili Yapılmış Çalışmalar 35
3.7. Araştırmanın Bulguları 35
3.8. Demografik Bulgular 36
3.9. Normallik Testi Sonuçları 38
3.10. İş Doyumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 38
3.11. Örgütsel Güvene İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 40
3.12. İş Doyumu ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Testi Sonuçları 43
SONUÇ VE ÖNERİLER 45
KAYNAKÇA 46
ÖZGEÇMİŞ 52

KISALTMALAR

V.B: Ve Benzeri

TABLO LİSTESİ

Tablo1: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları……...37
Tablo 2: Katılımcıların Mezun Oldukları Eğitim Düzeyi Dağılımları……37
Tablo 3: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları……...37
Tablo 4: Katılımcıların Çalıştıkları Sektör Dağılımları……...37
Tablo 5: Normallik Testi Sonuçları…….38
Tablo 6: Cinsiyet Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları…….39
Tablo 7: Eğitim Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları…….40
Tablo 8: Medeni Durum Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları……..40
Tablo 9: Sektör Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları…….40
Tablo 10: Cinsiyet Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları……..42
Tablo 11: Eğitim Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları……..42
Tablo 12: Medeni Durum Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları…….42
Tablo 13: Sektör Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları……..43
Tablo 14: İş Doyumu ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Testi Sonuçları……...44

ÖZET

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Beyaz Yaka Çalışanlarında İş Doyumu ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Araştırma

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı / İşletme Yönetimi Bilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Bülent DEMİR

2024 – 52

Bu araştırmanın amacı, beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırma verileri 240 beyaz yaka çalışandan online anket yöntemiyle toplanmış ve analizlerde Normallik Analizi, Mann-Whitney U Testi ve Spearman Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Araştırma bulguları, iş doyumu ile örgütsel güven arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir ($r= 0.484$, $p <0.01$). Cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve sektör bazında yapılan analizlerde ise anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Bu sonuçlar, iş doyumunun örgütsel güven üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymakta ve iş yerinde memnuniyeti artırıcı stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Örgütsel Güven, Beyaz Yaka Çalışanlar

ABSTRACT

Istanbul Kent University Postgraduate Education Institute

Examining the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Trust in White Collar Employees: A Research

Master Thesis

Business Administration Division / Business Management Discipline

Supervisor: Assocıate Bülent DEMİR

2024 – 52

The purpose of this study is to examine the relationship between job satisfaction and organizational trust among white-collar employees. The research data were collected from 240 white-collar employees through online survey method and Normality Analysis, Mann-Whitney U Test and Spearman Correlation Analysis were used in the analysis. Research findings show that there is a positive and significant relationship between job satisfaction and organizational trust ($r= 0.484$, $p <0.01$). No significant differences were found in the analyses based on gender, educational status, marital status and sector. These results reveal that job satisfaction has a significant effect on organizational trust and suggest that strategies to increase satisfaction at work should be developed.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Trust, White Collar Employees

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişki hem akademik literatürde hem de pratik uygulamalarda büyük önem kazanmıştır. İş doyumu, bireyin işine yönelik genel memnuniyet düzeyini ifade eder ve işyerindeki motivasyon, verimlilik, bağlılık gibi faktörler üzerinde önemli bir etkisi vardır (Locke, 1976). Örgütsel güven ise, çalışanların yönetime ve işyerindeki diğer kişilere duyduğu güveni kapsar ve iş performansı, işten ayrılma niyeti gibi çeşitli örgütsel sonuçlarla ilişkili bulunmuştur (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995).

İş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkiye dair yapılan araştırmalar, genellikle bu iki kavramın pozitif yönde bir etkileşim içinde olduğunu göstermektedir. Dirks ve Ferrin (2001), işyerinde güvenin çalışanların iş tatminini artırdığını ve örgüte olan bağlılıklarını güçlendirdiğini ortaya koymuşlardır. Ayrıca, örgütsel güvenin düşük olduğu ortamlarda, çalışanların iş doyumunun da olumsuz yönde etkilendiği gözlemlenmiştir (Colquitt, Scott ve LePine, 2007). Bu bağlamda, beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin incelenmesi, işyerlerinde çalışan memnuniyetini ve verimliliğini artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir.

Bu araştırmanın amacı, beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi belirlemek ve bu iki kavramın örgütsel sonuçlar üzerindeki etkilerini daha iyi anlamaktır. Çalışmada kullanılan veriler, çeşitli demografik gruplardan gelen beyaz yaka çalışanlardan toplanmış olup, iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişki SPSS programı ile analiz edilmiştir.

BÖLÜM 1: BEYAZ YAKALILAR VE İŞ DOYUMU

İş dünyasında genellikle masa başında çalışan ve fiziksel olmaktan çok zihinsel görevleri yerine getiren profesyonelleri ifade etmek için kullanılan bir terim olarak beyaz yakalılar denilir. Mavi yakalı çalışanların aksine, çalışanlar genellikle eğitimlidir, ofis ortamında çalışır ve idari, mali veya teknik roller üstlenirler. Beyaz yakalı çalışanlar, iş doyumu açısından çeşitli faktörlerden etkilenerek iş doyumu, bir çalışanın işine ve çalışma ortamına yönelik genel memnuniyetini ifade eder ve bu, iş verimliliğini, motivasyonu ve genel yaşam kalitesini etkileyebilir (Yıldız ve Tekin, 2018).

1.1. Beyaz Yakalılar ve Çalışma Süreçleri

Beyaz yakalı çalışanların çalışma süreci, genellikle ofis ortamında ve zihinsel beceri gerektiren işlerde çalışan bireyleri kapsayarak çalışanların iş süreçleri, mavi yakalılardan farklı olarak daha çok bilgi, planlama ve analiz odaklıdır. Ofis çalışanı, bir şirkette masa başı olarak çalışan ve işi tamamlamak için fiziksel gücü yerine zihinsel gücünü kullanan kişi olarak tanımlanabilir. "Beyaz yakalı" terimi genellikle fiziksel emekten ziyade zihinsel emek gerçekleştiren bir grup profesyoneli ifade eder (Edayı, 2012). Dolayısıyla bir şirkette idari görevlerde bulunan çalışanlar, avukatlar veya bir şirkette pazarlama faaliyetleri yürüten pazarlama profesyonelleri çalışanlar sınıfına girmektedir. Beyaz yakalı çalışanlar elbette genel olarak ofis çalışanı olarak tanımlanmakla birlikte işin ihtiyacına göre üretim merkezlerinde veya şantiyelerde de çalıştırılabilirler (Edayı, 2012). Bu durumda dikkat edilmesi gereken en önemli husus iş tanımının bedensel emekten ziyade zihinsel emek içerip içermediğidir.

1.2. İş Doyumu

İş tatmini kavramı, yapılan işten keyif almayı içermektedir. İnsanın yaptığı işten duyduğu tatmin ve mutluluk duygusu, yaptığı işten aldığı hazzı artıran bir duygudur. İşinden keyif alan bireyler daha yüksek düzeyde tatmin ve tatmin yaşarlar. Eğer çalışanlar işe karşı olumlu bir tutuma sahiplerse işlerinden memnun kalacaklardır. Olumsuz bir tutumu varsa işinden memnun değildir (Kaplan, 2014). Beklentiler kişiden kişiye değişir. Bir kişinin iş tatmini çeşitli faktörlerden etkilenir. Bu etkilerden en önemlisi bireyin büyüdüğü çevre,

ailesi ve arkadaşlarıdır. İş tatminini etkileyen faktörler arasında kişinin inançları, sosyal statüsü, iş ararken beklentileri ve tercihleri yer almaktadır.

Kişilik Özellikleri Bu nedenle kadın ve erkeğin hayata dair beklentileri farklıdır. İş tatmini düzeyi ile çalışanın yaş durumu arasında doğrusal bir ilişki vardır. Yani yaş arttıkça kişisel tatmin artıyor ve bundan etkileniyor. İş tatmini ile eğitim düzeyi arasında ters bir ilişki vardır. İşte geçirilen süre ile kıdem arasında doğrudan bir ilişki vardır. İnsanlar iş yerinde daha fazla zaman geçirdikçe buna alışırlar ve işinden memnun olanlar çalışmaya devam etmek ve gelişmek isterler. İş tatmini düzeyini belirleyen en önemli çevresel faktör mevcut işin yerine geçebilecek istihdam fırsatlarının çeşitliliğidir. İşlerinden memnun olan kişilerin, ne kadar çok iş fırsatı olursa olsun, diğer iş fırsatlarını takip etme olasılıkları daha düşüktür (Dertlioğlu, 2016). İş tatmini düşük olan kişilerde ise durum tam tersidir. İş doyumunu etkileyen bir diğer çevresel faktör ise sosyal destektir. Bu da bireyin kendini güvende hissetmesi anlamına gelir.

Kendini güvende hissetmeyen kişi işini bırakıyor, yaptığı işten daha az keyif alıyor, daha az üretken oluyor ve buna bağlı olarak iş tatmini de olumsuz etkilenerek düşük seviyelere düşüyor. Burada en önemli faktörlerden biri çalışanın aldığı ücrettir. Ayrıca işyerindeki çalışma koşulları ve sağlık koşulları da iş tatminini etkilemektedir. Terfi tüm çalışanların arzu ettiği bir fırsattır (Kaplan, 2014). Terfiiyle bağlantılı gelir artışı fırsatları ve mesleki düzeyin artmasıyla ortaya çıkan sosyal statü farklılıkları gibi faktörler, kişinin bir kuruluş içinde çalışırken ilerleme fırsatı bulması durumunda ortaya çıkar.

Bireyler işlerini destekleyen başka işleri olan kişilerden destek almak isterler. Bu destek işin koordinasyonunu sağlar. Verimlilik olgusu iş tatmininin bir sonucudur ve bu iki kavram arasında doğrusal bir ilişki vardır. Beklentileri karşılanan çalışanların hem verimliliği hem de iş tatmini daha yüksektir. İş tatmini sonuçları iki açıdan değerlendirilebilir. Bunlardan ilki çalışanların işten keyif almasıyla ilgiliyken, ikinci boyutu ise iş tatmininin çalıştıkları şirkete sağladığı faydalarla ilgilidir (Furat, 2016). İş tatmini yüksek olan bireyler daha etkili çalışır ve örgütsel başarıyı artırır. İş tatmini çok önemli bir faktördür ancak iş tatminini arttırmak kolay değildir. Yüksek düzeyde iş tatmini hem çalışanlar hem de yöneticiler için oldukça önemli bir kavramdır.

1.3. İş Doyumunun Önemi

İş doyumunun önemi iş tatmini sonuçları sadece çalışanı değil tüm organizasyonu etkilemektedir. Bu kavramın hem olumlu hem de olumsuz pek çok sonucu olabilmekte, dolayısıyla çalışanla birlikte çalışma hayatı da birçok faktörden etkilenmektedir. Bireysel ihtiyaçlar karşılandığında işyerinde verimlilik artar ve çalışanlar işlerinden memnun kalır, böylece şirkette başarı sağlanır (Boyalı, 2011). İş tatmininin hem bireysel hem de örgütsel sonuçlar açısından önemi yadsınamaz. İş tatmininin önemi üç açıdan ele alınmaktadır: çalışanlar, yöneticiler ve organizasyonlar.

Günlük yaşamın önemli bir parçası olan iş, insan yaşamında önemli bir yer tutar. İş, bireyleri farklı ilgi alanları doğrultusunda birleştiren unsurdur ve bireyler keyif aldıkları görevleri daha verimli ve etkili bir şekilde yerine getirirler. Ancak bireylerin hem manevi hem de fizyolojik ihtiyaçları olduğu bilinmektedir ve eğer bireyler motive olurlarsa ve kendilerini adarlarsa manevi ihtiyaçlarını gidermeye çalışacaklardır. Bireyin bu enerji ihtiyacı iş tatmini sağlanarak desteklenir.

Yüksek iş tatmininin kişisel refahı etkilediğini, düşük iş tatmininin ise işyerinde yabancılaşma, ilgisizlik ve uyumsuzluk gibi durumlara yol açabileceğini biliyoruz. İşinden memnun olan kişi işe geç kalmadan zamanında geliyor, devamsızlığı yok, işten biraz izin almak istiyor, olumlu duygulara sahip ve çalışmaktan keyif alıyor. Yaptığı işten memnun olmayan kişilerin psikolojik olarak asla olgunlaşmadıkları, yaptıkları işten doyum alamadıkları için hüsrana uğradıkları, ruhsal ve bedensel hastalıklara yakalandıkları bilinmektedir (Demir, 2007). Özetle; iş tatminsizliği kişinin hayatında ciddi psikolojik ve fiziksel sorunlara neden olabilmekte ve iş tatmini bireylerin hem ev hem de iş yaşamlarında huzurlu olmalarını sağlamaktadır.

Yönetici ile çalışan ilişkileri, çalışanların iş tatmininde önemli bir faktör olarak değerlendirilmekte ve çalışanların şirket hedefleri doğrultusunda etkin performansı, yöneticilerin başarısını etkilemektedir. Bireyler üstleri tarafından değerlendirildiğinde işe olan şevkleri artar ve üstlerine olan saygıları artar. Yöneticinin tutum ve davranışlarındaki değişiklikler çalışanların yöneticiyle iletişim kurmasını zorlaştırır. Bu nedenle yöneticilerin önemli görevlerinden biri çalışanların işlerinden memnun olmalarını sağlamaktır. Çalışanlar işlerinden memnun olmadıklarında hem iş hayatında hem de sosyal yaşamlarında sorunlar

yaşanabilmektedir (Budak, 2006). İşinden memnun olmayan işçi kaçıp başka işe geçme fırsatı ararken, işinden yüksek düzeyde memnun olan işçi ise aslında daha sağlıklı ve daha uzun yaşıyor. Çalışanlar memnun olduklarında hem mesleki hem sosyal hem de aile ortamlarında olumlu davranmaya devam edeceklerdir. Bir örgütte iş doyumunun düşük olması, örgütteki durumun kötüleştiğini gösteren en önemli argümandır.

İş tatmini azaldıkça personel sorunları, işten ayrılmalar, devamsızlıklar, şikayetler artıyor ve disiplin cezaları artıyor. İş tatmini sağlayamayan örgütler çalışanları elde tutmakta zorluk çeker ve artan devamsızlık verimliliği azaltır. İş tatmini sağlayan bir kuruluştaki personel iş sürekliliği gösterir ve kuruluş çalışan bulmakta zorluk çekmez. Bu durum iş tatmininin örgütler için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. İşinden memnun olan örgütlerdeki çalışanların daha sağlıklı, daha mutlu, daha işbirlikçi, daha güvenilir, daha az eleştirel, daha az güvensiz olduklarını ve daha uzun yaşadıklarını göstermektedir (Boyalı, 2011).

1.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Yöneticiler çalışanlarının yüksek düzeyde iş tatminine sahip olmasını isterler. Bu nedenle çalışanlarımızın yetenek ve yeteneklerine göre iş tatminini sağlamaya ve geliştirmeye çalışıyoruz. İş memnuniyetinin sağlanması, kişisel ve örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir unsurdur. Bu nedenle iş tatminini arttırmak için iş tatminini etkileyen faktörler hakkında bilgi sahibi olmak önemlidir. Bu faktörler birbiriyle etkileşim halindedir ve faktörün etkileri çalışanların iş tatmini için önemli olmasına rağmen, bunların varlığına tek başına güvenilemez. Çalışanların iş tatminini etkileyen faktörler genellikle iki başlık altında ele alınmaktadır: bireysel faktörler ve örgütsel faktörler (Akıncı, 2002). Çalışan demografik özellikleri ve kişisel özellikleri kişisel faktörleri içerirken, iş ve çalışma ortamı gibi konular örgütsel faktörleri içermektedir (Çelebi, 2020).

1.4.1. Bireysel Faktörler

1.4.1.1. Yaş

İş tatmininin yüksek olduğunu ancak birkaç yıl içinde bu değerin düştüğünü, daha sonra çalışanlar çalışmaya devam ettikçe iş tatmininin arttığını belirtmektedirler. Bu sonuca dayanarak araştırmacılar iş tatmininin iş yeniliğinden kaynaklanabileceğini belirtiyorlar. İş

tatmini, çalışanların yaşadığı güvensizlik, kıdem ve güvenlik sizlikle birlikte azalmakta, ancak işin kabul edilmesi ve güvenliğin sağlanması durumunda zamanla artma eğilimi gösterebilmektedir. Çalışanlar genç, orta yaşlı ve yaşlı olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır ve çalışanların yaş grubu onların işe yönelik tutumlarını, algılarını, isteklerini ve beklentilerini etkilemektedir (Öktem, 2009). Genç çalışanların aldıkları eğitime göre çalışma isteklerinin iş tatminini olumlu etkilediği ancak iş dışında farklı ve ilgi çekici aktiviteler bulabilmeleri işe olan ilgilerini azaltabileceği bilinmektedir.

Orta yaşlı işçiler, iş değiştirme fırsatlarının azalması ve daha yerleşik çalışma alışkanlıklarına sahip olmaları nedeniyle daha iyimser algılara sahipken, yaşlı çalışanların yaşlandıkça ve daha yerleşik çalışma alışkanlıklarına sahip oldukları için değişime direndiklerini ve daha az istekli olduklarını gördük. Yaşlı çalışanlar için dışsal motive edici faktörlere daha fazla önem verilmekte ve ücret artışlarının ve işyerinde ortaya çıkan fırsatların iş tatminini etkilediği belirtilmektedir. Beş farklı ülkede yapılan bir iş tatmini araştırması, yaşlı çalışanların işlerinden genç çalışanlara göre daha memnun olduklarını ortaya çıkardı (Boyalı, 2011). Yaş ilerledikçe iş tatmini artıyor. Bunun nedeni çalışanların deneyim kazanmaları sonucunda daha uyumlu hale gelmeleridir. İşyerinde mesleki deneyim ve beceri kazanmanın iş performansını artırdığı ve iş tatminini olumlu yönde etkilediği söylenmektedir.

1.4.1.2 Cinsiyet

İş dünyası erkeklerin hakimiyetinde olmasına rağmen kadınların iş hayatına katılımı geçen yüzyılın ortalarında değişmeye başladı. Günümüzde erkek çalışanların oranı yüksek kalsa da teknolojik gelişmeler ve iş dünyasında yarı zamanlı çalışma fırsatlarının artması, kadınların evde geçirdikleri zaman miktarını azalttıkça, kadın işçilerin işgücü piyasasındaki konumu değişmektedir (Kaya, 2013).

Örgütlerde kadın ve erkeklerin birbirlerinden farklı değer ve beklentileri olduğu ortaya çıktı. Kadınların ilişkilere, erkeklerin ise başarıya dair fikirleri olduğu, bunun da cinsiyet rolü sosyalleşmesindeki farklılıklardan kaynaklandığı belirtildi. Erkeklerin iş yerinde özel hayatlarına göre daha fazla zaman ve dikkat harcadığı ancak kadınların, özellikle de okul öncesi çocuğu olanların evde daha fazla sorumluluk ve iş yükü üstlendiği belirlendi. Bu

durum, kadın ve erkekler arasında içsel motivasyon ve işe bağlılık açısından farklılıklar olabileceğini göstermektedir.

Kadınlar, eş ve anne rolleri nedeniyle iş hayatındaki maddi ve fiziki unsurların yeterli olduğuna inanmakta ve daha yüksek ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmamaktadır. Erkek ve kadın çalışanların iş tatmini puanlarına baktığımızda tutarlılıktan söz edemiyoruz. Çalışanın erkek ya da kadın olmasının işe karşı tutumu etkilediğini gösteriyor ancak bazı araştırmalar kadınların iş tatmininin daha yüksek olduğunu öne sürüyor; bazı araştırmalar çalışanların işlerinden daha memnun olduklarını öne sürüyor. Bazıları bu eğilimin erkeklerde daha fazla olduğunu vurgulamaktadır (Özdemir, 2009). Bununla birlikte, kadın ve erkekler için iş tatmini meslek gruplarına göre farklılık gösterebilmektedir. Ağır metal ve inşaat endüstrilerinde erkekler işlerinden kadınlara göre daha az tatminsiz olabilirler, ancak kadınlar da görsel kalite kontrolünde erkeklerden daha başarılıdır ve işlerinden erkeklere göre daha az tatminsizdirler.

1.4.1.3. Eğitim Düzeyi

Çalışanların iş tatminini etkileyen önemli faktörlerden biri de eğitim düzeyleridir. Bu yönünde çalışanlara bilgi, istek düzeyi, iş değerleri, örgütsel beklentiler, işin sağladığı ortam ve fırsatlar gibi faktörler arasında denge kurmak önemlidir (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001). Çalışanlar daha eğitimli oldukça işlerine yönelik farklı anlamlar ve beklentiler geliştirirler.

Eğitim düzeyi yüksek kişiler, eğitim düzeyi düşük kişilere göre daha farklı çalışıyor. Yüksek eğitimli kişilerin ücret beklentileri, iş tatmini ve çalışma koşulları talepleri daha yüksektir. Bu bireyler işletmeyi sadece para kazandıkları değil aynı zamanda sosyal statü kazandıkları ve sosyal ilişkiler kurdukları bir ortam olarak görmektedir. Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında belirsizlik olduğu ifade edilmiştir. Genel olarak çalışanın eğitim düzeyi arttıkça iş tatmininin de artması beklenmektedir. Ancak bu her zaman mümkün değildir.

Herkesin yeterli eğitimi aldıktan sonra beklentilerine uygun bir iş bulması veya iyi bir ücret düzeyinde çalışması mümkün değildir. Eğitim düzeyi yüksek çalışanların genel iş tatmininin, eğitim düzeyi düşük çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülüyor. Bu konuyla ilgili diğer araştırmalar, eğitim seviyesi olan çalışanların daha yüksek beklentilere sahip

olması ve bu beklentiler karşılanmadığında tatmin olmaması nedeniyle eğitimin iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu belirtiyor (Tayfun, 2015). Dolayısıyla eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında pozitif ya da negatif net bir ilişki kurmak mümkün değildir.

1.4.1.4. Medeni Durum

İş tatmini ile medeni durum arasındaki ilişkiyi incelediğimizde genellikle evli kişilerin bekar kişilere göre işlerinden daha memnun olduklarını görüyoruz. Evli kişinin iş doyumunun yüksek olmasının nedeni, evlilik sonrasında iş motivasyonlarının değişmesi ve aile hayatından elde ettikleri doyumun işlerine yansımasıdır. Evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha az devamsızlık, daha az işten ayrılma niyeti ve daha yüksek tatmin yaşadıklarını göstermektedir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Ancak medeni durum kişinin yalnızca bekar veya evli olmasına göre değerlendirilmez; boşanmış veya dul kişiler de bu sınıfa dahildir. Boşanmış, ayrılmış ve dul çalışanların iş tatmini evli çalışanlara göre daha düşüktür.

1.4.1.5. Aynı İşte Kalma Süresi

Çalışanın yaşı ile aynı işte çalıştığı süre birbiriyle ilişkilidir. Bu konuyla ilgili bir literatür taraması, yaşlandıkça aynı işte kalan çalışanın iş tatmininin daha yüksek olduğunu ortaya çıkardı. Ancak kişinin iş değiştirmeye devam etme isteği iş tatminsizliğine yol açıyor. İş tatminsizliği, yeterli maaş zammı alamamaktan veya uzun süreli çalışmadan sonra bile terfi alamamaktan kaynaklanmaktadır. Sonuç olarak bu duruma bakıldığında çalışanların iş doyumlarının bir süre sonra azaldığı, ancak yeni bir işe girdikten sonra tekrar doyuma ulaştıkları söylenebilir (Nergiz ve Yılmaz, 2016).

1.4.1.6. Kişilik

Her insanın kendine özgü bir kişiliği vardır ve her bireyin kişilik yapısı, başarıları ve deneyimleriyle şekillenir. İş tatmininin kişiliği de etkilediği bilinmektedir. Bu konuyla ilgili literatür incelendiğinde bireysel farklılığın iş tatminini etkilediği sonucuna varılmıştır. İş yaşamında kendine güven, özgüveni yüksek, kararlılık gibi faktörlere sahip olan bireylerde iş doyumunun yüksek olduğu görülmektedir. İş tatmini düşük olan kişiler yeteneksizdir, sınırlı becerilere sahiptir, çevrelerine uyum sağlayamaz ve tatminsizdir. Aynı zamanda dışa

dönük olmayan kişilerde öfke, saldırganlık, kişilerarası ilişkilerin zayıf olması gibi özelliklerin varlığı kişinin işinden memnun olmadığını gösterir (Nergiz ve Yılmaz, 2016).

1.4.1.7. Kıdem ve Çalışma Süresi

Kıdem, kişinin hizmet yılını gösterir. İş tatmini ile çalışma saatleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar, çalışma saatleri arttıkça iş tatmininin de arttığını ortaya koymuştur. Çalışma süresi, iş tatmininin belirlenmesinde önemli bir değişken olarak kabul edilmektedir. İş tatmini ve kıdem üzerine yapılan araştırmalar arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kıdem ile iş tatmini arasında doğrudan bir ilişki olduğundan, çalışan kıdeminin artmasının iş tatminini olumlu yönde etkilemesi beklenmektedir (Tayfun, 2015). Özellikle yüksek düzeyde memnun çalışanlar işten ayrıldıktan sonra çalışmaya devam ederken, memnun olmayan çalışan ise işten ayrıldıktan sonra işini tamamen bırakıyor.

1.4.1.8. Statü

Meslek grubu iş tatminini belirleyen önemli faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Meslek gruplarına yönelik araştırmalar, çalışanların iş tatmini ile iş tatmini arasında tutarlı bir ilişki bulmuştur. Daha yüksek statüdeki mesleklerde çalışanlar arasında iş tatmininin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. İş tatmininin kişinin durumuna göre değişmesinin nedenleri işin prestiji, alınan ücretlerdeki farklılıklar ve işin sağladığı özerkliktir (Tayfun, 2015).

Aynı zamanda toplum tarafından çok değer verilen işlerde çalışan kişilerin saygı ihtiyacı karşılandığı için iş tatmininin daha yüksek olduğu söyleniyor. Mesleğin niteliği bireyin iş doyumunu etkiler ve bireyin madencilik veya demircilik gibi bir meslekteki iş doyumu, kütüphaneci veya öğretmenlik gibi bir meslekteki bireyin iş doyumundan farklı olabilir (Rençber, 2012).

1.4.2. Çevresel ve Örgütsel Faktörler

1.4.2.1. Ücret

Çalışan ücret ve maaşları iş dünyasının en önemli konularından biridir. Kişinin geçimini sağlamak için asgari yaşam standardına eşdeğer bir gelire ihtiyacı var. Bu nedenle ücret, bireyin yaşamındaki en temel emek hedeflerinden biridir. Bir bireyin çalışmasında en önemli faktörlerden biri kendisinin ve ailesinin yaşamının devamlılığını sağlamaya yetecek bir ücret kazanmasıdır. Çalışma hayatına giren kişi için ücretler birinci önceliktir. Çalışanlar, ücretleri yalnızca ekonomik bir fayda olarak değil, aynı zamanda işlerine verdikleri emeğin karşılığı olarak da görüyorlar. Bu nedenle ücretin, çalışanların iş tatminini etkileyen faktörler arasında önemli bir değişken olduğu ifade edilmektedir (Alıca, 2008).

İş tatmini ile ücretler arasındaki ilişkiyi açıklayan çalışmalar, ücret değişkeninin tatmin ve tatminsizliğin temel bileşenlerinden biri olduğunu göstermiştir. Araştırmalar ücretin iş tatmini üzerinde doğrudan etkisi olduğunu gösteriyor. Alınan ücretlerin yeterliliği, ihtiyacın karşılanması ve alınması gereken ücretlerle karşılaştırıldığında normal olması çalışanların çalışma tutumunu etkilemektedir. Ancak belli bir süre sonra ücretlerin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi niceliksel olarak yeterli görülmemekte ve diğer çalışanlar arasında dengeli bir dağılım gözetilmektedir. İş tatminsizliği, diğer çalışanlarla aynı seviyedeki kişilerin kendilerinden daha az ücret aldıklarını bilmeleri durumunda ortaya çıkar. Bu nedenle, ücret kişisel beklentileri karşıladığında iş tatmini artar, ancak iş beklentileri karşılanmadığında tatminsizlik ortaya çıkabilir (Keleş, 2006). Çalışanlar yaptıkları işin aldıkları ücretle orantılı olduğunu hissettiklerinde iş doyumu daha yüksektir.

Ücret, çalışanları örgüte katılmaya motive etmenin yanı sıra çalışanların örgüte bağlılıklarını da sağlar. Aynı zamanda örgütlerin mevcut rekabet koşullarında ayakta kalabilmeleri de önemlidir. Bu nedenle ücretin çalışan performansı ve motivasyonu üzerindeki etkisinin yanı sıra örgüte sağlayacağı faydaların da değerlendirilmesi gerekmektedir. Çalışanlara ikramiye verilmesi veya ücretlerin artırılması gibi faaliyetlerin iş tatmini üzerinde olumlu etkisi vardır (Alıca, 2008).

1.4.2.2. Terfi

İş doyumunun en önemli faktörlerinden biri terfidir. Terfi, bir çalışanın bir organizasyon içinde daha yüksek bir pozisyona geçmesidir. Terfi bireye sorumluluk

yüklerken aynı zamanda kendini gerçekleştirme, kişisel gelişim, yüksek sosyal statü ve iyi bir itibar için fırsatlar sağlar. Herkesin bakış açısı farklıdır, dolayısıyla terfi onlar için farklı şeyler ifade eder.

Bazı çalışanlar için büyüme anlamına gelirken, bazıları için ise daha yüksek bir pozisyona ulaşmak veya daha fazla para kazanmak olarak ifade edilebilir. Terfi, bireyin çalışma motivasyonunu artıran önemli faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. İnsanlar çalışmaya başladıklarında pozisyonlarının artmayacağına, maaşlarının artmayacağına inanırlar, emeklerinin boşuna olduğunu, toplum bireyleri olarak işe yaramaz olduklarını düşünürler. Bunun sonucunda iş tatminsizliği ve doyumsuzluğu ortaya çıkabilmektedir.

Birey, çalıştığı işte tecrübe kazandıkça, bulunduğu pozisyonun yetki ve sorumluluğunun sınırlı olduğunu fark eder, gelişme ihtiyacı ve daha iyi olma arzusu hisseder, mevcut durumundan uzaklaşır Kişi terfi almaya hakkı olduğuna inanır ancak terfi alamamak iş tatminini azaltır ve devamsızlığa yol açar (Özaydın ve Özdemir, 2014). Ancak bireylerin işlerinde yükselme fırsatlarının yüksek olması, sıklıkları, eşitlikçi ve objektif kuralların varlığı çalışan memnuniyeti olasılığını doğrulamaktadır (Keleş, 2006). Bireylerin çalıştıkları örgüt içerisinde ilerleme fırsatlarına sahip olduğu ve örgüt içerisinde yükselmenin liyakat esasına dayanmadığı durumlarda iş tatmini daha yüksektir (Rençber, 2012).

1.4.2.3. İşin Durumu

İş kelimesinin kendisi, kişinin yaptığı işten keyif aldığını ve sorumluluk alabileceği bir çalışma ortamına sahip olduğunu gösterir. İş kalitesi, çalışan memnuniyeti puanıyla iş tatmininde en önemli faktörlerden biri olarak kabul ediliyor. İşin doğasını belirleyen faktörler. İşin anlamı, işle özdeşleşme, işin gerektirdiği beceriler, işin çalışana sağladığı özerklik ve performansa ilişkin alınan geri bildirimler değerlendirilir. Bireyin işinin rutin olmaması, niteliği ve niteliği değişen sorunlarla karşılaşması ve sürekli değişmesi, çalışanların farklı düzeydeki deneyim ve bilgi birikiminden faydalanmasına olanak sağlamaktadır (Özdemir, 2009). Dolayısıyla bazı çalışanların iş tatmini artarken, bazılarının ise tatminsizlik yaşaması söz konusu olabilmektedir. Çalışanların iş tatminini arttırmada pek çok özelliğin önemli olduğu düşünülmektedir.

Çalışanların kendilerini örgüte faydalı hissettikleri, işlerini sevdikleri, yaptıkları işlere değer verildiği, işlerinde yaratıcı oldukları ve işletmenin gelişimine katkıda bulunabildikleri belirtilmektedir. Ayrıca bilgi ve beceri gerektiren karmaşık görevler, çalışanların kendilerini farklı hissetmelerini ve yaptıkları işin daha anlamlı olmasını sağlar. Bu durumda çalışanların iş memnuniyetini arttırmaktadır. Bireylerin başarma arzusu vardır, başarılarını görmek ve göstermek isterler ve zor bir görevdeki başarının iş tatmini üzerinde olumlu etkisi vardır. Ayrıca çabalarımın çevrem tarafından fark edilmesi beni çok mutlu ediyor. Ancak çalışanlar arasında memnuniyetsizliğin önlenmesi için günümüzde işin karmaşıklığında dengenin sağlanması ve bireylerin yeteneklerinin aşılmaması önem arz etmektedir (Boyalı, 2011).

1.4.2.4. Çalışma Şartları

Bireylerin çalıştığı çalışma ortamı ve fiziki koşullar, bir örgütün verimliliğini etkileyen önemli faktörlerden biridir. Örgüt içindeki bireylere iyi çalışma koşullarının sağlanması morali etkiler, örgütle uyumu sağlar ve iş doyumunu artırır. Dolayısıyla bir örgütün çalışma koşullarının iyileştirilmesi çalışanların iş tatminini artıracaktır (Özaydın ve Özdemir, 2014).

Çalışma koşulları, bireye çalıştığı kurumun sağladığı fiziki, ekonomik ve psikososyal koşulların ve olanakların tamamıdır. İnsanlar çalışma koşullarından bahsederken genellikle iş yerinin sıcaklığı, gürültülü veya sessiz olması, havalandırma ve aydınlatma koşulları gibi faktörler akla gelmektedir (Kaya, 2013). Bir kuruluş içindeki uygun olmayan çalışma koşulları iş tatminsizliğine yol açabilir. Yetersiz ısıtma koşulları, aşırı gürültü, yetersiz havalandırma, nem, toz, koku, yetersiz aydınlatma ve olumsuz sağlık koşulları, bireylerin işyerlerinden memnuniyetsiz kalmasına neden olmaktadır (Budak, 2006).

Çalışma ortamının fiziki koşullarının yanı sıra işyeri kuralları da bireyin tutumunu etkilemektedir. İşletmede çalışanlara sağlanan düzenlemelerinin çok sert ve baskıcı olması, çalışanların işlerinden çekilmelerine neden oluyor. Bu nedenle sıkı ve sıkı denetime tabi mesleklerde çalışan kişilerin, yaptıkları işin verimini alamadıkları başka kurumlarda çalışmayı tercih ettikleri bilinmektedir. Çalışma koşullarında hem fiziksel hem de fiziksel olmayan koşullar etkili olabiliyor. İş tatmini ve üretkenlik üzerinde olumlu bir etki yaratmak için iyi ifade edilen iki koşulun karşılanması önemlidir.

1.4.2.5. İş Ortamı ve Çalışma Arkadaşları

Günlerinin çoğunu işte geçiren insanlar için iş arkadaşlarıyla ilişkiler önemlidir. Bireyler genellikle çalıştıkları organizasyondaki yönetici ve amirden daha fazla iş arkadaşına sahiptir ve onlarla iletişim halindedir. Bu nedenle çalışanların yönetici ve amirlerinden ziyade iş arkadaşlarıyla daha sık ve daha yakın ilişkiler kurması beklenmektedir. Bir organizasyonda grup çalışması gerçekleştiğinde, çalışan grupları arasındaki güçlü uyum ve iletişim, grup başarısını ve iş tatminini etkilemektedir.

Birey başarılı bir gruba dahil olduğunda ve hayata benzer bakış açısına sahip insanlarla çevrili olduğunda iş tatmini artar. Bireyin iş arkadaşlarıyla geliştirdiği ilişkilerin derecesi, iş tatmini üzerinde olumlu ya da olumsuz bir etkiye sahip olabilir. İş tatmini düzeyinde numaralı çalışma grubundaki kişilerin mesleki ve sosyal açıdan yetkin ve işbirlikçi olmaları önemli görülmektedir. Bir örgüt içindeki kişilerarası ilişkilerin iyi ya da kötü olması memnuniyetin değişmesinde rol oynamaktadır. Aynı zamanda kişilik grubun yapısı ve niteliğinin de iş tatmini açısından önemli faktörler olduğu ifade edildi.

Çalışma grubunun dost canlısı ve karşılıklı destekleyici olması, bireyin iş tatmini üzerinde orta düzeyde bir etkiye sahiptir. İyi bir çalışma grubu, bireylerin iş hayatından daha fazla keyif almasını sağlar. Çalışma grubunun olmaması durumunda iş tatmini olumsuz etkilenebilmektedir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Özetle, bireyin işyerindeki meslektaşlarıyla olan ilişkilerine yönelik tutumu motivasyonu, iş davranışını ve iş tatminini etkiler. Bu durum aynı zamanda örgüt içindeki bireylerin performansını da etkilemektedir. Bireyler bir örgütte meslektaşlarıyla iyi ilişkiler geliştirdiğinde iş doyumları artar, örgüte bağlılıkları artar ve işten ayrılma oranları azalır (Nergiz ve Yılmaz, 2016).

1.4.2.6. Yönetim Biçimi

Bir örgütün liderlik tarzı, çalışanların iş tatminini etkileyen faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Bir kurumun liderlik tarzı ve yöneticinin çalışanlara karşı tutumu, çalışanların iş tatmininde önemli faktörlerdir. Çalışanın görev yaptığı örgütün liderliğinin başarılı, dürüst, adil, güvenilir, problem çözücü olması ve çalışanlarla ilişkilerinde çatışmanın düşük olması bireyin iş doyumu düzeyini olumlu yönde etkilemektedir.

Çalışanlar için önemli bir motivasyon kaynağı olan ücret gibi faktörler yeterli olmadığında bile, bir organizasyonun iyi liderlik ve yönetim tarzı, çalışanların iş tatminini giderek daha fazla etkilemektedir (Boyalı, 2011). Kişinin ise kurum içindeki yöneticilerin mesleki bilgi düzeylerinin düşük olması, çalışanların sorunlarına ilgisiz kalması ve çalışanların görüşlerini kabul etmemeleri nedeniyle memnuniyetsiz olduğu bir gerçek. Liderlik tarzının iş tatmini üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarda iki tür etkiden bahsedilmektedir. Bu etkilerden ilki çalışanın organizasyon içerisinde karar alma sürecine dahil edilmesi oldu. Bu durumda çalışanın örgütteki varlığı, onun özsaygı ve tanınma ihtiyacını karşılayarak iş tatminini artırır.

Bahsedilen ikinci etki çalışan odaklılıktır. Bu etki, bir kuruluştaki yöneticilerin çalışanla işbirlikçi ilişkiler sürdürdüğünü açıklamayı amaçlamaktadır. Çalışanların örgüt içerisinde karar alma mekanizmasına aktif olarak dahil edilmesi durumunda iş tatmininin arttığı söylenmektedir (Kaya, 2013).

1.5. İş Doyumunun Boyutları

Araştırmalar iş tatmininin genellikle iki alt kategoride ele alındığını göstermektedir: içsel örneğin, tanınma, özerklik, performans ve dışsal örneğin, güvenlik, fiziksel çalışma koşulları, para tatmin (Kök, 2006). İki alt başlığın toplamı genel memnuniyet puanına karşılık geliyor.

1.5.1. İçsel Doyum

Bireyin işten duyduğu keyif ve keyif, içsel tatmin olarak ifade edilmektedir (Durak ve Serinkan, 2007). İş tatmini, bireylerin yaptıkları işin sonucunda aldıkları tatmin duygusundan kaynaklanmaktadır. Bireyin içsel tatminini belirleyen birçok faktör vardır. Çalışanların becerilerini gösterebilme yeteneği, hedeflere ulaşma ile ilgili duygular, çeşitli insanlar üzerindeki etki derecesi, işyerinde bağımsızlık, işyerinde kurallara uyum, işyerinde sorumluluk ve güvenlik duygusu, sosyal fırsatlar ve sosyal statü kazanma. Çalışanlar yeni yöntemleri işlerine uyguladıklarında ve kalite hedeflerine ulaştıklarında iç tatmin artar.

1.5.2. Dışsal Doyum

Dışsal doyum genellikle kişinin dışsal, yani dışarıdan gelen ödüllerle, onaylarla veya takdirlerle elde ettiği tatmin duygusunu ifade ederek bir doyum, maddi ödüller, sosyal statü,

başkalarının beğenisi gibi dışsal faktörlere bağlıdır. Örneğin, bir kişinin işte aldığı maaş, terfi, ödül veya toplum tarafından kabul edilme arzusu dışsal doyum örneklerindendir.

Dışsal doyum, içsel doyumla karşıt olarak ele alınır. İçsel doyum, bir bireyin yaptığı işi kendi iç motivasyonu, kişisel gelişimi veya içsel değerleri nedeniyle yaptığı zaman elde ettiği tatmini ifade eder. Dışsal doyum, genellikle kısa vadeli bir motivasyon kaynağı olarak görülürken, içsel doyum uzun vadeli tatmin ve mutluluğa daha fazla katkıda bulunabilir. Ancak, her iki doyum türü de kişinin genel refahı ve yaşam memnuniyeti için önemli olabilir.

Dışsal tatmin, çalışanların iş faaliyetleri sonucunda aldıkları tatmin duygusudur Dışsal tatmini etkileyen faktörler: Çalışanların ücreti, yükselme fırsatları (terfi), çalışma koşulları, meslektaşlarla ve örgütle uyumu sıralanmıştır. Genel olarak; dışsal tatmin, iş sonucunda hissedilen tatmin olarak değerlendirilirken, içsel tatmin ise iş sırasında hissedilen tatmin olarak ifade edilmektedir. Genel iş tatmini, genel fiziksel çalışma koşulları ve bireyin kurumdaki meslektaşlarıyla uyumu ile tanımlanır. Ayrıca genel memnuniyet puanı, iç ve dış memnuniyet puanının fiziksel çalışma koşulları ve çalışma arkadaşlarıyla uyum puanına eklenmesiyle belirlenmektedir (Şengül, 2008).

1.6. İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Çalışanların yaşamları işlerinden duydukları tatmine bağlıdır. Bu bağlamda çalışanların iş yerinde hissettikleri duyguları ev yaşamlarına, ev yaşamlarında hissettikleri duyguları da işlerine aktarmaları muhtemel görünmektedir (Öktem, 2009). Çalışanlar işlerinden memnun olmadıklarında bu durum dışarıya da yansıyor. İnsanın yaşamı kendisi, çevresi ve çalıştığı iş yeri ile bağlantılı olduğundan, yansıttığı duygular hem kişisel yaşamını hem de örgütsel alanı etkilemektedir (Aydemir, 2013).

Bireylerin farklı ihtiyacı ve bu ihtiyaçlara bağlı olarak farklı öncelikleri vardır. İş yaşamına ilişkin bireysel beklentiler kişiden kişiye değişmektedir. Sonuç olarak çalışanın işe karşı olumlu tutumu iş tatminini, olumsuz tutumu ise iş tatminsizliğini göstermektedir. İş doyumunun bir olgu olarak varlığı arzu edilen bir olgu olsa da bunu başarmak kolay değildir. Yüksek iş tatmini, örgüt içinde iyi çalışma koşullarına yol açması nedeniyle yöneticiler tarafından da arzu edilen bir durum olarak değerlendirilmektedir (Kök, 2006). Çalışanların işlerine karşı olumlu bir tutum sergilemeleri başlangıçta memnuniyetlerini artırmaktadır. Yeterli düzeyde iş tatmininin sağlanması, çalışanların işlerine daha bağlı olmalarını

sağlayacak, verimliliği artıracak, iş zararlarını azaltacak ve işten ayrılmayı azaltacaktır. Çalışanlar işlerinden memnun kaldıklarında daha motive, kendinden emin, üretken ve verimli olurlar. Çalışan ve işverenlerde istenilen iş tatmini sağlanamadığında olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır.

İş tatminsizliğinin sonuçlarını inceleyerek iş tatmininin önemini fark etmek mümkündür. Çalışanın iş tatminini etkileyen çeşitli faktörler olmasına rağmen, iş tatminsizliğinin sonuçları çalışanın istek ve ihtiyaçlarına göre değişmektedir. İş tatminsizliği, çalışan arasında iki davranışı gösteriyor. Çalışanlar çalışmaya devam etmezse ya da çalışmaya devam ederlerse ruh sağlıkları bozuluyor, sorunlara yol açıyor, strese bağlı hastalıklar artıyor, işler zorlaşıyor ve devamsızlık vakası yaşanıyor. İş doyumsuzluğunun ikinci etkisi ise bireylerin sorunlarını dile getirmeleri ve çözüm bulmaya çalışmalarıdır (Gündüz, 2016).

1.7. İş Stresi

İş stresinin temel nedeni işyerinde çalışanlara yüklenen taleplerdir. Çalışanlar üzerinde baskı oluşturan bu talepler, kişilik özelliklerine göre farklılık göstermektedir. İş stresi esas olarak bireyin işine ve işin kendine özgü doğasına bakışından kaynaklanmaktadır. İşyerinin fiziksel ortamından dolayı işyerinde oluşabilecek stres faktörleri; ortamdaki aşırı sıcaklık, aşırı gürültü veya güçlü ışık gibi faktörleri içerebilir. Bu faktörlerin neden olduğu stresin sıklığı ve süresi kişiden kişiye değişmektedir (Göçeri, 2014). İşyerinde stresin etkileri; yorgunluk, can sıkıntısı ve işten hoşlanmama gibi olumsuz duyguları içerir. Bu sonuçlar stresörlerin etkisiyle devam ettiğinde bireylerde psikolojik yorgunluğa yol açmaktadır.

İş stresi, işle ilgili faktörlerle etkileşim bozulma, artış vb. sonucu çalışanın psikolojik ve fizyolojik durumunda meydana gelen değişiklik veya kişinin normal işleyişinden sapma dürtüsü olarak tanımlanabilir. Zihin-beden ilişkisi stresin genel olarak çevresel talepler ile kişisel kaynakların kullanımı arasındaki dengesizlik olduğu bilinmektedir. Stres etkeninin bu taleplere gösterilen tepki veya gerginlikten farklı bir anlamda kullanılması gerekmesine rağmen, stres çeşitli akademik topluluklarda çok fazla açıklamaya konu olmaya devam etmektedir ve stres etkenleri ile bunlara verilen tepkiler arasında net bir ayrım yoktur. İş stresi genellikle tamamen kişisel veya çevresel stres değildir. Daha ziyade bu ikisi arasındaki etkileşimdir.

Bazı durumlarda iş stresi, yaşam tarzı değişiklikleri gerektirdiğinden koruyucu ve işlevsel olarak değerlendirilebilir. Her ne kadar stres kısa vadede bireyin performansını sürdürmede olumlu bir etkiye sahip olsa da iş yerinde stres yaşamanın genel olarak uzun vadede kişinin fiziksel ve psikolojik sağlığını yıpratıcı bir etkiye sahip olduğuna inanılmaktadır. İş stresi çalışanların verimliliği açısından önemli bir olgudur. İşyerinde internette sörf yapan çalışanların bu tür davranışları ile iş stresi arasındaki ilişkinin anlaşılması, kurum yöneticileri ve liderlerinin dikkate alması gereken ipuçları sağlayabilir. İş hayatında çalışan stresi olgusuna benzer şekilde, çeşitli durum ve olgulara bağlı çalışan iş tatmininin de araştırmacılar tarafından iyi bir şekilde incelendiği söylenebilir (Karakuş, 2019).

BÖLÜM 2: GÜVEN KAVRAMI VE ÖRGÜTLERDE GÜVEN

Güven kavramı, bireyler ve örgütler arasındaki ilişkilerin temelini oluşturan kritik bir unsur olup güven belirsizlik ve risk içeren durumlarda bir başkasının ya da bir kurumun davranışlarının öngörülebilir olduğuna ve zarar vermeyeceğine dair inancı ifade eder. Güvenin olmadığı bir ortamda iş birliği ve etkili iletişim zorlaşır, bu da bireysel ve kurumsal başarının önünde engel oluştur. Örgütlerde güven, çalışanlar arasındaki ilişkileri, lider ve çalışanlar arasındaki etkileşimi ve genel olarak örgütün dış çevresiyle olan ilişkilerini etkiler. Örgüt içindeki güvenin yüksek olması, çalışanların motivasyonunu artırır, iş tatminini yükseltir ve örgütsel bağlılığı güçlendirir. Bir kuruluş içinde güven dolu bir ortam yaratmanın yanı sıra, güveni anlamamız, güveni etkileyen faktörleri, onun öncüllerini ve haleflerini belirlememiz, bir kuruluş içinde güven dolu bir ortam oluşturmamız, sürdürülebilir kararlar almamız ve bu amaçla çok sayıda teorik ve uygulamalı çalışmalar yapılmıştır.

Güven kavramının hemen hemen herkes tarafından anlaşıldığı düşünülmektedir ancak tanımlanması zor olup güven kavramının tanımlanmasının zorluğunun yanı sıra güvenin kanıtını bulmak da oldukça zordur. Çünkü güven birden fazla kişiyi etkileyen bir kavramdır (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008). Ancak güvenin, aşağıdakiler de dahil olmak üzere birçok mikro ve makro düzeydeki süreci açıklamada önemli bir kavram olduğu bulunmuştur. Kişilerarası ilişkiler, kolektif eylem, idari verimlilik, ekonomik değişim, sosyal ve politik istikrar, kültürlerarası anlayış güven ve güven, insan ihtiyaçları arasında önemli bir yer tutar. Fizyolojik ihtiyaç doğrultusunda insanın birincil ihtiyaçlarının yani güvenlik ihtiyacının önemini vurgulamıştır (Topaloğlu, 2010). Psikolojik bir olgu olan "güven “in kökenleri 13. yüzyıla kadar uzanmaktadır. Kökenleri eski bir sadakat ve bağlılık ifadesine dayanır. Ancak güven olgusu ilk insan topluluklarının varlığı kadar eskidir. Güven kelimesi Türkçede “korku, tereddüt, şüphe ve güven olmaksızın inanç ve bağlılık duyguları” olarak tanımlanmaktadır. Güven konusuna ilişkin mesleki literatür incelendiğinde çeşitli tanımlar ortaya çıkar.

2.1. Güven Kavramının Önemi

Güvenin oluşmasını ve sürdürülmesini sağlayan kavramları ve güvenin bileşenlerini dikkate almanın daha yararlı olacağını savunmaktadırlar. Güvenin farklı tanımlarına göre

bireysel, grup, örgütsel ve toplumsal düzeyde güvenin farklı algıları, farklı özellikleri ve anlamları ele alınmalıdır. Güven kavramının bireyler ve toplum açısından önemi uzun zamandır bilinmektedir. Bu konuyu inceleyen yazarlar, toplumdaki yüksek güven düzeyinin iş birliği eğilimini de artırdığını belirtmektedir. Bu, iş birliği yoluyla 'ün güvenini yeniden tesis eder. Güven mutlak bir kavram değil bu nedenle, bir dereceye kadar belirsizlik ve risk içerirler (Arı, 2003).

Güven duygusu gereklidir çünkü gelecekte ne gibi olayların yaşanacağını, kişinin neler yaşayacağını önceden bilemeyiz. Bu bağlamda güven, insanların önemli bir ihtiyacı olarak ortaya çıkmakta ve karşılanmadığı takdirde eksikliği her zaman hissedilmekte ve insan davranışının verimliliğini azaltan bir kavram haline gelmektedir. Bu düşüş hem toplumsal gelişmeyi hem de insanların kendisini etkileyecektir (Uz, 2006). Bu anlamda güven, toplumsal gelişmeyi ve refahı sağlayan temel faktörlerden biridir. Genel olarak bireyin amaçları, hedefleri, normları ve motivasyonları varsayılan bir güven temeline dayanır. Ancak güven eksikliğinin, söz konusu faaliyetten beklenen sonuçlara ulaşılmasında önemli bir etkisi vardır. Bu açıdan bakıldığında güvenin insanın doğuştan sahip olduğu önemli duygulardan biri olduğu söylenebilir. Güven eksikliği oluştuğunda, karşılıklı güveni yeniden tesis etmek için atılacak adımlar arasında güvenin ihlal edildiğinin farkına varmak, bunu itiraf etmek, ihlalin nedenlerini açıklamak ve davranışın zararlı olduğunu teyit etmek, bir şeyin zararlı olduğunu kabul etmek ve kabul etmek yer alır. Her aşamayı ele aldığımızda güven kavramının insanların eylemlerindeki belirsizliği ortadan kaldıran bir mekanizma görevi gördüğünü görmek kolaydır (Güneşer, 2002).

2.2. Örgütsel Güven Kavramı ve Tanımı

Değişen koşullar, geniş bir geçmişe sahip düşünürlerin, bilim adamlarının, araştırmacıların, profesyonellerin, danışmanların ve yöneticilerin yeni arayışlar peşinde koşmasına olanak tanıyor ve bu insanların “insan unsurunun” ön plana çıktığı yeni arayışlara girmelerine olanak tanıyor. Bu gelişmenin bir sonucu olarak kuruluşlar, çalışanlarının karşılaştığı sorunları ele almanın ve bu sorunlara çözüm bulmanın yollarını aramaya başlamıştır. Aynı zamanda örgütlerde çalışanların etkinliğini hem kurumsal hem de pratik olarak artıracak birçok önlem gündeme gelmiştir. Örgütlerde ele alınması gereken insan unsuru temelli önemli konulardan biri de 'örgütsel güven' kavramıdır. Güven, önemli bir kültürel değer olarak örgütsel yapıların özelliklerini etkiler. Örgüt üyeleri arasındaki yüksek

güven, merkezileşmenin azalmasına neden olur. Bu, karar verme sürecini hızlandırır ve alınan kararların kalitesini artırır. Güven eksikliği merkezileşmenin artmasına ve sıkı dış kontrole yol açmaktadır. Günümüz yaşamında insanlar iş hayatı başta olmak üzere sosyal hayata daha fazla katılmak istemektedir. Günümüzde iş hayatında insan boyutu giderek önem kazanmakta ve iş hayatı, bireylerin insani özelliklerini, duygularını, ilgilerini ve motivasyonlarını dikkate almaktadır.

Modern insanı iş teknolojisini geliştirerek ya da finansal ödülleri artırarak motive etmek artık mümkün değildir (Balcı, 2000). Bu bağlamında bireylerin daha etkin çalışabilmesi ve örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için örgütün gelişimini sağlamak amacıyla örgütsel güven kavramının oluşturulması gerekmektedir. Örgütsel güven, bir örgüt içinde tüm örgüt üyelerinin katılımıyla oluşturulması gereken psikolojik bir ortam olarak görülebilir. İlişkilerin derinliği, rol ve sorumlulukların kapsamlı bir şekilde anlaşılması ve çalışanların işlerini yapabilme becerisi, bir organizasyonun güven kültürüne sahip olmasını sağlayan temel faktörler arasındadır.

Bu bağlamda üst yönetim, tüm çalışanlar arasında iyi ilişkiler kurmayı, görev ve sorumluluklarını tam olarak belirlemeyi ve çalışanların iş performanslarını geliştirmeyi seçmelidir. Güven hem bireysel hem de kurumsal düzeyde oluşur. Ancak bireylere güven ile örgütlere güven farklı kavramlardır. Kişisel güven ile örgütsel güven arasındaki ayrımına göre kişisel güven, kişiler arası farklılıklara dayalıdır ve kişilere özgüdür. Örgütsel güven ise bireyden ziyade örgüte odaklanır. Örgütsel güven, örgütün kimliğine olan güveni temsil etmektedir (Aktuna, 2007). Örgütsel güveni, "çalışanların örgütün sağladığı desteğe ilişkin algılamaları ve liderlerin dürüst olduğuna ve sözlerini tuttuklarına olan inançları" olarak tanımlamaktadır (Demircan, 2003).

Güven hem firma içi hem de firmalar arası ilişkilerde bir unsur olarak kabul edilmektedir. İç güven, örgüt üyeleri tarafından paylaşılan güven düzeyini temsil ederken, dış güven ise örgütün müşterilerine, tedarikçilerine veya ortaklarına olan güvenini yansıtmaktadır (Arslan, 2009). Örgütsel güven, kişiler arası ilişkiler sonucu ortaya çıkan, kültürel ve ahlaki değerlere, günlük yaşama, iş deneyimlerine bağlı olarak değişen bir olgudur. Güvenin tesis edildiği bir toplumda örgütsel faaliyetler daha sağlıklı, örgütler daha başarılı, performanslı ve verimli olur.

Örgütsel güven genellikle bir kuruluş içindeki bireyler veya gruplar arasındaki güven düzeyini ifade eder. Örgütsel güven düşüncesinin temeli, örgüt içi ve örgütler arası işlem maliyetlerini azaltan bir faktör olmasından kaynaklanmaktadır. Kurumsal güven üç bileşene göre değerlendirilir: Bunlar duygular, düşünceler ve kasıtlı eylemlerdir. Dolayısıyla bir inanç olarak örgütsel güven, tanımı sonucunda ortaya çıkan üç unsurdan ve bu üç unsurun karşılıklı yansımasından oluşmaktadır (Uzbilek, 2006). Örgütsel güven, bir gruptaki bir veya daha fazla kişinin başka bir kişi veya grupla iletişim kurma yeteneğidir.

- Açık veya belirsiz bir söze dayanarak iyi niyetle hareket etmek.
- Ne olursa olsun, müzakereler sırasında önceden verdiğiniz sözler konusunda dürüst olun.
- Uygun fırsat verilmiş olsa bile karşı tarafın durumundan haksız çıkar sağlamayın.

Örgütsel güveni, bir çalışanın güçlü bir sadakat arzusuyla örgüte bağlılığı ve örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi olarak tanımlamaktadır. Benzer şekilde örgütsel güveni, örgüte duygusal olarak bağlı olan, örgütün amaç ve değerlerini paylaşan ve örgüt içinde çalışmaya devam etme konusunda motive olan çalışanlar olarak tanımlamıştır (Ronald ve Lawrence, 2007). Örgütsel güven kavramı başka bir tanımla "çalışanların yönetime olan güven düzeyi ve yönetimin söylediklerine olan inançları" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre örgütsel güvenin kaynağı üst ve orta düzey yöneticilerin eylemleridir

Örgütsel güven, bir örgüt içindeki yatay ve dikey tüm ilişkilerin temelini oluşturur (Demircan, 2003). Dikey olarak güven, yöneticilerin çalışanlarına yönelik eylemleriyle oluşur. Yatay anlamda çalışanlar arasındaki ilişkiden kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda iş arkadaşlarına ve ekip arkadaşlarına duyulan güven, çalışanların birbirlerinin çıkarlarıyla ilgilenmesi, gerektiğinde birbirlerine yardım etmesi, birbirlerine karşı açık ve dürüst olmaları gibi karşılıklı olumlu beklentiler olarak tanımlanabilir. Başarıyı garantilemek için kuruluşların diğer kuruluşlara güvenmesi gerekir. Yönetim ve diğer çalışanların karşılıklı güven duyması ve ortak duygularla hareket etmesi organizasyon yapısına olumlu yansır.

2.3. Örgütsel Güven Türleri

Örgütsel güven üzerine yapılan araştırmalara baktığımızda, örgütsel güvenin iki şekilde incelendiğini görüyoruz: dış güven ve iç güven (örgütsel güven). Her ne kadar bu

çalışmanın ana teması örgüt içi güven olsa da dış güven konusunu da bu tema çerçevesinde ele almak faydalı olacaktır. Eğer bir kuruluş başarılı olmak istiyorsa dört tür ilişkiyi doğru bir şekilde kurması gerekir. Bu yönetim ve çalışanlar arasındaki ilişkiler, ekipler ve departmanlar arasındaki yatay ilişkiler, tedarikçiler ve diğer iş ortaklarıyla ilişkiler ve müşterilerle ilişkilerdir.

Bu ilişkilerden herhangi birinin ters gitmesi durumunda organizasyonun tam anlamıyla patlama yaşayabileceği söylenebilir. Örgütsel güven bu ilişkilerde büyük fark yaratmaktadır (Clark, 2002) Birçok sosyal bilim alanında güven, kişilerarası ve grup içi ilişkilerin temel bir özelliği olarak kabul edilir. Güven, bir kuruluş içinde çalışmayı mümkün kılan bir faktördür çünkü iş birliği yoluyla bireyler arasındaki grup uyumunu etkiler ve örgüt içi yapıların oluşumunu kolaylaştırır. Akademisyenler güven olgusunun organizasyonel alandaki etkisini iki şekilde tartışmışlardır.

Birincisi güven, etkili çalışma ilişkileri kurmada önemli bir unsurdur, ikincisi ise güven, örgütsel prosedür ve faaliyetlerin yetkilendirilmesinde etkilidir. Çalışanlar, liderlik grubunun karar ve eylemlerine dayanarak kuruluşun imajını taşırlar. Bu nedenle kuruluşla güven ve iyi ilişkiler kurmak için gereklidir. Güven oluşturmak için yöneticilerin ve çalışanların dürüst ve etik davranması gerekir. Yöneticiler, meşru çalışan davranışlarını desteklemeli ve örgütün hedeflerine ulaşabilmek için bilgiyi kısıtlayarak veya kendi çıkarlarını koruyarak çalışanları istismar etmemelidir (Yaşar, 2005).

Bir kurumda çalışanların moralini düşüren veya yükselten, çalışma arkadaşlarının ve yöneticilerin çalışanlara karşı tutumudur. Güven düzeyi yüksek örgütlerde bu tutum olumlu olur. Çalışma ortamı uyumlu olacak ve karşılıklı ilişkilerin gelişmesini teşvik edecektir. İyi iş ahlakına sahip çalışanlar, birbirleri ve şirketleri hakkında olumlu düşüncelere sahiptir. Bir kuruluşa duyulan güven yalnızca çalışanların moralini artırmakla kalmaz, aynı zamanda iletişimi de geliştirir. Paylaşımı arttırmak takım ruhunu ve takım çalışmasını sağlar. Daha az stresli bir çalışma ortamı, çalışanın kuruluşa olan bağlılığını artırır ve morali yüksek çalışanlar, daha az kaynakla görevleri zamanında tamamlayabildiği için maliyetleri azaltır. Araştırmalar, örgütsel çevreye ve ilişkilere duyulan güven eksikliğinin, örgütsel bağlılığın, ilişkilerin ve örgütsel performansın azalmasına, moral ve ürün kalitesinin düşmesine ve çalışanların devamsızlığının artmasına yol açtığını göstermektedir.

Buna bağlı olarak, ihanete uğradığını hisseden çalışanların hırsızlık ve işyerinde şiddet gibi zararlı davranışlarda bulunma olasılıkları daha yüksektir. Böyle bir ortamda yenilik ve yaratıcılık ya çok azdır ya da hiç yoktur, aynı zamanda çok fazla stres yaratır. Bu açıdan bakıldığında, çalışanlarının güvenmediği organizasyonların, çalışan bulma, seçme ve yetiştirmenin yüksek maliyetlerini ve bu maliyetlerin tekrarını da göz önünde bulundurması gerekmektedir. Çalışanları bulmak ve görevlendirmek zaman aldığından verimlilik düşmeye devam etmektedir (Halis, Gökgöz, Yaşar, 2007).

Çalışanların hem kendilerine hem de üst yönetime güven duyması organizasyon yapısına da olumlu yansıyor. Örgütler arası güven, örgüt içinde var olan güven iklimini ifade eder ve örgüt üyelerinin ve bireylerin örgütteki rollerine, ilişkilerine ve deneyimlerine dayalı olarak niyet ve davranışlarına ilişkin olumlu beklentileri içerir. Yüksek düzeyde örgütsel güven oluşturan örgütlerin daha uyumlu örgüt yapılarına, daha güçlü stratejik iş birliklerine, daha etkili ekip oluşturmaya ve daha etkili kriz yönetimine sahip oldukları tespit edilmiştir. Güveni yüksek olan kuruluşların, güveni düşük olanlara göre daha başarılı, uyumlu ve yenilikçi oldukları gözlemlenmiştir.

Örgütsel güven, bir örgütteki çalışanın tamamının iş tatminine ve çalışanların örgütsel etkililiğe ilişkin algı düzeyine bağlıdır (Huff ve Kelly, 2003). İşlevi fırsatçı davranışları sona erdirmek, karmaşıklığı azaltmak ve koordinasyon ve iş birliğini teşvik ederek kuruluşlar içindeki ilişkileri daha etkili hale getirmektir. Bir kuruluş içinde güven, belirsizliğin azaltılması, sorunların çözülmesi ve yeni çözümlerin ortaya çıkarılması için esastır.

Bilgi, ilgili ve doğru verilerinin sağlanması ve doğru geri bildirim sağlanması anlamına gelir. Etkisi ise başkalarının fikirlerini keşfetmeyi, kararları yapılandırmayı ve önerilerini benimseyerek değişim göstermeyi ifade eder. Kontrol ise yetki ve sorumluluğun çalışanlara başkalarına bağımlı hale getirilerek devredilmesidir. Örgütlerde güven duygusunun oluşmasını sağlayan bu kavramlar birçok bilim insanı tarafından aynı şekilde tartışılmıştır. Bu tartışmaların temeli güçlendirme, olumlu geri bildirim ve çalışanların katılımıdır (Halis, Gökgöz, Yaşar, 2007). Yöneticilere güven veren bir çalışma ortamı yaratma konusunda birçok sorumluluk düşmektedir. Güven ortamının sağlanması, güvenilir bir liderlik profiline sahip olmayı ve adil, uyumlu ve etik ilkelere dayalı davranışlara sahip olmayı gerektirir.

Örgütsel yaşamda algılanan güvenin derecesini anlamanın en iyi yolu yöneticilerin güvenilirliğini sorgulamaktır (Erdem, 2003). Güven, bir tesis içerisinde yapıcı ilişkilerin sağlanmasında ve tesisin başarısında belki de en önemli değerdir. Örgütsel güvenin örgütsel başarı için önemli bir ön koşul haline geldiğini belirtmektedir. Çünkü örgütte değişimler yaşanırken çalışanlar, örgüte, çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine güvendikleri ve hepsini kabul edebildikleri sürece bu değişimleri destekleyebilirler. Kurumsal yapılar üzerinde kavga edebileceklerini savundular. Yapılan araştırmalar güvenin, kurum içindeki sürtüşmeleri azaltarak, rahat ve uyumlu bir ortam yaratarak kurumun başarısında önemli bir rol oynadığını göstermektedir (İslamoğlu, Birsel ve Börü, 2007).

Örgütsel güvenin bir türü dış güvendir. Dış güven ve iç güven birbiriyle ilişkili olgulardır. Dış güvenin etkinliği aynı zamanda bir kuruluş içindeki güven oluşumunu da etkiler. Burada tartışılan güven türleri, bir kuruluş ile onun müşterileri veya diğer kuruluşlar arasındaki güvene dayalı ilişkilerle ilgilidir. Dış güven, kuruluş üyelerinin toplu olarak diğer şirketlere duyduğu güven türüdür. Bu güven türü, bir şirketin organizasyonel ilişkilerini organizasyon, müşteriler, pazarlama kanalları ve ortak yatırımlar gibi çeşitli yönlerden güçlendirir.

2.4. Örgütsel Güven ve Bağlılık

Örgütsel güven kavramı, örgütsel bağlılık gibi değişkenlerle güçlü bir şekilde ilişkilidir ancak kavramsal olarak onlardan farklıdır. Örgütsel bağlılık, şirketin hedefleriyle özdeşleşme ve bu hedeflerin takdir edilmesiyle ilgilidir; örgütsel güven ise çalışanların şirketin hedeflerine ve liderlerine olan güveniyle ilgilidir ve sonuçta örgütün çalışana faydalı olduğuna inanılan davranışın gerçekleşmesine yol açar.

Örgütsel bağlılık, bireyin örgütle ne ölçüde özdeşleştiğini ve örgüte katıldığını gösterir. Dolayısıyla örgütsel bağlılık ne kadar yüksek olursa, çalışanın kendi isteğiyle şirketten ayrılma olasılığı da o kadar az olur. Bir şirketin çalışanları birbirlerine ne kadar çok güvenirse, kontrole o kadar az ihtiyaç duyarlar (Neves ve Caetano, 2006). Bazı araştırmacılar örgüte duyulan güvenin örgütsel bağlılığın önemli bir göstergesi olduğunu bulurken, bazıları da iş tatmininin bağlılığın bir göstergesi olduğunu bulmuşlardır.

Örgütsel güven, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın çalışan davranışının ve etkili örgütsel bağlılığın bir parçası olduğu düşünülmektedir. Ancak aynı örgüt içinde iş değiştirmek iş tatminini artırabileceğinden ve bu her koşula bağlı olduğundan, örgütsel bağlılık ve güven daha sonraki işten ayrılma davranışının daha iyi göstergeleri olabilir. Ayrıca yaklaşık araştırmacı iş tatmininin örgütsel bağlılığın birçok bileşeninden biri olduğuna inanmaktadır. Örgütten gelen adil muamele ve destek algıları, kurulan güvenin oluşturduğu örgütsel bağlılığı da etkilemektedir (Neves ve Caetano, 2006).

2.5. Örgütsel Güvenin Sağladığı Faydalar

İşletmeler sosyokültürel ve ekonomik sistemlerdir. Mikro düzeyde şirket güven olgusuna odaklanmanın gerekliliğini anlıyor. Güvenin örgütlere olan etkisine bakıldığında kişilerin yani çalışanların güven duygusunu kaybetmeden güvenli bir ortamda çalışmaları sağlanmalıdır (Kamer, 2001).

Örgütsel güveni karakterize eden bireysel faktörler bir şirketin değerini artırır. Belirsizliğin olmadığı bir ortamda organizasyonel sürekliliği sağlayın yeniliği benimsiyor ve bununla gurur duyuyor. Güven ortamlarında insanların değişime karşı daha az dirençli oldukları gösterilmiştir (Polat, 2009). Değişimi tehdit edici bir araç olarak görmüyorlar. Bu da firmaların yenilik yapmasına, bu yeniliği kısa sürede yakalamasına ve üretime en hızlı şekilde devam etmesine olanak sağlıyor. Çalışanlar bilgilerini ekip arkadaşlarıyla ve şirketle kolaylıkla paylaşırlar. Bu işin gelişmesine fayda sağlayacak ve olası kayıpları önleyecektir.

Örgütsel güvenin yüksek olması yönetici ve çalışanlar arasındaki iletişimi artırır (Aykan, 2007). Güveniniz sayesinde çalışanlarımız, şirketin daha da gelişmesi için gönüllü faaliyetle daha fazla destek sağlamaya devam edecektir. Çalışanların karar alma süreçlerine katılımı, problem çözme becerileri, sosyal sorumlulukları ve risk alma davranışları artmaya devam edecektir (Toprak, 2006). Örgütsel güven çalışanların moralini artırır. İletişim becerileriniz gelişecektir ve çalışanlar arasındaki etkileşimi artırır. Takım ruhunu geliştirir ve çalışma ortamında stresi gibi tükenmişliği azaltır, yaratıcılığı artırır. Örgütsel adaleti ve iş tatminini artırır, çatışmayı azaltır ve örgüte bağlılığı artırır. Bu da çalışanlara becerilerini daha da geliştirme fırsatı sağlar (Uygur, 2000).

2.6. Örgütsel Güvenin Boyutları

Örgütsel güven boyutlarında üç yönü vardır: şirkete, yöneticinize ve meslektaşlarınıza güven. Çalışanların tüm bu cephelerde kendilerini güvende hissedip hissetmedikleri. Örgütsel hedeflere daha fazla çaba harcamak, motivasyonu arttırmak ve örgüte bağlılığı arttırmaktır (Akgündüz ve Güzel, 2014).

2.6.1. Örgüte Güven

Bir kuruluşa duyulan güven, çalışanların şirketle olan ilişkilerine ve davranışlarına ilişkin isteklerini içerir. Başka bir deyişle güven, "örgüte ve sağladığı desteğe duyulan inanç, örgütün verdiği sözlerin yerine getirileceğine ve dürüst olduğuna duyulan inanç" olarak tanımlanabilir.

Şirkete güven, çalışanın bir kriz durumunda örgütün tepkisinin tutarlı olduğuna dair inancıdır (Demircan ve Ceylan, 2003). Araştırma yapılan kuruluşa güveniyor. Bunun örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Araştırmalar, güvenilir ve öngörülebilir kurumsal ilişkilerin eksikliğinin örgütsel bağlılığı, çalışan ilişkilerini ve performansını, morali ve üretim kalitesini olumsuz etkilediğini, işten ayrılma ve devamsızlığı artırdığını göstermektedir.

2.6.2. Yöneticiye Güven

Yöneticiye güven, çalışanın yöneticinin söylediklerine ve vaatlerine olan inancıdır (Akgündüz ve Güzel, 2014). Yöneticiler çalışan güvenini yüksek düzeyde tuttuğunda hem kuruma olan güven hem de verimlilik artar. Bir kuruluşta güvenin sağlanması için güvenin önemini tutum ve fikirlerle aktaran, çalışanların kolektif katılımıyla örgütün gelişmesini sağlayan yöneticilerle çalışmak daha verimli olur (Edmonson, 2007).

2.6.3. Çalışma Arkadaşlarına Güven

Çalışma arkadaşlarına güven, çalışanın çalışma arkadaşlarının dürüst, iyimser ve iyi niyetli olduğuna olan inancıdır (Akgündüz ve Güzel, 2014). Çalışanlar iş hayatlarında zamanlarının çoğunu çalışma arkadaşlarıyla geçirmektedir. Bilgisine, uzmanlığına, söylediklerine inanılması gereken, yani güvenmek isteyeceğiniz insanlardır. İş arkadaşına güvenen kişi, iş arkadaşının yanlış bilgi vermemesini, gerekli bilgileri gizli tutmasını,

kendisi hakkında olumsuz düşünmemesini ister. Başka bir ifadeyle çalışma arkadaşının ahlaklı, iyi niyetli, dürüst ve güvenilir davrandığına olan inanç olarak tanımlanabilir.

2.7. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları

Örgütsel güvene ilişkin araştırmaları incelediğimizde "örgütsel güven alt kategorileri" başlığı altında üç farklı sınıflandırmanın yapıldığını görüyoruz. Bu çalışanların organizasyona olan güveni, çalışanların yönetime olan güveni ve çalışanlar arasındaki güvendir çalışanlar arasındaki karşılıklı güven. "Yöneticilere güven" ve "organizasyonlar" terimleri birbirinin yerine kullanılıyor gibi görünse de akademik literatürde ayrı konular olarak ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda bu çalışmada güvenin alt boyutları; örgüte güven, yöneticilere güven ve çalışanlar arası güven olmak üzere üç alt başlık altında ele alınmaktadır (Kaygın ve Atay, 2014).

2.7.1. Çalışanların Örgüte Olan Güveni

Örgütsel güven, insanların örgütsel ilişkiler ve davranışlara ilişkin beklentilerini içermektedir. Başka bir ifadeyle kuruluşuna güven, ``kuruluş ve sağladığı desteğe duyulan güven ve kuruluşunun verdiği sözlerin her zaman tutulacağına ve samimi olacağına olan inanç" olarak tanımlanabilir. Kurumsal hayatta güvenin sürtüşmeyi azaltmaya yardımcı olan, farklı parçaları birleştiren ve insanları harekete geçirmek için katalizör görevi gören "mucize bir bileşen" olduğunu belirtmektedir (İslamoğlu, Birsel ve Börü, 2007).

İnsanları anlamak zordur çünkü karmaşık kişiliklere sahiptirler. Bir taraftan kuruluşlar vizyon, misyon, politika gibi araçlarla doğal olarak kendini gösteren resmi ve kurumsal bir yapıya sahiptir. Çalışanına saygı duyan ve değer veren, kurum içi girişimcilik becerilerini geliştirebilecekleri ve 'te verimliliklerini artırabilecekleri bir ortam sağlayan organizasyonel zihniyet, yaklaşım, yapı, kültür ve uygulamaları içerir. Örgütlerde çalışanlar, örgüte güvenip güvenmeyeceğine karar vermeden önce sürekli olarak örgüt ortamını gözlemler ve örgütün çalışanları ve rolleri hakkında fikir alırlar.

Örgütsel destek, bu gözlem sırasında örgütsel ortamın değerlendirilmesinde önemli bir faktördür. Adalet kavramı, en iyi ve en doğru çözümü gösteren en yüksek ahlaki ideal, temel fikir veya erdem olarak tanımlanmakta ve çalışan bağlılığının temel belirleyicilerinden biri

olduğundan, örgüt yönetiminde oldukça özel bir konuma sahiptir. Bir taraftan insanlar, yeterli bilgiye sahip olmadan olayları değerlendirdiklerinde, çevrelerinden aldıkları bilgilerin yetersiz olması nedeniyle önyargılı davranabiliyor veya konuya karşı yanlış ya da olumsuz bir tutum geliştirebiliyor (Çalışkur, 2015). Aynı zamanda bilinmeyene duyulan güvensizlik ve korku da bireyin tutum ve performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Örgüt içinde adaletin yaratılması ile örgüte duyulan güven arasında paralel bir ilişki vardır. Yani bir örgütte adalet duygusu arttıkça örgüte olan güven de artmaktadır. Bir örgütün çalışanlarına sağladığı "örgütsel destek" de örgüt ortamının bir diğer değerlendirme özelliğidir. Örgütsel destek, bir kuruluşun çalışanının kuruluşa yaptığı katkıları fark etmesi ve onların refahına değer vermesiyle ortaya çıkar. Kuruluşlara destek vermek, yalnızca insan kaynağının önemini anlayan kuruluşlarda bulunan özel bir anlayışı gerektirir.

Bu anlayışa sahip örgütlerde çalışanlar, katkılarının dikkate alınması ve refah yararlarının iyileştirilmesi nedeniyle daha büyük bir gurur ve mutluluk duyarlar. Bu olay sonuçta çalışanın iş verimliliğine yansıdı. Çalışan için işinizi sevmek ve elinizden geleni yapmak bir bağlılık göstergesidir. İşçiler kendilerine verilen desteğin farkındadır ve buna karşılık vermeye çalışırlar. Bu nedenle çalışanlar, beklenen davranış ve davranışları sergilemeleri durumunda şirketin kendilerini tanıyacağına ve ödüllendireceğine güvenirler (Çalışkur, 2015). Kurumun sağladığı olanaklardan faydalanılarak yapılan öğle yemeği, çocuk bakımı, tatil gibi uygulamanın çalışanları mutlu ettiği ve kuruma olan güvenlerini sağladığı yadsınamaz bir gerçektir. İnsanların çalıştıkları kuruluşa güvenmelerinin bir numaralı nedeni, katkılarının kuruluşa değer kattığını ve saygı duyulduğunu bilmeleridir. Çalışanlara bu şekilde yaklaşan kuruluş, çoğu zaman çalışan önerilerini benimsiyor ve sonuçları gündemine koyuyor. Kurumun kendilerine güven duygusu verdiğini ve işe gitmekten keyif aldıklarını söylediler (Kütükçü, 2007). Sessiz, sakin, düşük enerjili ve sadakatin düşük olduğu ortamlarda, çalışanların, konularda anlaşmazlık olmadığı sürece işlerini kaybetmekten veya cezalandırılmaktan korktuklarını, fikrinizi açıkça ifade edemeyebileceğinizi tespit etmiştir.

Değişim güvensizlik ve korkuyla karşılandığında, liderlik tarzları hiyerarşik olduğunda, kararların emir-komuta zincirinde yukarılara çıkması gerektiğinde ve çalışanlar işlerinde sıkışıp kaldıklarını hissettiklerinde bu güven düşüktür ((İslamoğlu, Birsel ve Börü, 2007). Bir örgütün güvenini artırarak kendi kimliğini, yaklaşımını ve değerlerini oluşturma

sürecine örgüt kültürü denir. Örgüt kültürü, örgütsel bütünlüğün kurulması, sürdürülmesi ve geliştirilmesinin yanı sıra hızla değişen iç ve dış çevre koşullarına uyum sağlanması açısından da önemlidir. Şirket kültürünün çalışanların morali ve üretkenliği üzerinde güçlü bir etkisi vardır. Örgüt kültürü aynı zamanda örgütün dış çevreye ilişkin imajını da etkilemektedir

Kültür, standartlaştırma ve rasyonelleştirmeye yönelik uygulamaları ve süreçleri etkilediğinden, bu etki, insanların bir kuruluşta çalışmasını sağlayan unsurlar ve kişisel hedeflerine ulaşma yetenekleri üzerinde önemli bir rol oynar (Biçkes ve Yılmaz, 2017). Örgütsel güvenin bir diğer önemli özelliği de iç ve dış iletişim meselesidir. Organizasyonlar buna çok önem veriyor. Organizasyon içinde hem dikey hem de yatay olarak şeffaflık olmalıdır. Bu kuruluşlar, çalışanları kuruluşun performansı ve bu performansa ulaşmada oynadıkları rol hakkında bilgilendirmek için "açık kitap yönetimi" gibi teknikleri kullanmalıdır. Bu sayede çalışanlar organizasyonun büyük resmi hakkında bilgi sahibi olur ve kendilerini organizasyonun başarısının ayrılmaz bir parçası olarak görmeye başlarlar.

2.7.2. Çalışanların Yöneticiye Olan Güveni

Lider davranışının, liderler ve çalışanlar arasında güven inşa etmede önemli bir etkisi vardır. Ayrıca çalışanların örgütsel güven oluşturmasında liderlerin sergilemesi gereken bazı davranışsal özellikler sözler ve sözlerin yerine getirilmesi, doğru ve açık davranışlar bulunmaktadır (Koçel, 2003). Yöneticiler değişen ortamda sınırlı kaynakları etkili bir şekilde kullanarak örgütsel hedeflere etkili bir şekilde ulaşmak için başkalarıyla iş birliği yapmakla ilgilidir (Özalp, 2009). Yönetim felsefesi çalışanlara anlatılmalı ve daha da geliştirilmelidir. Bunun tüm organizasyona nüfuz etmesi için öncelikle çalışanlarınızla iletişim kurmanın ortak bir yolunu bulmalı ve onların güvenini sağlamalısınız.

Yöneticiler çalışanlarına insanlığın taleplerine göre davranmalı, aynı zamanda kendi kaynaklarına da saygı duymalıdır. Yöneticilerin çalışanlarına destek olması kadar çalışanların yöneticilerine destek olması da önemlidir. İlişkiler zayıf olduğunda çalışanlar bilinçli veya gönüllü olarak yöneticilerini desteklemeyi bırakabilir ve hatta şirket içindeki durumu daha da kötüleştirmeye çalışabilirler. Organizasyona güven ile yönetime güven farklı kavramlardır. Güvenin yönetici tarafından başlatılması gereken bir süreç olduğu savunulmaktadır. Yönetsel güvenilirlik modeli astların üstlerine güvenebilmelerini sağlayan

ve üstlerin sahip olması gerektiğine inandıkları beş farklı unsuru tanımlamaktadır. Genellikle iki kişi arasında var olan güven ilişkisi yerine, burada çalışanların yöneticilerine olan güvenini güçlendirebilecek güven ilişkisi 'ün unsurlarına odaklanacağız. Bu faktörler davranışın tutarlılığı, dürüstlük, paylaşılan ve dağıtılmış kontrol, doğru ve tanımlayıcı iletişim, çalışanlara ilgi ve önem verilmesini içermektedir (İslamoğlu, Birsel ve Börü, 2007).

Yöneticilerinin güvenme eğilimleri, bilgi, beceri ve yeteneklerine ilişkin öz yeterlilikleri, takdir, anlayış, başkalarının iyiliğini koruma gibi evrensel değerlere sahip olmaları, onların güven duyması üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu nedenle örgütsel yaşamda 'ün algılanan güven düzeyini anlamanın en iyi yolu yöneticinin güvenilirliğini sorgulamaktır. Yöneticiler, çalışanlar ile örgüt arasında köprü görevi görür. Yöneticiler, kuruluşun politikaları ve hedefleri hakkındaki bilgilerin çalışanlara iletilmesinden sorumludur. Çalışanlar, bir kuruluşa güvenilip güvenilemeyeceğini yöneticilerle olan etkileşimleri yoluyla belirler. Çalışanlar yöneticilerine güvendiğinde, bunu örgüte bir bütün olarak güvenmek şeklinde genellerler çünkü yöneticiler örgütün temsilcileri olarak algılanırlar (Çimen, 2007).

Bir yöneticinin en önemli görevlerinden biri şirket hedeflerine ve çalışanların kişisel hedeflerine ulaşmaktır. Farklı kültürlere sahip organizasyonlarda çalışan insanlar için benimseyebilecekleri veya en azından uyum sağlayabilecekleri bir takım ortak değerler oluşturmaya ihtiyaç vardır. Bu noktada örgüt kültürünün önemi ortaya çıkmaktadır. Bir örgütte örgüt kültürü oluştuğunda çalışanlar kendilerini rahat hisseder ve huzurlu bir ortamda çalışabilirler. Çalışanlara arkadaş gibi davranan, rehberlik eden, destekleyen, cesaretlendiren ve sorunların çözümüne yardımcı olan yöneticiler yardımsever olarak algılanır ve çalışanların bu tür yöneticilere güven duyma olasılıkları daha yüksektir. Yardımsever olmanın ilgi göstermekle el ele gitmesi yöneticilerin olup biteni çalışanın bakış açısından görmesini, yani empatik davranmasını gerektirir (Erdem, 2003). Çalışanların kendilerini örgüt içerisinde yalnızca örgütsel hedeflere ulaşmada bir araç olarak görüldüğünü hissetmeleri, yönetime olan güveni zedeleyen önemli bir faktördür.

Çalışanların güvenini kazanabilmek için, örgütlerin tepesindeki iş liderleri, çalışanların isteklerini, kişisel gelişimlerini ve örgütten beklentilerini her fırsatta dikkate almalı ve çalışanlara duyarlı olmalarını sağlamalıdır (Günaydın, 2001). Yöneticilere olan güveni artıran bir diğer nitelik ise diğer çalışanları ve onların işlerini anlamak, çalışanlara

kendilerini bulma fırsatları ve psikolojik özgürlükleri cömertçe vermek, çalışanlarla bilgi paylaşımında bulunmaktır.

2.7.3. Çalışanların Birbirlerine Olan Güveni

Günümüzde profesyonel olarak katıldıkları organizasyonlar, çalışanlar için ikinci bir aile gibidir. Bir kuruluşun var olma nedeni mal ve hizmet üretmektir. Mal ve hizmet kalitesine ulaşabilmek için insan kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir. İnsan kaynaklarını etkili bir şekilde kullanmak ve iş yerinde başarılı olmak için çalışanların sevdikleri bir çalışma ortamına, saygı duydukları ve sevdikleri iş arkadaşlarına ihtiyaçları vardır. Çalışanlar arasındaki karşılıklı anlayış, paylaşılan değer ve davranışlardan oluşan sosyal sermaye, örgütler için son derece önemlidir. Örgütler özelinde bakıldığında örgütsel bağlılığın en çok etkilediği kavram çalışan motivasyonudur. Bu, "bir örgütün üyelerinin çalışmaya başlamasını, işte kalmasını ve görevlerini isteyerek yerine getirmesini sağlayan tüm güçler veya mekanizmalar" anlamına gelir.

Bir organizasyonda yönetimin en önemli hedeflerinden biri motivasyonu yüksek çalışanlara sahip etkili bir organizasyon yaratmaktır. Bunu başarmak için çalışanların önce kurumlarına, üstlerine, sonra da birlikte çalıştıkları arkadaşlarına güvenmeleri ve günlerinin çoğunu aynı ortamda geçirmeleri gerekmektedir (Gerşil ve Aracı, 2011). Çalışan tutumları, diğer çalışanların ve yöneticilerin diğer grup ve kuruluşlara yönelik sistematik ve devam eden inanç ve duygularının toplamı olarak ifade edilebilir.

Bu inanç ve duygular, çalışanların organizasyonlara, gruplara, diğer çalışanlara veya belirli durumlara karşı belirli şekillerde davranmasına neden olur. Bir bütün olarak kuruluşa, üstlere ve yönetime duyulan güvenin yanı sıra iş arkadaşlarına duyulan güvenin de önemine dikkat çekti. Bir kuruluşa duyulan güven düzeyi, liderlik felsefesine, örgütsel davranışa, örgüt yapısına ve çalışanın beklentilerine bağlıdır. Örgütsel Güven araştırması temel olarak yönetime güven ve denetçilere güven üzerine odaklanmaktadır. Meslektaşlarına olan güven düzeylerinin göz ardı edildiğini iddia etmişlerdir (Tüzün, 2007). Örgütlerin insan yaşamındaki önemi iki aşamada ortaya çıkar. Zamanı yaşamanın anlamı budur. Kuruluşların çalışan nüfusun gelişimine katkısı giderek önem kazanmaktadır.

Erken insan gelişiminde ailelerin ve eğitim kurumlarının katkılarını takip eden bir süreç olan kuruluşların bireylere katkısı büyük önem taşımaktadır. Çalışanlar ve arkadaşlar arasındaki güven, organizasyonda çalışan diğer insanlarla özdeşleşme ve onlara sadakattir. İnsanlar belirli çıkarlar elde etmek için ya da kişiyi beğendikleri için arkadaşlıklar kurabilirler. Çalışanlar örgüte yaşadıkları çevreden veya kültürden edindikleri bilgi, görgü, deneyim, fikir ve inançlarla gelirler. Bu toplantılar sonucunda çalışanların birbirleriyle etkileşime girdiği ortam, kurumun iç ortamını oluşturur ve ekip çalışmasına yol açar. Çalışanların birbirlerine ve yönetime güveni, bir kuruluştaki tüm bireyler için gerekli görülmektedir (Gerşil, ve Aracı, 2011).

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, beyaz yaka çalışanlar arasında iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışanların iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri, iş hayatındaki performanslarını ve iş yerinde kalma sürelerini etkileyen kritik unsurlardır. Bu çalışmada aynı zamanda iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki korelasyonun ne düzeyde olduğunu analiz ederek, iş yerinde çalışan bağlılığını artırmaya yönelik öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

Bu bağlamda, iş doyumunun farklı demografik faktörlerle nasıl etkileşimde bulunduğunu (cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, sektör tipi) da araştırarak örgütlerin bu faktörler doğrultusunda daha etkili yönetim politikaları oluşturabilmesine olanak tanıyacak sonuçlar elde edilmeye çalışılacaktır.

3.2. Araştırmanın Sorusu

Bu araştırmanın ana sorusu, beyaz yaka çalışanları arasında iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişki nedir? Ayrıca bu ilişki demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir? Araştırma bu soruların yanı sıra şu alt sorulara da cevap arayacaktır:

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma bazı sınırlılıklar içermektedir:

Veri Toplama Yöntemi: Veriler online anket yoluyla toplanmıştır, bu da katılımcıların anketi kendilerine uygun bir zamanda doldurmalarına olanak sağlamıştır. Ancak online veri toplama yöntemi, katılımcıların dikkat dağıtıcı unsurlar içinde soruları yanıtlamasına veya soruları aceleyle doldurmasına yol açabilir.

Sektör Ayrımı: Araştırmada belirli bir sektör odaklı inceleme yapılmamıştır; bu da bulguların tüm sektörler için genelleştirilemeyeceği anlamına gelir. Özel sektör ve kamu

sektöründe çalışan beyaz yaka çalışanlar araştırmaya dahil edilmiş olup, sektörler arası farklılıklar derinlemesine incelenmemiştir.

Demografik Değişkenler: Katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi ve çalıştıkları sektör (devlet mi özel mi) sorgulanmıştır. Ancak bu demografik değişkenlerin iş doyumu ve örgütsel güven üzerindeki etkileri sınırlı bir kapsamda incelenmiştir ve sonuçlar genelleyici nitelikte olmayabilir.

Zaman Kısıtı: Araştırma, belirli bir zaman diliminde gerçekleştirildiği için elde edilen bulgular o döneme özgü olabilir.

3.4. Yöntem

Bu araştırmada, veriler çevrimiçi olarak toplanmış ve SPSS programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sürecinde kullanılan analiz yöntemleri şunlardır:

1. **Normallik Analizi:** Verilerin dağılımının normal olup olmadığını belirlemek amacıyla uygulanmıştır. Normallik analizinde, verilerin normal dağılıma uyup uymadığına karar verilmiştir.
2. **Mann-Whitney U Testi:** İki bağımsız grup (örneğin, cinsiyet veya sektörler arası karşılaştırmalar) arasındaki farklılıkları incelemek amacıyla kullanılmıştır. Normallik testi sonucunda verilerin normal dağılmadığı durumlarda bu test tercih edilmiştir.
3. **Spearman Korelasyon Analizi:** İş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü ölçmek için kullanılmıştır. Spearman korelasyon analizi, verilerin sıralı olduğu ve normal dağılım göstermediği durumlarda kullanılmak üzere tercih edilmiştir.

Bu yöntemler sayesinde iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişkinin varlığı, yönü ve gücü istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada, iş doyumu ve örgütsel güveni ölçmek amacıyla iki ayrı ölçek kullanılmıştır:

1. **İş Doyumu Ölçeği:** Çalışmada iş doyumunu ölçmek amacıyla **Tepman** tarafından geliştirilen İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır (Tepman, 1987). Bu ölçek, iş doyumunu farklı boyutlarda inceleyen güvenilir bir araçtır. İş doyumu ölçeği için şu kaynaktan yararlanılmıştır.
2. **Örgütsel Güven Ölçeği:** Örgütsel güveni ölçmek için **Nyhan ve Marlowe** tarafından geliştirilen örgütsel güven ölçeği kullanılmıştır (Nyhan ve Marlowe, 1997). Bu ölçek, çalışanların örgütlerine duydukları güvenin farklı boyutlarını ele almaktadır. Örgütsel güven ölçeği için şu kaynaktan yararlanılmıştır.

3.6. Konuyla İlgili Yapılmış Çalışmalar

Beyaz yaka çalışanları arasında iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar, iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki pozitif ilişkinin varlığına işaret etmektedir.

Örneğin, Çakar (2012) tarafından yapılan bir çalışmada, iş doyumu ile örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda, çalışanların iş yerinde hissettikleri güvenin, iş doyumlarını doğrudan etkilediği ortaya konmuştur (Çakar, 2012).

Başka bir çalışmada ise Yılmaz ve Kılınç (2014), özel sektörde çalışan beyaz yaka çalışanların örgütsel güven düzeylerinin iş doyumlarını etkilediğini belirtmişlerdir. Bu çalışmada, özellikle yöneticilerle olan güven ilişkisinin çalışanların iş doyumu üzerinde önemli bir etkisi olduğu vurgulanmıştır (Yılmaz ve Kılınç, 2014).

Bu çalışma, iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkiye dair literatürde yer alan sonuçlarla örtüşmeyi ve araştırma sorusuna daha geniş bir çerçevede cevap vermeyi amaçlamaktadır.

3.7. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde, beyaz yaka çalışanları arasında iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan analizlerin sonuçları sunulmaktadır. Bulgular, katılımcıların demografik özelliklerine, iş doyumu ve örgütsel güven düzeylerine ve bu iki

değişken arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Ayrıca, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve sektör gibi demografik değişkenlerin iş doyumu ve örgütsel güven üzerindeki etkileri de analiz edilmiştir.

İlk olarak, normallik analizi sonuçlarına göre verilerin dağılımı incelenmiş ve normallik varsayımının sağlanmadığı durumlarda parametrik olmayan testler uygulanmıştır. Mann-Whitney U testi ile cinsiyet, medeni durum ve sektör tipine göre iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki farklar analiz edilmiştir. Sonuçlar, bu demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar olup olmadığını göstermektedir.

Son olarak, Spearman Korelasyon Analizi kullanılarak iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Elde edilen korelasyon katsayıları, bu iki değişkenin birbirleriyle nasıl ilişkilendirildiğine dair önemli bilgiler sunmaktadır. Bulgular, iş doyumunun yüksek olduğu durumlarda örgütsel güvenin de yüksek olduğunu göstermekte, bu da iş doyumu ve örgütsel güven arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu bölümde, araştırmanın istatistiksel analiz sonuçları tablolar halinde sunulacak ve elde edilen bulgular detaylı bir şekilde yorumlanacaktır. Tablolar ve grafikler, araştırmanın temel bulgularını daha açık ve anlaşılır bir şekilde ortaya koymayı hedeflemektedir.

3.8. Demografik Bulgular

Bu çalışmaya katılan toplam 240 beyaz yaka çalışanın demografik özellikleri incelendiğinde, cinsiyet dağılımında erkek katılımcıların oranı %48,8 (117 kişi), kadın katılımcıların oranı ise %51,2 (123 kişi) olarak belirlenmiştir. Eğitim düzeyi açısından katılımcıların %47,9'u (115 kişi) lisans mezunu, %52,1'i (125 kişi) ise lisansüstü eğitim seviyesine sahiptir. Medeni durum dağılımına bakıldığında, katılımcıların %51,7'sinin (124 kişi) evli, %48,3'ünün (116 kişi) ise bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları sektörlere göre dağılımı incelendiğinde ise %49,2'sinin (118 kişi) kamu sektöründe, %50,8'inin (122 kişi) özel sektörde çalıştığı belirlenmiştir. Bu demografik bulgular, araştırmanın farklı cinsiyet, eğitim, medeni durum ve sektör gruplarını kapsayan çeşitli bir örnekleme sahip olduğunu göstermektedir.

Cinsiyet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Erkek	117	48,8	48,8	48,8
	Kadın	123	51,2	51,2	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

Tablo1: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

Eğitim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lisans	115	47,9	47,9	47,9
	Lisansüstü	125	52,1	52,1	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

Tablo 2: Katılımcıların Mezun Oldukları Eğitim Düzeyi Dağılımları

Medeni Durum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Evli	124	51,7	51,7	51,7
	Bekar	116	48,3	48,3	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

Tablo 3: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

Sektör

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kamu	118	49,2	49,2	49,2
	Özel	122	50,8	50,8	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

Tablo 4: Katılımcıların Çalıştıkları Sektör Dağılımları

3.9. Normallik Testi Sonuçları

Her iki değişkenin de anlamlılık değeri 0.05'ten küçüktür. Bu durum, her iki değişkenin de normal dağılıma uymadığını gösterir. Kolmogorov-Smirnov testi, bu veri setlerinin normal dağılım göstermediğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle, analizlerde parametrik olmayan testlerin kullanılması uygun olacaktır.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
İ.Doyumu	,410	240	,000	,613	240	,000
Ö.Güven	,381	240	,000	,641	240	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Tablo 5: Normallik Testi Sonuçları

3.10. İş Doyumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Mann-Whitney U testi sonuçları, beyaz yaka çalışanlarının "iş doyumu" açısından cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum ve çalıştıkları sektör gibi demografik faktörlere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmektedir. Test sonuçlarının yorumlanması, elde edilen Asymp. Sig. (2-tailed) değerlerine göre yapılmaktadır.

Tablo 6'ya göre; cinsiyet değişkenine göre iş doyumu incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri **6847,000**, Z değeri-**,650** ve anlamlılık düzeyi **0,516** olarak elde edilmiştir. Bu değer, cinsiyet değişkenine göre iş doyumu arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir (p> 0,05). Bu durumun olası sebeplerinden biri, erkek ve kadın çalışanların iş doyumunu etkileyen temel faktörlerin birbirine benzer olabileceğidir. Örneğin, iş koşulları, kariyer beklentileri ve çalışma ortamı gibi unsurlar her iki cinsiyet için de benzer şekilde algılanıyor olabilir.

Tablo 7'ye göre; eğitim düzeyi değişkenine göre iş doyumu incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 6570,500, Z değeri-1,152 ve anlamlılık düzeyi 0,249 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar da eğitim düzeyi açısından iş doyumu arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir (p> 0,05). Bunun olası nedeni, lisans ve lisansüstü eğitim almış

çalışanların iş doyumu beklentilerinin birbirine yakın olması olabilir. Yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler, benzer iş koşullarında benzer doyum seviyeleri yaşayabilirler.

Tablo 8'e göre; medeni duruma göre iş doyumu incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 6495,000, Z değeri-1,301 ve anlamlılık düzeyi 0,193 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre, medeni duruma göre iş doyumu arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p> 0,05). Bunun olası sebeplerinden biri, evli ve bekar çalışanların iş doyumu algılarının çalışma ortamından bağımsız olarak benzer olmasıdır. İş ile ilgili memnuniyet, kişisel durumdan ziyade iş ortamı ve şartlarıyla daha fazla ilişkilendirilebilir.

Tablo 9'a göre; sektör değişkenine göre iş doyumu incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 7105,000, Z değeri-,173 ve anlamlılık düzeyi 0,862 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar da kamu ve özel sektör çalışanları arasında iş doyumu açısından anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir (p> 0,05). Bunun olası sebepleri arasında, kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmini açısından benzer iş şartlarına sahip olması sayılabilir. Her iki sektörde de benzer iş yükü, maaş ve kariyer fırsatları gibi faktörler çalışanların iş doyumunu benzer şekilde etkiliyor olabilir.

Genel olarak, tüm demografik değişkenler açısından iş doyumu üzerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Bu, iş doyumunu belirleyen faktörlerin cinsiyet, eğitim, medeni durum ve sektör gibi demografik özelliklerden ziyade, işin niteliği, organizasyonel kültür ve yönetim politikaları gibi faktörlerden daha fazla etkilenebileceği anlamına gelebilir.

Test Statistics[a]

	İş Doyumu
Mann-Whitney U	6847,000
Wilcoxon W	13750,000
Z	-,650
Asymp. Sig. (2-tailed)	,516

a. Grouping Variable: Cinsiyet

Tablo 6: Cinsiyet Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

Test Statistics[a]

	İş Doyumu
Mann-Whitney U	6570,500
Wilcoxon W	13240,500
Z	-1,152
Asymp. Sig. (2-tailed)	,249

a. Grouping Variable: Eğitim

Tablo 7: Eğitim Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

Test Statistics[a]

	İ.Doyumu
Mann-Whitney U	6495,000
Wilcoxon W	13281,000
Z	-1,301
Asymp. Sig. (2-tailed)	,193

a. Grouping Variable: Medeni Durum

Tablo 8: Medeni Durum Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

Test Statistics[a]

	İ.Doyumu
Mann-Whitney U	7105,000
Wilcoxon W	14608,000
Z	-,173
Asymp. Sig. (2-tailed)	,862

a. Grouping Variable: Sektör

Tablo 9: Sektör Değişkeninin İş Doyumuna Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

3.11. Örgütsel Güvene İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Mann-Whitney U testi sonuçları, beyaz yaka çalışanlarının "örgütsel güven" açısından cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum ve çalıştıkları sektör gibi demografik faktörlere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmektedir. Test sonuçlarının yorumlanması, Asymp. Sig. (2-tailed) değerlerine göre yapılmaktadır.

Tablo 10'a göre; cinsiyet değişkenine göre örgütsel güven düzeyi incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 6754,000, Z değeri-,825 ve anlamlılık düzeyi 0,409 olarak elde

edilmiştir. Bu değerler, cinsiyet değişkenine göre örgütsel güven arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir (p > 0,05). Bu durumun olası sebeplerinden biri, erkek ve kadın çalışanların örgütlerine olan güven seviyelerini etkileyen unsurların benzer olması olabilir. Örneğin, iş ortamı, yönetim tarzı ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler her iki cinsiyet için de benzer bir şekilde örgütsel güvene katkı sağlamış olabilir.

Tablo 11'e göre; eğitim düzeyi değişkenine göre örgütsel güven düzeyi incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 6900,000, Z değeri-,538 ve anlamlılık düzeyi 0,591 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar, eğitim düzeyine göre örgütsel güven arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir (p> 0,05). Bunun olası nedeni, lisans ve lisansüstü eğitim almış çalışanların örgütsel güven algılarında önemli bir fark olmaması olabilir. Yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler, örgütlerine benzer şekilde güven duyabilirler çünkü güven duygusu, eğitim düzeyinden ziyade örgütsel faktörlere dayalı olabilir.

Tablo 12'ye göre; medeni duruma göre örgütsel güven düzeyi incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 6022,000, Z değeri-2,187 ve anlamlılık düzeyi 0,029 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre, medeni duruma göre örgütsel güven arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır (p <0,05). Bu farkın olası sebeplerinden biri, evli bireylerin daha fazla istikrar ve güven arayışında olmaları ve bu nedenle örgütlerine daha fazla güven duymaları olabilir. Diğer yandan, bekar bireyler, işlerinde ve ilişkilerinde daha esnek olabilirler ve bu durum örgütsel güven düzeylerini etkileyebilir.

Tablo 13'e göre; sektör değişkenine göre örgütsel güven düzeyi incelendiğinde, Mann-Whitney U değeri 6848,500, Z değeri-,653 ve anlamlılık düzeyi 0,514 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar, kamu ve özel sektör çalışanları arasında örgütsel güven açısından anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir (p> 0,05). Bu durumu açıklayacak olası sebepler arasında, her iki sektörde de çalışanların örgütlerine karşı benzer güven düzeylerini hissetmeleri sayılabilir. Kamu ve özel sektör çalışanlarının güven düzeylerini etkileyen iş güvenliği, kariyer gelişimi ve yönetim yapısı gibi faktörler benzer olabilir.

Genel olarak, cinsiyet, eğitim ve sektör değişkenlerine göre örgütsel güven arasında anlamlı farklar bulunmazken, medeni durumun örgütsel güveni etkilediği görülmektedir. Bu sonuçlar, örgütsel güvenin bazı demografik değişkenlerden ziyade, örgütün yapısı ve çalışanların işlerine olan genel yaklaşımıyla daha fazla ilişkili olabileceğini göstermektedir.

Test Statistics[a]

	Örgütsel Güven
Mann-Whitney U	6754,000
Wilcoxon W	14380,000
Z	-,825
Asymp. Sig. (2-tailed)	,409

a. Grouping Variable: Cinsiyet

Tablo 10: Cinsiyet Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

Test Statistics[a]

	Örgütsel Güven
Mann-Whitney U	6900,000
Wilcoxon W	13570,000
Z	-,538
Asymp. Sig. (2-tailed)	,591

a. Grouping Variable: Eğitim

Tablo 11: Eğitim Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

Test Statistics[a]

	Örgütsel Güven
Mann-Whitney U	6022,000
Wilcoxon W	12808,000
Z	-2,187
Asymp. Sig. (2-tailed)	,029

a. Grouping Variable: Medeni Durum

Tablo 12: Medeni Durum Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

Test Statistics[a]

	Örgütsel Güven
Mann-Whitney U	6848,500

Wilcoxon W	13869,500
Z	-,653
Asymp. Sig. (2-tailed)	,514

a. Grouping Variable: Sektör

Tablo 13: Sektör Değişkeninin Örgütsel Güvene Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Gösteren Mann-Whitney U Sonuçları

3.12. İş Doyumu ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Testi Sonuçları

Korelasyon testinde, beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişki Spearman korelasyon katsayısı ile incelenmiştir. Spearman'ın rho testi, sıralı veriler arasındaki doğrusal olmayan ilişkileri belirlemek için kullanılır ve iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve gücünü gösterir.

Korelasyon katsayısı 0,484 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak bulunmuştur. Bu değerler, iş doyumu ile örgütsel güven arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir ($p < 0,01$). Diğer bir deyişle, çalışanların iş doyumu arttıkça, örgütsel güvenleri de artmaktadır. Aynı şekilde, örgütsel güven arttıkça iş doyumları da artmaktadır. Bu pozitif ilişki, her iki değişkenin birbiriyle doğrudan bağlantılı olduğunu ve birbirini desteklediğini göstermektedir.

Bu pozitif ilişki, çalışanların iş doyumunun örgüte olan güvenleri üzerinde büyük bir etkisi olduğunu gösterebilir. Çalışanlar, işlerinden memnun olduklarında, örgütlerinin politikalarına, yöneticilerine ve çalışma koşullarına daha fazla güven duyabilirler. Bu durum, güvenli bir çalışma ortamı, şeffaf yönetim ve açık iletişim gibi iş doyumunu artıran unsurların, örgütsel güvenin gelişmesine de katkıda bulunabileceğini göstermektedir.

Örneğin, bir çalışan kendisini işyerinde değerli hissettiğinde ve örgüt tarafından adil bir şekilde muamele gördüğünde, iş doyumu yüksek olabilir. Bu da çalışanların örgüte daha fazla güven duymasına yol açabilir. Aynı şekilde, çalışanlar örgüte güven duyduklarında işlerinden daha fazla tatmin olabilirler. Çünkü güvenli ve destekleyici bir ortamda çalışmak, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını artırabilir.

Bu sonuçlar, iş doyumunun örgütsel güvenin önemli bir belirleyicisi olabileceğini ve örgütlerin çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik politikalarının, aynı zamanda örgütsel güveni de güçlendirebileceğini ortaya koymaktadır.

Correlations

			İ.Doyumu	Ö.Güven
Spearman's rho	İ.Doyumu	Correlation Coefficient		,484**
		Sig. (2-tailed)		,000
		N		240
	Ö.Güven	Correlation Coefficient	,484**	
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	240	

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

Tablo 14: İş Doyumu ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Testi Sonuçları

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, iş doyumu ile örgütsel güven arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Literatür de bu bulguları desteklemektedir. Örneğin, Dirks ve Ferrin (2001), örgütsel güvenin iş performansı ve iş doyumu üzerinde olumlu etkiler yarattığını belirtmektedir. Benzer şekilde, Tzafrir (2005) örgütsel güvenin çalışanların işlerine bağlılığını ve memnuniyetini artırdığını vurgulamıştır.

Çalışmada yer alan bulgulara göre, iş doyumunun örgütsel güven üzerinde güçlü bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu, çalışanların işlerinden memnun olduklarında, örgütlerine olan güvenlerinin de arttığını göstermektedir. Özellikle kamu ve özel sektör ayrımı yapılmaksızın bu ilişkinin gözlemlenmesi, tüm sektörlerde bu iki kavramın birbirini beslediğini ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar, örgütlerin çalışan memnuniyetine yatırım yapmalarının, örgütsel güveni artırmada önemli bir rol oynayabileceğini göstermektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda örgütlere iş doyumunu artırmaya yönelik stratejiler geliştirmeleri önerilmektedir. Çalışanların işlerinden memnuniyetini artıran unsurlar arasında adil ücretlendirme, iş-yaşam dengesi, açık iletişim ve kariyer gelişimi fırsatları yer almaktadır (Judge, Locke ve Durham, 1997). Bu unsurların geliştirilmesi, örgütsel güvenin güçlenmesine de katkı sağlayabilir.

Ayrıca, yöneticilere ve liderlere örgütsel güveni teşvik eden liderlik tarzlarını benimsemeleri önerilmektedir. Örgütsel güvenin geliştirilmesinde şeffaflık, adalet ve güvenilir liderlik kritik bir rol oynamaktadır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995). Güvenilir liderlik, çalışanların işlerinden tatmin olmalarını sağlayarak, iş doyumunun artmasına ve örgütsel güvenin pekişmesine yardımcı olabilir.

Son olarak, gelecekte yapılacak araştırmalarda, bu iki kavram arasındaki ilişkinin farklı demografik gruplar ve sektörlerde nasıl değiştiğini daha ayrıntılı incelemek faydalı olabilir. Özellikle farklı ülkelerdeki beyaz yaka çalışanlarının iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki kültürel farklılıklar üzerine çalışmalar yapmak, bu konuda daha derinlemesine bir anlayış geliştirebilir.

KAYNAKÇA

Akgündüz, Yılmaz ve Tülay Güzel (2014). Örgütsel Adalet ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Örgütsel Güvenin Aracılık Etkisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt:14, Sayı:3.

Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz İİBF Dergisi, 2(4), 1-25.

Aktuna, Metin. (2007). "İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri Bir Uygulama". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Alıca, E. (2008). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma eğilimi üzerine etkisinin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması: Bir kamu bankası örneği. (Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Arı, Sağlam Güler. (2003). ''Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Arttırır mı?", (Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi).

Arslan, Yahya. (2009). "Kurumsallaşma ve Örgütsel Güven İlişkisi". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Yüksek Teknolojisi Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydemir, P. (2013). İş görenlerin ücret tatmini, iş tatmini ve performans algısı: Bir uygulama. (Yüksek Lisans Tezi), Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Aykan, Ebru, (2007), "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Güven Ve Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", 5. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Balcı, Ali. (2000). Örgütsel Gelişme Kuram ve Uygulama. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Biçkes, D. M., ve Yılmaz, C. (2017). Çalışanların örgütsel güven algılamalarının özdeşleşme düzeyleri üzerindeki etkisi: amprik bir çalışma. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(2), 301-322.

Boyalı, H. (2011). Örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiler: Karaman'daki bankalar üzerinde bir uygulama. (Yüksek Lisans Tezi), Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Bökeoğlu, Ö. Ç., ve Yılmaz, K. (2008). İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri"", Educational Administration: Theory and Practice (54), 211-233.

Budak, A. (2006). Kamu sektöründe çalışanların iş tatmin düzeyi: Milli savunma bakanlığı akaryakıt ikmal ve nato pol tesislerinde bir uygulama. Yayınlanmamış (Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Clark, Moira. (2002). "The Relationship Between Employees Perceptions of Organizational Climate and Customer Retention Rates in a Major U.K. Retail Bank", Journal of Strategic Marketing.

Colquitt, J. A., Scott, B. A., ve LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. Journal of Applied Psychology, 92(4), 909-927. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909

Çakar, F. (2012). İş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişki: Beyaz yaka çalışanlar üzerine bir araştırma. İş ve İnsan Dergisi, 5(2), 45-58.

Çalışkur, A. (2015). Yöneticinin Güç Kaynağı ile Çalışanların Örgüte Duyduğu Güven Arasındaki İlişki. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (45), 160-174.

Çelebi, E. R. (2020). Çalışanların iş tatmini ve performansı arasındaki ilişkide beş faktör kişilik özelliklerinin rolü: Bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi), Uşak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uşak.

Çimen, Martı. (2007). "İşletmelerin Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluklarının Örgütsel Güvene Etkisi", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Demir, N. (2007). Satış ve pazarlama elemanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Öneri Dergisi, 7 (28), 167-175.

Demircan, Nigar ve Adnan Ceylan (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. Cilt:10, Sayı:2.

Dertlioğlu S. (2016). Eğitim sektörü çalışanlarının örgütsel bağlılıkları ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, İstanbul Gelişim Üniversitesi.

Dirks, K. T., ve Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. Organization Science, 12(4), 450-467. https://doi.org/10.1287/orsc.12.4.450.10640

Durak, İ. ve Serinkan, C. (2007). Hemşirelerde iş tatmini: Denizli Devlet Hastanesi yoğun bakım ünitelerinde bir araştırma. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, (2), 119-135.

Edmonson, Amy C. (2007). Psychological Safety, Trust and Learning in Organizations: A Group Level Lens. NY: Russell Sage Foundation.

Erdayı, A. U. (2012). Beyaz Yakalıların Tanımlanması Üzerine. ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 14(3), 65-80.

Erdem, Ferda. (2003). Örgütsel Yaşamda Güven Sosyal Bilimlerde Güven. Editör: Ferda Erdem. Ankara: Vadi Yayınları.

Furat H. (2016). Çalışma hayatı, duygusal zekâ, iş doyumu ve karşılıklı ilişkileri (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Beykent Üniversitesi.

Gerşil, G. S., ve Aracı, M. (2011). Sosyal sermayenin güven unsurunun iş görenlerin performansı üzerine etkileri. Çalışma ve Toplum, 1(28), 39-74.

Göçeri F. (2014). Sorumlu hemşirelerin iş stresinin iş doyumu üzerine etkisi (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Haliç Üniversitesi.

Günaydın, S.Cihan. (2001). "İşletmelerde Örgütsel Adalet Örgütsel Güven Değişkenlerinin Politik Davranış Algısı ve İş birliği Yapma Eğilimine Etkisini İnceleyen Bir Araştırma". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Gündüz, G. O. (2016). Banka çalışanlarının iş doyumu ve iş doyumunun örgütsel bağlılığa etkisi. Yayınlanmamış (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Güneşer, A. Begüm. (2002). "Organizasyonlarda Güvenin İş tatminindeki Rolü ve Önemi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Halis, Muhsin, Gülsüm Savcı Gökgöz ve Özlem Yaşar. (2007). "Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", Kırgızistan Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 17.

Huff, L. ve Kelley, L. (2003). Levels of Organizational Trust in Indıvıdualist Versus Collectivist Societies: A Seven Nation Study. Organization Science, 14(1).

İslamoğlu, Güler, Melek Birsel ve Deniz Börü. (2007). "Kurum İçinde Güven, Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü", İstanbul, İnkilap Kitapevi.

Judge, T. A., Locke, E. A., ve Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. Research in Organizational Behavior, 19, 151-188.

Kamer, Meltem, (2001), "Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri", (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kaplan H. (2014). İş doyumu – yaşam doyumu ilişkisi (Denizli Servergazi Devlet Hastanesi hemşire – ebe hemşireler örneği) (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Beykent Üniversitesi.

Karakuş, Ç. (2019). Çalışma Hayatında İş Tatmini ve İş Stresi: Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(1), 92-104.

Kaya, N. (2013). İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Bir uygulama. (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kaygın, E., ve Atay, M. (2014). Mobbingin örgütsel güven ve örgütsel sessizliğe etkisi-Kamu kurumunda bir uygulama. Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(2), 95-113.

Keleş, H. N. Ç. (2006). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir (Araştırma. Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Koçel, (2003). Tamer. İşletme Yöneticiliği. Genişletilmiş Dokuzuncu Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım ve Dağıtım.

Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi İİBF Dergisi, 20(1), 291-310.

Kütükçü, Murat. (2007). "Çalışan İlişkileri Yönetimin Şirket Performansına Etkileri". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kırıkkale.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.

Mayer, R. C., Davis, J. H., ve Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20(3), 709-734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335

Nergiz, E. ve Yılmaz, F. (2016). Çalışanların iş tatmininin performanslarına etkisi: Atatürk havalimanı gümrüksüz satış işletmesi örneği. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(4), 50-79.

Neves, P. Ve Caetano A. (2006). "Social Exchange Processes in Organizational Change: The Roles of Trust and Control", Journal of Change Management. 6:4,351-364.

Nyhan, R. C., ve Marlowe, H. A. (1997). Organizational trust scale. Erişim adresi: https://toad.halileksi.net/wp-content/uploads/2022/07/orgutsel-guven-olcegi-toad.pdf

Öktem, U. (2009). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin a tipi kişilik özellikleri ile iş doyumları arasındaki ilişki. (Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özalp, İnan. (2009). "Yönetim Kavramı Yönetim ve Organizasyon", Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, No: 774.

Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(1), 251-281.

Özdemir, Ş. (2009). İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Bir Örnek Olay. (Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Öztürk, A. ve Güzelsoydan, Y. S. (2001). Büyük mağazalarda çalışan personelin iş doyumu üzerine Çukurova bölgesinde bir araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15 (1-2), 333-345.

Polat, Soner, (2009), Eğitim Örgütleri İçin Sosyal Sermaye: Örgütsel Güven, Pegem Akademi, Ankara.

Rençber, Y. A. (2012). Batman ili sağlık sektöründe kamu ve özel hastanelerde görev yapan yöneticilerin iş doyumu ve iş doyumunu etkileyen faktörler. (Yüksek Lisans Tezi), Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elâzığ.

Ronald, W. Perry ve D. Mankin Lawrence. (2007). "Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction", Public Personnel Management, 36(2).

Şengül, C. M. (2008). Örgüt çalışanlarının kişilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Taşkın, F., ve Dilek, R. (2010). Örgütsel güven ve örgütsel bağlilik üzerine bir alan araştirmasi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(1), 37-46.

Tayfun, A. (2015). Örgütsel sessizliğin örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkisi. Yayınlanmamış (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tepman, A. (1987). İş doyumu ölçeği. Erişim adresi: https://toad.halileksi.net/wp-content/uploads/2022/07/is-doyumu-olcegi-toad_3.pdf

Topaloğlu, I. G. (2010). İş görenlerin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Toprak, Osman, (2006), "Örgütsel Güvenin Performans Üzerindeki Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", (Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Tüzün, Kalemci İpek. (2007). "Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri", Karamanoğlu Mehmetbey İİBF Dergisi, Sayı:13.

Tzafrir, S. S. (2005). The relationship between trust, HRM practices, and firm performance. International Journal of Human Resource Management, 16(9), 1600-1619.

Uygur, Akyay, (2000), Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık, Barış Platin Yayınevi, Ankara.

Uz, Orhan (2006). "T.C. Kamu Sektöründe Yönetici-Yönetilen İlişkilerinde İletişim ve Güven". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.

Uzbilek, Ayşe. (2006): "Örgütlerde Oluşan Sosyal İlişkileri Örgütsel Güvenin Alt Boyutlarına Etkileri". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Yaşar, Özlem. (2005). "Örgütsel Güvenin Örgüt İklimine Etkisi Gaziantep Sanayi İşletmesinde Bir Uygulama". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Yıldız, Ş., ve Tekin, U. (2018). Beyaz Yakalı İşçilerde İş Stresinin İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi. Aydın Sağlık Dergisi, 4(1), 61-88.

Yılmaz, H., ve Kılınç, H. (2014). Özel sektörde çalışan beyaz yaka çalışanlarda iş doyumu ve örgütsel güven arasındaki ilişki. Organizasyon Bilimleri Dergisi, 8(3), 123-135.

ÖZGEÇMİŞ

Mahmud MAMMADOV, Bakü'de lisans bitirmiş ve İstanbul da mastar yapma kararı almış bu vesileyle İstanbul Kent Üniversitesi İşletme Yönetimi Tezli Programından Yüksek Lisansına başlamıştır.