T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

SANAL ZORBALIĞA MARUZ KALMANIN İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNİ İNCELEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EDA ÜMRAN BAĞRIYANIK

DANIŞMAN
PROF.DR. ZELİHA SEÇKİN

AKSARAY 2019

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren (…) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı: Eda Ümran

Soyadı: BAĞRIYANIK

Bölümü: Yönetim Bilişim Sistemleri

İmza:

Teslim tarihi:

TEZİN

Türkçe Adı: Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma

İngilizce Adı: A Research on the Effect of Exposure to Virtual Bullying on Job Satisfaction and Organizational Commitment

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Eda Ümran BAĞRIYANIK

İmza:

T.C.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

JÜRİ ONAY SAYFASI

Eda Ümran Bağrıyanık tarafından hazırlanan "Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma" başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Aksaray Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

İMZA

Danışman: Prof. Dr. Zeliha SEÇKİN

(Yönetim Bilişim Sistemleri ABD., Aksaray Üniversitesi) .....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Vesile ÖZÇİFÇİ

(Sayısal Yöntemler ABD., Aksaray Üniversitesi) .....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Gökhan KERSE

(Yönetim ve Organizasyon ABD., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi) .....

Tez Savunma Tarihi: 30/05/2019

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun 20/06/2019 tarih ve 2019/25-29 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU

Eda Ümran BAĞRIYANIK

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın her aşamasında bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan saygı değer hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. Zeliha SEÇKİN'e teşekkürü bir borç bilirim. Çalışmam süresince desteklerini esirgemeyen Fethi Ahmet TOKMAK'a teşekkürlerimi sunarım. Bu zorlu süreçte beni asla yalnız bırakmayan hayatımın her anında beni destekleyen, varlıkları ile güç bulduğum, en kıymetli varlığım olan kardeşlerim Ozan İbrahim Ethem BAĞRIYANIK ve Abdullah Mümtaz BAĞRIYANIK'a, ablalarım Elif Kübra BAĞRIYANIK ve Şeyda BAĞRIYANIK'a, annem Şerife BAĞRIYANIK ve Babam Salman BAĞRIYANIK'a sonsuz minettarlığımı ve şükranlarımı sunarım.

Bağrıyanıklara...

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SANAL ZORBALIĞA MARUZ KALMANIN İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNİ İNCELEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EDA ÜMRAN BAĞRIYANIK, AKSARAY 2019

ÖZET

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin günlük yaşamda ve örgüt yaşamında yaygın olarak kullanılmaya başlanması birçok olumlu ve olumsuz gelişmeyi beraberinde getirmektedir. İletişim teknolojilerinin kullanımı kişisel niyetlere göre şekillendiği için teknolojideki bu gelişmeler beraberinde kontrol edilemeyen ve sanal zorbalık olarak adlandırılan olumsuz durumların ortaya çıkmasına da sebep olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgüt yaşamında kullanılmasının artması, yetişkinlerin ve bu teknolojiyle büyüyen gençlerin, örgüt yaşamında sanal zorbalığa maruz kalma ihtimallerini daha da artırmaktadır. Bu durum ise çalışanların yaptıkları işten tatmin olmalarını ve örgütlerine olan bağlılıklarını etkileyebilir.

Bu çalışma, çalışanların sanal zorbalığa maruz kalmalarının iş tatmin ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Tanımlayıcı tipte olan bu çalışmanın evrenini 2017 yılı Nisan ayında Sivas ilinde çalışan hemşireleri kapsamaktadır. Evrenden örneklem seçimine gidilmemiş ve ulaşılabilen 637 hemşire çalışma kapsamına alınmıştır. Veriler dört bölümden oluşan anket formu (Demografik Bilgi Formu, Sanal Kurban Ölçeği, İş Tatmini Ölçeği ve Örgütsel Bağlılık Ölçeği) ile toplanmıştır. Çalışanlardan toplanan anket formları bilgisayara yüklenmiş ve SPSS 19.0 programı ile istatistiksel analiz işlemleri yapılmıştır. Araştırma verilerinin

analizinde öncelikle tanımlayıcı istatistiksel metotlar (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma), güvenilirlik analizi ve faktör analizi kullanılmıştır. Niceliksel verilerin analizinde; t-Testi ve tek yönlü ANOVA Testi kullanılırken; ölçeklerin karşılaştırılmasında Korelasyon ve Regresyon analizleri kullanılmıştır.

Verilerin analizi sonucunda ise hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmalarının cinsiyete, yaşa, gelire, sektörde çalışma süresine, işyerinde çalışma süresine ve kurumun yönetim anlayışına göre farklılaştığı sonucu elde edilmiştir. Sanal zorbalığa maruz kalma ile duygusal bağlılık faktörü arasında istatistiksel açıdan anlamlı, negatif yönlü ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Ancak sanal zorbalığa maruz kalma ile normatif ve devamlılık bağlılığı faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çalışanların sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla dışsal tatminleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı, negatif yönlü ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Ancak çalışanların sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla iş tatminleri ve içsel tatminleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Regresyon analizi sonucunda ise, hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının, örgütsel bağlılık ve duygusal bağlılık faktörü üzerinde negatif etkisinin olduğu istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Bilim Kodu:

Anahtar Kelimeler: Sanal Zorbalık, Sanal Mağduriyet, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık

Sayfa Adedi:

Danışman: Zeliha SEÇKİN

İkinci Danışman :

AKSARAY UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

A RESEARCH ON THE EFFECT OF EXPOSURE TO VİRTUAL BULLYİNG ON JOB SATİSFACTİON AND ORGANİZATİONAL COMMİTMENT

M. S THESİS

EDA ÜMRAN BAĞRIYANIK, AKSARAY 2019

ABSTRACT

The widespread use of information and communication technologies in daily and organizational life brings about various positive and negative changes. Since the use of communication technologies is shaped according to personal intentions, technological developments also effect the emergence of uncontrolled and negative situations called cyber bullying. The escalation of the use of information and communication technologies in organizational life increases the possibility of adults and young people growing up with this technology being exposed to cyber bullying in organizational life even more. This situation may affect employees' satisfaction they get from their jobs and their commitment to their organizations.

This study was carried out to determine whether the exposure of employees to cyber bullying has a significant effect on job satisfaction and organizational commitment levels. This study, which is a descriptive one, included nurses working in the province of Sivas during April 2017. The sample of the study was not extracted from the universe and all the nurses accessible which totaled 637 were selected and included in the study. The data were collected through a questionnaire, which consists of four parts; The Demographic Information Form, The Cyber Victim Scale, Job Satisfaction Scale and Organizational Commitment Scale. The questionnaires collected from the employees were uploaded to the computer and statistically analyzed through the SPSS 19.0 program. In the analysis of the data, firstly, descriptive

statistical methods (frequency, percentage, mean, standard deviation), reliability analysis and factor analysis were applied. In order to analyze the quantitative data, t-Test and One-Way ANOVA Tests were used; in the process of comparing, the scales Correlation and Regression Analyses were used.

As a result of the analysis of the data, it was found that the nurses' exposure to cyber bullying differed according to gender, age, income, time spent in the sector, time spent time in the workplace and the management approach of the institution. A statistically significant, however weak, negative correlation was found between exposure to cyber bullying and emotional commitment. However, no significant relationship was found between exposure to cyber bullying and normative and continuity commitment. Also, a statistically significant, however weak, negative correlation was found between exposure to cyber bullying and external satisfaction. However, no significant relationship was found between the employees' exposure to cyber bullying and the internal satisfaction. As a result of the regression analysis, it was found that exposure to cyber bullying had a statistically significant negative effect on the organizational commitment and emotional commitment of the nurses.

Science Code:

Key Words: Virtual Bullying, Job Satisfaction, Organizational Commitment

Page Number:

Supervisor: Prof. Dr. Zeliha SEÇKİN

Co- supervisor

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU I
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI II
TEŞEKKÜR IV
ÖZET VI
ABSTRACT VIII
İÇİNDEKİLER x
TABLOLAR LİSTESİ xv
SİMGE ve KISALTMALAR LİSTESİ xviii
GİRİŞ 1
1. BÖLÜM 3
SANAL ZORBALIK ve SANAL MAĞDURİYET 3
1.1.Kavramsal Çerçeve: Zorbalık ve Sanal Zorbalık 3
1.2. Zorbalık ve Sanal Zorbalık Karşılaştırması 7
1.2.1. Zorbalık ve Sanal Zorbalık Arasındaki Farklılıklar 8
1.2.1.1. Gerçekleştiği Ortam 8
1.2.1.2.Yapılma Sıklığı 8
1.2.1.3. Zaman Dilimi 9
1.2.1.4. Zorbalığa Şahit Olanlar 10
1.2.1.5. Maruz Kalan Bireyler Üzerindeki Etkisi 11
1.2.1.6. Zarar Veren Kişi/Kişilerin Kimliği 12
1.2.1.7. Birincil Hedefler: Kadınlar ve Erkekler 12
1.2.1.8. Süre 14
1.2.1.9. Durumun Rapor Edilmesi, Müdahale Ve Cezalandırıcı Eylem 15
1.2.2. Zorbalık ve Sanal Zorbalık Arasındaki Benzerlikler 17
2.3. Sanal Zorbalığın Tarafları 17
2.3.1. Sanal Zorba 17

2.3.2. Sanal Mağdur/ Kurban 20
2.3.3. İzleyen/İzleyiciler 21
2.3.3.1. Destekçi İzleyiciler 22
2.3.3.2. Zorbalık Karşıtı İzleyiciler 22
2.3.3.3. Pasif/İlgisiz İzleyiciler 22
2.4. Sanal Zorbalık Türleri 23
2.5. Sanal Zorbalığın Sonuçları 27
2.5.1. Sanal Zorbalığın Örgütsel Sonuçları 27
2.5.2. Sanal Zorbalığın Çalışanlar İçin Sonuçları 28
2.5.3. Sanal Zorbalığın Toplumsal Sonuçları 29
2.6. Sanal Zorbalığın Yaygınlığı 30
2. BÖLÜM 34
İŞ TATMİNİ 34
2.1. İş Tatmini Kavramı ve Kapsamı 34
2.2.İş Tatminini Etkileyen Faktörler 38
2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler 39
2.2.1.1.Kişilik 39
2.2.1.2. Cinsiyet 40
2.2.1.3.Yaş 40
2.2.1.4. Çalışma Süresi 41
2.2.1.5. Statü 41
2.2.1.6. Medeni Durum 42
2.2.1.7. Eğitim Düzeyi 42
2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler 42
2.2.2.1. İşin Niteliği 43
2.2.2.2.Fiziksel Çalışma Koşulları 43
2.2.2.3. Ücret 44
2.2.2.4. Yükselme İmkânları 45

2.2.2.5.Takdir Edilme 46
2.2.2.6. Çalışma Arkadaşları 46
2.2.2.7. Yönetim Tarzı 46
2.2.2.8. Kararlara Katılma 47
2.2.2.9. İş Güvencesi 47
2.2.2.10. Eğitim İmkânları 48
2.2.2.11. İletişim 49
2.2.2.12.Örgütsel Ortam 50
2.2.3. İş Tatminini Etkileyen Çevresel Faktörler 51
2.3.İş Tatmininin Önemi 51
2.3.1. Çalışan Açısından İş Tatmininin Önemi 52
2.3.2. Örgütler Açısından İş Tatmininin Önemi 52
2.3.3. Yöneticiler Açısından İş Tatmininin Önemi 53
2.4. İş Tatmininin Sonuçları 53
2.4.1.Performans 54
2.4.2.Motivasyon 55
2.4.3.Verimlilik 56
2.4.4. Yaşam Tatmini 57
2.4.5.Başarı 58
2.5. İş Tatminsizliğinin Sonuçları 59
2.5.1. İşe Devamsızlık 61
2.5.2.İşten Ayrılmalar 62
2.5.3. İşgören Devir Hızında Artış 63
2.5.4.Yabancılaşma 65
2.5.5. Psikolojik Sorunlar ve Stres 67
2.5.6. İş Kazaları 70
3. BÖLÜM 71
3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi 71
3.2. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması 73
3.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler 76

3.3.1. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Bireysel Faktörler 77
3.3.1.1. Kişisel Özellikler 77
3.3.1.1.1. Cinsiyet 77
3.3.1.1.2. Yaş 78
3.3.1.1.3. Eğitim Düzeyi 78
3.3.1.1.4.Çalışma Süresi 79
3.3.1.1.5. Medeni Durum 80
3.2.1.2. İş beklentileri 80
3.2.1.3. Psikolojik Sözleşme 81
3.3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler: 81
3.3.2.1. Örgüt Yapısı ve Büyüklüğü 82
3.3.2.2. Yönetim ve Liderlik Tarzı 82
3.3.2.3.Ücret Düzeyi 83
3.3.2.4. Örgütsel Ödüller 84
3.3.2.5.Örgüt Kültürü 85
3.3.2.6. Örgütsel İletişim 86
3.3.2.7. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması 87
3.3.2.8. Takım Çalışması 88
3.3.2.9. Örgütsel Adalet 88
3.3.2.10. İşin Niteliği ve Önemi 89
3.3.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgüt Dışı Faktörler 90
3.3.3.1. Profesyonellik 90
3.3.3.2. Alternatif İş İmkânları 91
3.3.3.3. Sosyo-Ekonomik ve Hukuki Faktörler 92
3.3.3.4. İşsizlik Oranı 93
3.4. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları 93

3.4.1. Düşük Örgütsel Bağlılık 94
3.4.2. Ilımlı Örgütsel Bağlılık 96
3.4.3. Yüksek Örgütsel Bağlılık 97
4. BÖLÜM 99
Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Araştırmaya Yönelik Bir Çalışma 99
4.1. Araştırmanın Yöntemi 99
4.1.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi 99
4.1.2.Araştırmanın Sınırlılıkları 100
4.1.3.Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli 100
4.1.4.Araştırma Evreni ve Örneklem 102
4.1.5.Veri Toplama Aracı ve Süreci 102
4.1.5.1. Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Ölçeği 103
4.1.5.2. İş Tatmin Ölçeği 105
4.1.5.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği 107
4.1.6.Verilerin Analizi 109
4.2. Bulgular ve Yorum 109
4.2.1. Hipotez Testlerine İlişkin Analiz Sonuçları 111
4.2.2. Değişkenlerin Korelasyon Değerlerine İlişkin Analiz 133
4.2.3. Regresyon Analizi Sonuçları 135
4.2.4. Hipotez Testi Sonuçları 138
SONUÇ ve TARTIŞMA 141
KAYNAKÇA 150
EKLER 172

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Sanal Zorbalık ile İlgili Tanımlar 6

Tablo 2: Zorbalık ve Sanal Zorbalık Karşılaştırması 16

Tablo 3: Büyük Veri Tabanlarında İşyerinde Sanal Zorbalık Davranışları Üzerine Akademik Referans Sayısı 33

Tablo 4: İş Tatmini ile İlgili Tanımlar 37

Tablo 5: Örgütsel Bağlılık ile İlgili Tanımlar 72

Tablo 6: Örgütsel Bağlılık Boyutları 75

Tablo 7: Kullanılan Ölçeklerin Soru Seçenekleri 103

Tablo 8: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Ölçeğinin Faktör Yapısı 104

Tablo 9: İş Tatmin Ölçeği Faktör Yapısı 106

Tablo 10: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Yapısı 108

Tablo 11: Demografik Verilere İlişkin Bulgular 110

Tablo 12: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılması . 111

Tablo 13: Katılımcıların Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması 112

Tablo 14: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması 112

Tablo 15: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumunun Gelire Göre Karşılaştırılması 113

Tablo 16: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Sektörde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması 114

Tablo 17: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması 114

Tablo 18: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Çalıştıkları Kurumun Yönetim Anlayışına Göre Karşılaştırılması 115

Tablo 19: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması 116

Tablo 20: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması 117

Tablo 21: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması. 118

Tablo 22: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Gelire Göre Karşılaştırılması 120

Tablo 23: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Sektörde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması 121

Tablo 24: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması 122

Tablo 25: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Kurumun Yönetim Anlayışına Göre Karşılaştırılması 124

Tablo 26: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması 125

Tablo 27: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması 126

Tablo 28: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Göre Karşılaştırılması 128

Tablo 29: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Gelire Göre Karşılaştırılması 129

Tablo 30: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Sektörde Çalışma Süresine Gelire Göre Karşılaştırılması 130

Tablo 31: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının İş Yerinde Çalışma Süresine Gelire Göre Karşılaştırılması 131

Tablo 32: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Kurumun Yönetim Anlayışına Göre Karşılaştırılması 132

Tablo 33: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma durumları ile İş Tatmin (İçsel ve Dışsal Tatmin) Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Değerleri 134

Tablo 34: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma durumları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları (Duygusal, Normatif ve Devamlılık Bağlılığı) Arasındaki Korelasyon Değerleri 135

Tablo 35: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları 136

Tablo 36: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının İş Tatmini Alt Boyutları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları 138

Tablo 37: Kurulan Hipotezlerin Kabul veya Ret Sonuçları 139

SİMGE ve KISALTMALAR LİSTESİ

TDK: Türk Dil Kurumu

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

WWW: World Wide Web

BM: Birleşmiş Milletler

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojileri

₺: Türk Lira

GİRİŞ

Her teknolojik gelişme kendisine tanıklık eden insanlığa birçok yarar sunmaktadır. 2000'li yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde (BİT) gerçekleşen gelişmeler -internet, bilgisayar ve akıllı cep telefonları- insanların günlük yaşamlarını kolaylaştıran araçlar olarak işlev görmektedir. İnsanlar, bu iletişim araçları ile aynı anda birçok insana ulaşabilme, farklı kültürdeki insanlarla iletişime geçebilme, video, resim ve benzeri paylaşımlarda bulunabilme, kilometrelerce uzaklıktaki insanlarla görüntülü, sesli veya anlık ileti yoluyla görüşebilme (Manap, 2012) imkânı bulmaktadırlar. Böyle bir gelişme, çok sayıda insanın aynı anda iletişim kurmasını da mümkün hale getirmektedir (Privitera ve Campbell, 2009). Teknolojik gelişmelerin ve internetin yaygınlaşması, günlük hayatın dışında, örgüt ortamında yürütülen işlerin yapılmasında çok önemli bir yere sahip olan bilginin toplanması, işlenmesi, depolanması ve iletiminde kolaylaştırıcı bir rol oynamaktadır. Örgütlerin yüksek teknoloji ile donanımı başta evrak işleri olmak üzere, örgüt içi ve dışı çalışanların birbirleri ile olan iletişimlerinde büyük kolaylık sağlamaktadır (Zhang ve Leidner, 2014). Buna karşın teknolojik gelişmelerin sağladığı rahatlık, pratiklik ve faydalarının yanında ortaya çıkacak zararların kontrol edilmesi de oldukça zorlaşmaktadır. Denetlenmesi zor olan bu yeni dünya, teknolojik gelişmelerin insanlara zarar veren silahlara dönüştürülüp kullanılmasını da beraberinde getirmektedir (Ybarra, Diener-West ve Leaf, 2007; Arıcak, 2009). Bilgi ve teknolojik iletişim araçları, örgütlerde yaşanan zorbalığın yapılış yolunu, biçimini ve sınırlarını da değiştirmektedir (Kayman, 2017).

Bireyler ve örgütler tarafından bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanılması (Ayas ve Horzum, 2010) bireylerin örgüt içerisinde zorba davranışlarını daha zararlı ve tehlikeli bir boyutta gerçekleştirmelerine neden olmaktadır. Teknoloji, zorbalara,

hedef seçtikleri kişilere saldırmaları konusunda dijital alternatifler sağlamaktadır (Zhang ve Leidner, 2014).

Teknolojik gelişmelerin kötü amaçlarla kullanılması, tüm dünyayı ilgilendiren ve ortak sorunları anlatan yeni kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur (Ceyhan, 2011). Bu kavramlardan biri de sanal zorbalıktır.

Literatür çalışmaları incelendiğinde, büyük bir hızla yaygınlaşan sanal zorbalık olgusu ile ilgili sınırlı sayıda çalışmanın olduğu ve bu çalışmalarda ise genellikle çocuklar ve ergenler üzerindeki etkilerinin araştırıldığı görülmektedir. Oysaki sanal zorbalık yaşamın her alanında ve her yaş grubunda söz konusudur. Sanal zorbalığın yetişkin bireyler, örgütler ve toplumlar için de önemli olumsuz sonuçları bulunmaktadır.

Sanal zorbalık huzurlu ve güvenli bir iş ortamı yaratılmasına engel olabilir. Örgütteki çalışma grupları arasındaki sosyal ilişkileri zedeleyerek ve çalışanların morallerini bozarak, çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığını olumsuz yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu araştırma ile örgütlerde çalışanların maruz kaldıkları sanal zorbalığın iş tatminlerine ve örgütlerine olan bağlılıklarına etkisinin ne olacağı araştırılarak literatüre bu yönde katkı sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu doğrultu da çalışmanın ana amacını "çalışanların maruz kaldıkları sanal zorbalığın iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisinin incelenmesi" oluşturmaktadır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde; zorbalık, sanal zorbalık ve sanal mağduriyet kavramları, zorbalık ve sanal zorbalık kavramları arasındaki benzerlikler ve farklılıklar, sanal zorbalığın tarafları, sanal zorbalık türleri, sanal zorbalığın yaygınlığı ve sanal zorbalığın sonuçları ile ilgili kuramsal çerçeve ve ilgili literatür araştırmaları verilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde; iş tatmini kavramının tanımı, önemi, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmini ve tatminsizliğinin sonuçları ile ilgili literatür bilgileri verilmektedir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde; örgütsel bağlılık kavramının tanımı, önemi, örgütsel bağlılığın sınıflandırılması, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler ve örgütsel bağlılığın sonuçları ile ilgili literatür bilgileri verilmektedir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde ise "araştırmanın yöntemi" ve "bulgular ve yorum" başlıkları, alt başlıkları ele alınmaktadır.

1. BÖLÜM

SANAL ZORBALIK ve SANAL MAĞDURİYET

Araştırmanın bu bölümde sanal zorbalık ve sanal mağduriyet, zorbalık ve sanal zorbalık kavramları ile bu kavramlar arasındaki benzerlikler ve farklılıklar, sanal zorbalığın tarafları, sanal zorbalık türleri, sanal zorbalığın yaygınlığı ve sanal zorbalığın sonuçları ile ilgili kuramsal çerçeve ve ilgili literatür araştırmaları verilmektedir.

1.1.Kavramsal Çerçeve: Zorbalık ve Sanal Zorbalık

İnsanlık kadar eski bir kavram olan zorbalık kavramının, internet ve iletişim teknolojilerinin birey ve örgütler tarafından benimsenip yaygın kullanım kazanması ile birlikte etki alanı da genişlemiştir. Sanal dünyada zorbalık, gerçek hayatta olduğu gibi yüz yüze bir ortamda gerçekleşmemektedir (Hinduja ve Patchin, 2006). Bu yüzden de sanal zorbalık, zaman ve mekândan bağımsız olarak, kişinin asıl kimliğini kolayca gizlemesi ile kesintisiz bir şekilde yapılabilmektedir.

Sanal dünyadaki zorbalığı daha iyi anlamak için zorbalık kavramını tanımlamak konu bütünlüğü açısından önemlidir. Zorbalık kavramı ile ilgili literatür incelendiğinde bu kavramın tanımının ilk kez 1970'li yıllarda Norveçli psikolog Olweus tarafından yapıldığı anlaşılmaktadır. Olweus'un zorbalık kavramı üzerine önemli çalışmalar yaptığı ve bu alanda en çok kabul gören tanımın da yine kendisine ait olduğu bilinmektedir. Olweus'un ilk çalışmalarında zorbalığı aşırı şiddet içeren ve yasalara uygun olmayan kabalık anlamına gelen 'mobbing' sözcüğü ile açıkladığı, daha sonraki çalışmalarında ise bullying sözcüğü ile ifade ettiği görülmektedir (Dikmen ve Tuncer, 2017). Olweus (1994) zorbalığı, kişi veya kişilerin düzenli olarak belirli bir süre boyunca bir veya daha fazla kişinin olumsuz davranışlarına maruz kalması şeklinde tanımlamaktadır. Besag (1989) ise zorbalığı, bireylerin maddi ve manevi çıkarları doğrultusunda kendisinden güçsüz olan bireylere karşı fiziksel, tekrarlı veya psikolojik baskı uygulama isteği ve bu şekilde bireyin stres veya acı

çekmesine yol açan saldırgan tutumlar olarak ifade etmektedir. Garrett (2003)'e göre de zorbalık, kişiye yönelik gerçekleştirilen fiziksel ve psikolojik saldırgan davranışlar bütünüdür. Bu tanımlamalardan yola çıkarak zorbalık; bir bireyin veya grubun kendisini savunamayacak durumdaki bireylere kasıtlı olarak tekrarlı biçimde zarar vermesi şeklinde ifade edilebilir.

Yukarıdaki tanımlar dikkate alınarak, bir eylemi zorbalık olarak değerlendirebilmek için gerekli şartlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Çetin, Peker, Eroğlu ve Çitimel, 2011; Akbaba ve Eroğlu, 2013):

- Kasıtlı biçimde zarar vermeyi amaçlaması,
- Süreklilik özelliği göstermesi ve
- Taraflar arasında güç dengesizliğinin bulunması.

Literatürde sanal dünyada yaşanan zorbalığı kavram olarak ilk kez Kanadalı eğitimci Bill Belsey'in 2004 yılında "sanal zorbalık" şeklinde ifade ettiği bilinmektedir (Campbell, 2005). Literatürde sanal zorbalık; siber zorbalık (cyber bullying), elektronik zorbalık (elektronik bullying), e-zorbalık (e-bullying), siber taciz (cyber harassment), metin zorbalığı (text bullying), sms zorbalığı (sms bullying), telefon zorbalığı (mobile bullying), dijital zorbalık (digital bullying), internet zorbalığı (internet bullying) ve çevrimiçi sosyal saldırganlık (online social aggression) gibi kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılmaktadır (Wolak, Mitchell, Finkelhor, 2006; Kowalski ve Limber, 2007; Williams ve Guerra, 2007; Privitera ve Campbell, 2009; Peker, 2014). Belsey sanal zorbalık kavramını; bir grubun veya bir bireyin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılıyla ürettikleri içerikleri (resim, video, değiştirilmiş fotoğraf vb.) diğer birey ya da gruplara zarar vermek amacı ile kullanması ile ortaya çıkan zorbalık olarak ifade etmektedir (Fırat ve Ayran, 2016; Dikmen ve Çağlar, 2017). Endur-Baker ve Topçu (2010) sanal zorbalığı; kendisini kolayca savunamayan bir kurbana karşı bir grup veya birey tarafından elektronik araçlarla yürütülen saldırganlık, kasıtlı eylem olarak ifade etmektedir. Yaman, Eroğlu ve Peker (2011)'e göre sanal zorbalık elektronik ortamdaki şiddet içerikli öfke tepkilerinin ve düşmanlığın çekinmeden ifade edilmesidir. Diğer bir ifade ile sanal zorbalık, bir birey ya da grup tarafından, bilgi ve iletişim teknolojileri (elektronik posta, cep telefonu, çağrı cihazı, kısa mesaj servisi ve web siteleri gibi) aracılıyla kendini savunma şansı bulunmayan kişilere karşı zarar verme kastı ile, tekrarlayıcı düşmanca davranışlar, şeklinde tanımlanmaktadır (Patchin ve Hinduja, 2006;

Agatston, Kowalski ve Limber, 2007; Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell ve Tippett, 2008; Tanrukulu, Kınay ve Arıcak, 2013).

Örgütlerde yaşanan sanal zorbalığı, Zhang ve Leidner (2014) çalışmalarında, sanal zorbalık ve mobbing/ işyeri zorbalığı tanımlarını kullanarak "Örgütteki bir çalışanın, uzun bir süreçte denetçileri, meslektaşları veya astları tarafından elektoronik iletişim araçları ile tekrarlı bir şekilde maruz kaldığı olumsuz durumlar" şeklinde tanımlamaktadırlar. Bu tanımdan yola çıkılarak örgütsel sanal zorbalık, çalışanlar ve yöneticiler tarafından oluşturulan örgüt iklimini doğrudan etkileyen işyeri zorbalığının yeni bir türü olarak ifade edilebilir.

Zhang ve Leidner (2014) çalışmalarında örgüt çalışanlarının maruz kaldığı sanal zorbalık davranışlarını;

- Çalışanın performansını etkileyecek olan bilgilerin e-posta yoluyla saklanması,
- Çalışana SMS mesajlarında saldırgan veya rahatsız edici yorumlar ve
- Çalışanın hatalarının e-posta ile sürekli olarak hatırlatılması

şeklindeki örneklerle ifade etmektedirler.

Literatürdeki araştırmalar sonucunda sanal zorbalık ile ilgili yapılan tanımlar Tablo 1'deki gibi ifade edilebilir (Tokunaga, 2010; Usta, 2017; Çetin, Yaman ve Peker, 2011; Campbell, 2005; Shariff ve Gouin; 2005; Willard, 2007; Juvoven ve Gross, 2008; Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell ve Tippett, 2008; Piotrowski, 2012; Zhang ve Leidner, 2014; Lacey, 2007; Wang, Iannotti ve Nansel, 2009; Kavuk, 2011; Dikmen;2015; Palermiti, Servidio, Bartolo ve Costabile, 2017):

Tablo 1: Sanal Zorbalık ile İlgili Tanımlar

YAZAR	TANIM
Finkelhor, Mitchell ve Wolak (2000) (Çevrimiçi taciz)	Karşı tarafın ya da başkalarının (gençlerin) görmesi amacıyla yapılan çevrimiçi tehdit veya diğer saldırgan davranışlar (cinsel kışkırtma haricinde).
Ybarra ve Mitchell (2004) (İnternet Tacizi)	Başka bir kişiye yönelik çevrimiçi (online) olarak yapılan açık ve kasıtlı saldırganlık eylemi.
Campbell (2005)	Bireyin e-posta, mesajlaşma, sohbet odaları, cep telefonları, cep telefonu kameraları ve web siteleri aracılıyla akranlarına zorbalık yapması.
Lee (2005)	Sanal ortamda düşmanlığın, şiddet ve öfke tepkilerinin çekinmeden ifade edilmesi.
Shariff ve Gouin (2005)	Cep telefonu, web-loglar (web günlükleri), web siteleri, sohbet (chat) odaları gibi elektronik ortamlar ile yapılan psikolojik bir zorbalık.
Patchin ve Hinduja (2006)	Elektronik metin ortamı aracılığıyla kasıtlı ve tekrarlayan zarar verme davranışları.
Li (2008)	Elektronik iletişim araçları ile (e-posta, cep telefonu, elektronik ajanda (Personal Digital Assistant- PDA), anlık mesajlaşma (IM) veya internet ağı (www) ile yapılan zorbalık.
Willard (2007)	İnternet veya diğer dijital iletişim araçlarını kullanarak zararlı veya acımasız metinler veya fotoğraflar göndererek sosyal saldırganlık yapmak.
Kowalski ve Limber (2007) (Elektronik Zorbalık)	Bir sohbet odasında veya web sitesinde, e-posta, anlık ileti ile ya da bir cep telefonu ile dijital mesaj ya da fotoğraf göndererek yapılan zorbalık.
Slonje ve Smith (2007)	Modern teknolojik gereçlerle, özellikle mobil telefon ve/veya internet aracılıyla yapılan saldırgan davranışlar.
Williams ve Guerra (2007) (Siber saldırganlık)	Interneti, bilişim ve iletişim teknolojileri aracılıyla (elektronik postayı ve blogları) diğer bireylere hakaret etmek, iftira atmak ve onlarla alay etmek amacı ile kullanmak.
Cook, Williams, Guerra ve Tuthill (2007)	Bilgisayar ya da bilgisayarlı cihazların, belirli bir kişi ya da bir grubu hedef alarak kasıtlı ve tekrarlı bir biçimde, sözel ya da ilişkisel saldırganlık yaparak zarar ya da rahatsızlığa neden olan araçlar olarak kullanılması.
Lacey (2007)	Elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sosyal saldırgan davranışlar (söylentilerin yayılması, dışlama veya başka bir şey gibi davranmak).
Belsey (2008)	Bir birey ya da bir grubun, başkalarına zarar vermek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak, yaptığı kasti, tekrarlı ve düşmanca davranışlar.
Juvoven ve Gross (2008)	İnternet veya diğer elektronik iletişim araçlarını kullanarak başkalarını tehdit etmek ya da başkalarına hakaret etmek.
Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell ve Tippett (2008)	Bir kişi veya grup tarafından kendini kolayca savunamayan birisine karşı, elektronik iletişim araçlarını kullanarak zaman içinde veya ard arda isteyerek yapılan bilinçli saldırganlık.
Mason (2008)	Bir bireyin veya bir grubun, başka bir birey veya gruba iletişim teknolojilerini kullanarak kasıtlı, tekrarlı taciz ve tehdit içerikli saldırgan davranışlar sergilemesi (kaba yazı/görüntü göndermesi ya da yayınlaması).
Wang, Iannotti ve Nansel (2009)	Kişisel bilgisayarlar (e-posta ve anlık mesajlaşma) veya cep telefonları (metin mesajlaşma) ile yapılan saldırganlık.
Spears, Slee, Owens ve Johnson (2009)	Bilgi ve iletişim teknolojileri ile dolaylı/ilişkisel ya da sosyal, psikolojik/duygusal zarara yol açan gizli olan ve tekrarlanan davranışlar.
Rivers ve Noret (2009)	Cep telefonları, e-posta, sosyal ağ siteleri, web sayfaları ve bloglar gibi medya ve iletişim araçları ile yapılan zorbalık.
Tokunga (2010)	Bireyler veya gruplar tarafından, elektronik veya dijital medya araçları ile başkalarına zarar veya rahatsızlık vermek amacıyla yapılan, sürekli, düşmanca veya saldırgan mesajların iletimi şeklindeki davranışlar.
Piotrowski (2012)	Çevrimiçi veya kablosuz iletişim teknolojisi ve cihazları aracılığıyla bir saldırgan tarafından başlatılan uygunsuz, istenmeyen sosyal değişim davranışları.
Smith, Steffgen ve Sittichai (2013).	Yeni teknolojik araçlardan özellikle telefon ve internet aracılıyla yapılan zorbalık ve taciz.
Zhang ve Leidner (2014) (Örgütsel Sanal Zorbalık)	Elektronik iletişim araçları ile çalışan bir bireyin ya da grubun denetçileri (üstleri), çalışma arkadaşları veya astlarının tekrarlı olumsuz davranışlarına maruz kalması.
Palermiti, Servidio, Bartolo ve Costabile, (2017)	Elektronik araçlar ile kendilerini savunma fırsatı olmayan kişilere yapılan saldırgan davranışlar.

Bu tanımlamalardan yola çıkarak Sanal Zorbalığın ortak özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Bilgi iletişim teknolojilerini kullanmak,
- Eylemi bilinçli bir şekilde yapmak ve
- Zarar vermeyi amaçlamak.

1.2. Zorbalık ve Sanal Zorbalık Karşılaştırması

Literatürde sanal zorbalık için yapılan tanımlamalar incelendiğinde, araştırmacıların tanımları birbirine yakın olsa da ortak bir tanımda anlaşamadıkları görülmektedir (Aslan ve Önay Doğan, 2017). Bu anlaşmazlığın nedeni, sanal zorbalık kavramının zorbalığın farklı bir biçimi mi yoksa ondan farklı ve yeni bir kavram mı olduğu belirsizliğinden kaynaklanabilir (Dikmen ve Tuncer, 2017). Bir grup araştırmacı sanal zorbalığı, zorbalık içerikli davranışların teknolojik araçlar kullanılarak (SMS, e-posta vb.) yapılması nedeniyle, zorbalığın bir uzantısı olarak görürken (Kowalski ve Limber, 2007; Smith vd., 2008), diğer bir grup araştırmacı ise sanal zorbalığın, zorbalıkla ortak özelliklere sahip olmasına rağmen, sanal zorbalığın farklı ve yeni bir davranış şekli olduğunu belirtmektedirler. Bu gruptaki araştırmacılar sanal zorbalığı, zorbalık davranışının fiziksel, ilişkisel, sözlü boyutu, yer-zaman sınırlılığı, güç dengesi, yayılacak olan bilginin hızı, anonim kimlik, durumun rapor edilmesi, müdahale ve yasal yaptırımı açısından farklı bir yapıya sahip yeni bir davranış şekli olarak ifade etmektedirler (Strom ve Strom, 2005; Juvonen ve Gross, 2008; Hanewald, 2008).

Sanal zorbalığın özünde internet ve bilgi iletişim teknolojilerinin olması, onun kendine özgü farklı bir yapı oluşturmasını sağlamaktadır. Bu farklı yapısı ile sanal zorbalığı zorbalıktan ayrıştıran özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Smith (2013)'den aktaran Altundağ, 2016):

- Zarar veren kişinin/mağdurun kimlik ve güç dengesi yapısı,
- Zorbalık durumuna şahit olan kitlenin büyüklüğü ve genişleme hızı,
- Zorbalığa maruz kalan kişi ya da grup üzerindeki yıkıcı etkisi,
- Zorbalığın gerçekleştiği ortam ve zarar verme yöntemlerinin tamamen farklı olması.

Sanal zorbalığı, zorbalık eyleminden ayıran birtakım özellikler bulunmaktadır. Bu farklılıklar; sanal zorbalığı gerçekleştiren kişinin kimliğini kolayca gizleyebilmesi, eyleme sadece olayın gerçekleştiği yerde bulunan kişilerin değil, daha geniş bir kitlenin şahit olması ve cinsellik ile ilgili zorbalığın daha kolay ve rahat bir şekilde yapabilmesi şeklinde sıralanabilir (Ayas ve Horzum, 2010). Bu çerçevede sanal zorbalığın fiziksel, ilişkisel, sözel boyutu ile yer ve zaman sınırlılığı bakımından zorbalıktan farklılaştığı vurgusu yapılmaktadır (Juvonen ve Gross, 2008).

1.2.1. Zorbalık ve Sanal Zorbalık Arasındaki Farklılıklar

Sanal zorbalık; gerçekleştiği ortam, yapılma sıklığı, zaman dilimi, zorbalığa şahit olanlar, maruz kalan kişi/kişiler üzerindeki etkisi, zarar veren kişi/kişilerin kimliği, birincil hedefler (birincil hedefler erkekler-kadınlar), yapılma süresi, durumun raporlanması, müdahale ve cezalandırıcı eylemler yönünden zorbalıktan ayrılmaktadır. Sanal zorbalığı, zorbalıktan farklılaştıran özellikler aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Dikmen ve Tuncer 2017; Hanewald, 2008):

1.2.1.1. Gerçekleştiği Ortam

Zorbalık, somut bir ortamda yapılmaktadır. Bu durum sanal zorbalığın en ayırt edici özelliklerinden biridir. Zorbalık davranışında bulunan bireyler, bu eyleme maruz kalanlara göre fiziksel olarak (kilo, boy vb.), daha avantajlı durumda olabilirler. Elektronik ortamda zorbalıkta bulunan bireyin fiziksel olarak ya da yetki gücü bakımından üstün olmasına gerek yoktur. Günlük yaşamlarında fiziksel olarak zayıf ve bir sosyal güce sahip olmasa da kişiler teknolojiyi kullanmaktaki ustalıklarından güç alarak sanal zorbalığı gerçekleştirmektedirler (Patchin ve Hinduja, 2006).

Zorbalık zarar verilmek istenen kişinin ya duyacağı şekilde yüzüne ya da kulaktan kulağa iletişim şeklinde gerçekleştirilmektedir. Sanal zorbalıkta ise zorbaca davranışın meydana gelmesi için mutlaka dijital teknolojilerin kullanılması gerekmektedir. Bu da fiziksel sınırları aşarak teknolojik cihazların oluşturduğu yeni dijital ve soyut ortamlarda zorbalığın gerçekleşmesine neden olmaktadır.

Sanal zorbalık yapabilmek için bireylerin teknolojik cihazları kullanma yeteneğinin daha üstün olması yeterlidir. Sanal zorbalığın gerçekleştiği elektronik ve soyut ortamın doğası gereği, zorbalıktaki fiziksel unsurlara ihtiyaç duyulmamaktadır (Çiftçi, 2010).

1.2.1.2.Yapılma Sıklığı

Zorbalığın temel özelliklerinden birisi de zarar verici eylemin zaman içerisinde tekrarlanmasıdır. Ancak bu durum sanal zorbalığın tanımında tartışmalı bir alanı ifade etmektedir (Aslan ve Önay Doğan, 2017). Sanal zorbalık konusu üzerinde çalışan pek çok araştırmacı, sanal zorbalık tanımında tekrar unsurunun gerekliliğini sorgulamaktadırlar.

Çünkü sanal zorbalık davranışı, sanal bir ortamda kişi ya da kişilerce yapılan bir paylaşımın hızla yayılması ve kalıcı nitelik kazanmasıdır. Tek bir saldırı olarak başlayan şey, sonuçları itibariyle bir grup linçine dönüşebilmekte ve maruz kalan kişi/kişiler üzerinde daha yıkıcı bir etki yaratabilmektedir. Bu bağlamda sanal zorbalıkta zarar verici eylemin tekrarlı bir şekilde gerçekleştirilmesinin zorunlu olmadığı ve sanal ortamın doğası gereği mağduriyeti sürekli kıldığı (Aslan ve Önay Doğan, 2017; Baştürk Akça ve Sayımer, 2017, Snyman ve Loh, 2015) söylenebilir.

Zorbalıktaki "tekrarlayan" ifadesinin zarar gören kişi/kişiler için zorbalık eyleminin birden fazla kez gerçekleşmesi gerektiği ön kabulüne yönelik olduğu söylenebilir. Ancak sanal zorbalıkta, zarar verici eylemin sanal ortamda bir kere yapılması, zorbalığın gerçekleşmesi için yeterli olabilmektedir. Yani sanal bir platform üzerinde kişi veya kişilere ait olumsuz bir bilgi veya fotoğrafın tek bir kereliğine yayınlanmasını, yüklenen fotoğrafın görüntülenmesini, kaydedilmesini, başkalarına iletilmesini veya yeniden yayınlanmasını mümkün hale getirmektedir. Bu durumda sanal zorbalık davranışının kendi içinde tekrarlayan bir özelliğe sahip olduğu söylenebilir. Zorba eylem bir kez yapılmış olsa dahi, yapılan bu eylemin sanal zorbalık olduğu söylenebilir (Soydaş, 2011; Erdur-Baker, 2013; Özel, 2013; Topçu, 2014; H. Özer, 2016; G. Özer, 2016).

Sanal zorbalıkta utanç verici bir video, fotoğraf veya metin internet aracılıyla sanal bir ortama yüklenmektedir. Bu yükleme işlemi tek bir saldırgan davranış olsa da çok kısa bir sürede geniş bir izleyici kitlesine ulaşarak defalarca izlenebildiğinden zorbalığa maruz kalan kişi ya da kişiler için de durumun kesintisiz devam etmesi şeklinde bir sonuç ortaya çıkmaktadır (Karaaytu, 2015; Pekşan Süslü, 2016). Bireylerin sanal ortamda yaptıkları zorbalıkların sonucunu görememeleri ve bu davranışlarının etkilerinin o ortamla sınırlı olduğunu düşünmeleri, sanal zorbalık davranışlarının yapılma sıklığını artırabilir.

1.2.1.3. Zaman Dilimi

Zorbalık, genellikle okul ve işyeri ortamlarında, okul ya da mesai saatlerinde ortaya çıkmaktadır. Zarar gören kişi/kişiler ortamdan ayrıldığında zorbalıktan da kurtulabilmektedirler (Seçkin, 2017; Tokunaga, 2010). Sanal zorbalığın gerçekleştiği ortamın ve kullanılan araçların doğası gereği, zorbalık davranışında bulunan kişi/kişilerin zarar vermek istedikleri kişi ya da grupla aynı fiziksel ortam içerisinde bulunma zorunluluğu olmadığından sanal zorbalık günün herhangi bir zaman diliminde yapılabilmektedir.

Dolayısıyla kişilerin teknolojiye eriştikleri her yer ve istedikleri zamanda zorbaca davranışlarda bulunmaları mümkündür (Ayas ve Horzum, 2010). Sanal zorbalığın günün herhangi bir zamanında herhangi bir yerde e-posta, cep telefonu, tablet, internet, sosyal medya siteleri ve anlık mesajlaşma uygulamaları ile gerçekleştirilebilmesi (Strom ve Strom, 2005) sanal zorba davranışlara maruz kalan kişiye erişimi de sınırsız kılmaktadır. Zorbalığa maruz kalan kişi ya da gruplar zorbaca davranışın meydana geldiği işyeri ortamından ayrıldığında veya mesai saatinden sonra zarar vermek isteyenlerden kurtulabilmelerine rağmen sanal zorbalığa maruz kalanlar için zorbaca davranışlardan kurtulabilecekleri herhangi bir alan bulunmamaktadır (Hanewald, 2008; Shariff ve Hoff, 2007). Sanal zorbalığa maruz kalanlar bu teknolojileri kullanmaktan vazgeçseler dahi zorbaca davranışlara maruz kalmaktan kaçmaları ve korunmaları son derece zordur. Sonuç olarak böyle bir durumla karşı karşıya kalanlar, zorbalığın gerçekleştiği işyeri çevresinden uzakta bile olsalar, zorbalık devam etmektedir (Snyman and Loh, 2015).

1.2.1.4. Zorbalığa Şahit Olanlar

Zorbalık, belirli bir zaman ve mekân içerisinde gerçekleştiği için zorbalığa şahit olanlar da yine aynı ortamda yer alan kısıtlı kişilerdir. Çoğu durumda zorbalıktan az sayıda kişi haberdar olabilir. Sanal zorbalıkta ise bu durum daha karmaşıktır. Çünkü zorbalıktan farklı olarak, sanal ortamda BİT vasıtasıyla gerçekleştirilen sanal zorbalık "düşünce hızında" meydana gelebilmekte ve belirli mekân ve zamanla sınırlı kalmayıp çok daha geniş izleyici kitlelerinin önünde gerçekleşebilmektedir (Sabella, Patchin ve Hinduja, 2013; Çetin vd., 2011). Böylece sanal ortamda zarar veren kişi ile zarara maruz kalan kişi/kişiler arasındaki zorbalığa sadece o ortamda bulunan kişiler değil sanal ortama erişebilen herkes şahit olmaktadır. Bu duruma şahit olan geniş kitleleri her iki tarafın da tanımama ihtimali bulunmaktadır (D'Cruz and Noronha, 2013).

Zorbalıkta güç dengesizliği fiziksel ve yetki bakımından üstün olmayı gerektirirken, sanal zorbalıkta güç dengesizliği teknolojiyi yetkin bir şekilde kullananların lehine sonuçlanmaktadır (Patchin ve Hinduja, 2006). Ayrıca, sanal zorbalığa şahit olanların da fail gibi kimliklerini anonim olarak kullanabilmeleri, şahit oldukları zorbalığa verecekleri tepkileri farklılaştırabilmektedir. Zorbalıkta, zorbalıktan haberdar olanlar içinde bulundukları ortam ve kimliklerinin gizli kalmayacağını bildikleri için ya sessiz kalmayı ya da güçlünün yanında yer almayı tercih edebilmektedirler. Sanal zorbalıkta ise zorbalığa şahit

olan izleyicilerin ya destekçi ya zorbalık karşıtı ya da ilgisiz izleyici olmayı seçtikleri görülmektedir (Seçkin, 2017).

1.2.1.5. Maruz Kalan Bireyler Üzerindeki Etkisi

Sanal zorbalığın zorbalığa göre gerçekleştiği ortam, zarar vermek isteyen kişi/kişilerin kolayca kimliğini gizleyebilmesi ya da başka bir kimliğe bürünebilmesi, zorba davranışlarına daha çok kişinin şahitlik etmesi ve zorbalığı yapma yöntemlerinin farklı olmasından dolayı sanal zorbalığa maruz kalan kişi veya gruplarda daha yıkıcı sonuçlara yol açtığı görülmektedir. Zarar veren kişi kimliğini gizleyebildiğinden, yakalanma korkusu yaşamadan daha saldırgan davranmakta ve mağdura ne ölçüde zarar verdiğini ve onun ne hissettiğini anlamadan yıkıcı davranışlarına devam etmektedir (Aksaray, 2011; Aslan ve Önay Doğan, 2017).

Zorbalıkta, zorbalığa maruz kalan kişinin ya da grupların zorbaca davranışın meydana geldiği alandan ayrıldıktan sonra zorbalıktan kurtulabilme ihtimalleri bulunmaktadır. Sanal zorbalıkta ise zarar veren kişinin her an maruz kalana ulaşabilme ihtimalinin olması nedeniyle maruz kalan kişinin ya da grubun kaçacak bir yeri bulunmamaktadır (Strom ve Strom, 2005; Yaman, Karakülah ve Dilmaç, 2013; Baştürk Akça ve Sayımer, 2017). Ayrıca sanal zorbalığa maruz kalanlar, sanal ortamda kendileri hakkındaki yorum ve gönderilerin kısa sürede çok geniş kitlelere anlık ve kalıcı bir şekilde yayılması sebebiyle tanımadıkları kişilerin de olumsuz tepkilerine maruz kalmaktadırlar (Baştürk Akça ve Sayımer, 2017). Bu da muhataplarına sürekli zorbalığa maruz kalacağı kaygısını yaşatmaktadır (Strom ve Strom, 2005). Bu şekilde gerçekleştirilen zorbaca davranışlara maruz kalanlar için ise sonuçlar daha yıkıcı ve tehlikeli olmaktadır (Aslan ve Önay Doğan, 2017; Akbaba ve Eroğlu, 2013; Aksaray, 2011; Kowalski ve Limber, 2007; Williams ve Guerra, 2007). Örneğin sanal ortamda zarar veren kişinin kimliğini kolaylıkla gizleyebilmesi, maruz kalan kişi ya da grupların çevresindeki herkese güvensizlik duymasına ve çevresindeki herkesten şüphelenerek yaşamını devam ettirmeye çalışmasına neden olabilmektedir (Fırat ve Ayran, 2016). Sanal zorbalığa maruz kalan kişilerin başta üzüntü, öfke, endişe, depresyon, gergin yaşantı, akademik başarısızlık, yalnızlık, düşük öz saygı, zararlı madde kullanımına başlama gibi davranışlara yönelmelerinin yanı sıra, intihar etme gibi ciddi psikolojik ve davranışsal sorunlar yaşadıkları görülmektedir **(**Hinduja ve Patchin, 2006; Juvonen ve Gross, 2008; Fırat

ve Ayran, 2016; Dikmen ve Çağlar, 2017; Mura, Topcu-Uzer, Erdur-Baker ve Diamantini, 2017).

1.2.1.6. Zarar Veren Kişi/Kişilerin Kimliği

Zorbalık yüz yüze bir ortamda yapılmaktadır. Zarar veren kişi ile zarar gören kişiler aynı fiziksel ortamda bulundukları için birbirlerini tanımaktadırlar (Korkmaz, 2016). Zorbalık gerçek dünyada gerçekleştiği için zarar verenin kim olduğuna dair gerçeklikler vardır (Çetin vd., 2011). Sanal zorbalık ise dolaylı bir saldırganlıktır (Altundağ, 2016; Kayman, 2017). Dolaylı saldırganlıkta zarar veren kişi her zaman kolayca tanınmayabilir. Sanal zorbalık gerçek hayatta olduğu gibi yüz yüze bir ortamda değil, sanal ortamda gerçekleştiği için zarar vermek isteyen kişinin anonim kimlik veya sahte hesap kullanarak asıl kimliğini gizlemesi kolaylaşmaktadır (Baştürk Akça ve Sayımer, 2017). Bu da zarar verene bir çeşit kimliksizlik, anonimlik sağlamaktadır. Zarar vermek isteyen kişiler sanal ortamda kimliklerinin ortaya çıkmayacağına inandıkları için kendilerini güven içinde hissetmekte ve cesaret duymaktadırlar. Ayrıca kimliklerinin bilinmeyeceğine inanmaları, onları utangaçlıktan, örgüt kurallarına uymaktan uzaklaştırmakta ve yakalanacağına ya da cezalandırılacağına inanmamalarına neden olmaktadır (Patchin ve Hinduja, 2006; Eroğlu, 2014). Sanal zorbalık bireyin ya da çalışanın başkaları ile olan ilişkilerine zarar vermek isteyenlerle yüzleşmeye dayalı olmayan yöntemlerin kullanılmasına neden olmaktadır.

1.2.1.7. Birincil Hedefler: Kadınlar ve Erkekler

Hanewald (2008) yaptığı araştırmada sanal zorbalık ile zorbalığı karşılaştırken oluşturduğu tabloda, zobaca davranışlara en çok kadınların maruz kaldığını belirtmektedir. Hanewald (2008) bu görüşünü aşağıdaki literatür bilgileri ile destektemektedir:

- Shariff & Gouin (2005)'nin yaptıkları araştırmada kadınların "sanal alandaki birincil hedefler" olduğunu,
- Smith, Mahdavi, Carvalho & Tippet (2006) ve Li (2005), kızların erkeklerden daha fazla sanal zorbalığa maruz kaldıklarını,
- Finkelhor, Mitchell & Wolack (2000), 1500 gencin katıldığı araştırmasında kız çocuklarının erkek çocuklarından iki kat daha fazla hedef alındıklarını,
- Adams (2001), üç kızdan bir tanesinin elektronik tacize maruz kaldığını,

- Ayrıca cinsiyet açısından, Chu (2005) ve Li (2005), hem erkeklerin hem de kadınların sanal zorbalığa maruz kaldıklarını ifade etmektedirler.

Hanewald (2008) araştırmasında ilgili literatür bilgilerini verdikten sonra sanal zorbalığa maruz kalmada cinsiyet açısından istatistiksel bazı eşitsizliklerin olduğunu, bu nedenle konunun daha fazla araştırılması gerektiğine dikkat çekmektedir.

Literatür incelendiğinde araştırmacılar arasında cinsiyet açısından sanal zorbalığa maruz kalma konusunda fikir birliğinin sağlanamadığı anlaşılmaktadır. Bazı araştırmacılar (Smith vd., 2006; Kowalski ve Limber, 2007; Dilmaç, 2009) kadınların erkeklerden daha çok sanal zorbalığa maruz kaldığını, bazı araştırmacılar (Ybarra, Diener-West ve Leaf, 2007; H. Özer, 2016; Ayas ve Horzum, 2012; Fırat, Ayran, 2016; Erbiçer, 2017; Kocaşahan, 2012; Akbulut ve Erişti, 2011; Eroğlu, 2011) da erkeklerin daha çok sanal zorbalığa maruz kaldıklarını belirtmektedirler. Kimi araştırmacılarda (Patchin ve Hinduja, 2006; Çivilidağ ve Cooper, 2013; Dalmaz, 2014; Arıcak, 2009; Burnukara, 2009; Eroğlu, 2014) yaptıkları araştırmalarda sanal zorbalığa maruz kalmada kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde ortaya çıkan bu farklı sonuçların, araştırmalarda kullanılan ölçeklerin farklı olması, seçilen örneklemlerin farklı yaş aralığında ve farklı kültürlerden olması, analiz yöntemlerinin ve araştırmaların farklı zaman dilimlerinde yapılmasından kaynaklandığı ifade edilebilir (Pekşan Süslü, 2016; Erbiçer, 2017).

Ayrıca sanal zorbalık çalışmalarının sonucunda ortaya çıkan bu farklılıkların sebepleri şu şekilde sıralanabilir (Çetin vd., 2011; Peker, 2013; Soydaş, 2011; Burnukara, 2009; Erbiçer, 2017; Erdur-Baker, 2010; Akbulut ve Erişti, 2011; Smith vd., 2008):

- Kadınların, ilişkisel (dolaylı) bir zorbalık türlerine daha fazla karışabilmeleri,
- Kadınların kendilerine verilen sırları veya özel bilgileri sanal ortamda ifşa etme, yayma, dedikodu yapma, söylenti çıkarma ve dışlama gibi zorbaca davranışlar konusunda daha eğilimli olmaları,
- Kadınların yaşıtları ile iletişim kurmak için daha çok e-posta ve cep telefonu ile mesaj göndermeyi tercih etmeleri,
- Erkeklerin kadınlara göre zorbalığa daha fazla dahil olmaları,

- Erkeklerin elektronik temelli iletişim araçları özellikle de interneti süre ve sıklık açısından daha fazla kullanmalarından dolayı bilgisayar kullanma becerilerinin kadınlardan daha iyi olması,
- Erkeklerin daha çok kendilerine ait bilgisayarlarının olması,
- Erkeklerin kadınlara göre internette daha fazla zaman geçirmeleri,
- Erkeklerin internet kafelere kadınlara göre daha kolay ve sık gidebilmeleri,
- Türk kültüründe kadın ve erkeklere yüklenen rollerin farklı olması,
- Kadınlarından daha çok kurallara uyulmasının beklenmesi ve
- Erkeklerin saldırganca davranışlarına daha çok hoşgörü gösterilmesidir.

1.2.1.8. Süre

Sanal zorbalığın zorbalıktan farklı olarak zarar gören kişi/kişilere verdiği zararın etkisi daha uzun süreli ve zarar verme sıklığı daha belirsizdir. Zarar vermek isteyen kişi/kişilerin sanal ortama yüklediği dijital materyallerin (metin, fotoğraf, ses, video ya da çizim) ekran çıktısı vb. yöntemlerle kolaylıkla çoğaltılabilmesi, taciz edici mesajlar ve maillerin kesintisiz bir biçimde zarar gören kişi/kişilere ulaştırabilme imkanı, zorbalık içeren materyallerin silinse bile bir şekilde diğer kişilerin erişimine açık tutulabilmesi ve zarar vermek isteyen kişi/kişilerin istediği anda ve istediği yerde zarar vermek istediği kişi/kişilere ulaşabilmesi ihtimalinden dolayı sanal zorbalığın etkileri uzun süreli ve kalıcı olmaktadır (Campell, 2005; Kowalski ve Limber, 2007; Ayas ve Horzum, 2010; Eroğlu, 2014). Örneğin, sanal ortama yüklenen fotoğraf, video vb.'nin milyonlarca insanın görmesi ve sürekli erişime açık tutulması (Peker, 2013) zarar gören/kişilerin sürekli olarak aşağılanma ve utanç hissetmelerine (G. Özer, 2016) ve sürekli zorbalığa maruz kalacakları kaygısı (Ayas ve Horzum, 2010) yaşamalarına sebep olmaktadır. Ayrıca zarar gören kişi/kişiler sanal ortama yüklenen dijital materyali her okuduğunda, izlediğinde veya dinlediğinde kişilerin aynı acıyı tekrar tekrar yaşamalarına neden olmaktadır (Eroğlu, 2014).

Zarar veren kişi karşı tarafa yaşattığı sıkıntıları ve verdiği zararı göremediği için zorba davranışlarına bir son verme düşüncesi olmadan davranışına devam etmesi zarar görenin mağduriyetinin derecesini ve sıklığını artırmasına neden olmaktadır (Ümmetler İlhan, 2016; Peker, Eroğlu ve Çitimel, 2012; Aslan ve Önay Doğan, 2017). Tüm bu nedenlerden dolayı, sanal zorbalığın olumsuz etkileri zorbalığa göre daha uzun süreli ve kalıcı olmaktadır (Campbell, 2005).

1.2.1.9. Durumun Rapor Edilmesi, Müdahale Ve Cezalandırıcı Eylem

Sanal zorbaların kimliklerini kolayca gizleyebilmeleri ve sanal ortamda bir otoritenin olmamasından (Shariff ve Hoff, 2007; Çetin vd., 2011; Baştürk Akça ve Sayımer, 2017) dolayı zorbaca durumun tespit edilmesi, yetkililere veya polise bu durumun bildirilmesi ve zarar veren kişi/kişilerin cezalandırılması çok daha zor olmaktadır (Ümmetler İlhan, 2016). Sanal zorbalık ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde sanal zorbalığın hukuki boyutu ile ilgili çok az tanımlama yapılmış (Tamer ve Vatanartıran, 2014) olması olumsuz davranışların hangisinin sanal zorbalık kapsamında değerlendirileceği konusunda belirsizlik yaratmaktadır. Bu durum, gerçekleştirilen sanal zorbalık davranışlarına karşı uygulanacak belirli bir "ceza" yaptırımının bulunmamasına neden olmaktadır (Hanewald, 2008). Zarar vermek isteyen kişi ya da gruplar kuralsız ve denetimden uzak sanal ortamda (Shariff ve Hoff, 2007) kimliğinin, bulunduğu yerin tespitinin güç olmasına ve herhangi bir ceza almayacağına güvenerek daha cesur bir şekilde zorbalık eylemlerine yönelebilmektedir (Hanewald, 2008). Sanal zorbalık süreci başladığında zarar veren kişi/kişilerin paylaştıkları video, resim ve metinlerin yayılmasını engellemek de oldukça zordur. Bu süreçte hukuki önlemlerin alınması bilgilerin yayılma hızının çok gerisinde kalmaktadır. Çünkü bilgi bir kere paylaşıldıktan sonra yayılım hızı ve etkisi anlık olmaktadır. Hukuki süreç eylem fark edildiği anda başlatılsa, hatta bilgiler yayınlandığı yerden kaldırılsa dahi zorba amacına ulaşmış olmaktadır. Tüm bunlar sanal zorbalıkla mücadele etmeyi güçleştirmektedir (Seçkin, 2017).

Sanal zorbalığın zorbalıktan farklılaştığı noktaları Tablo 2'deki gibi özetlemek mümkündür (Hanewald, 2008):

Tablo 2: Zorbalık ve Sanal Zorbalık Karşılaştırması

Karşılaştırılan Unsur	Zorbalık	Sanal Zorbalık
Gerçekleştiği Ortam	Fiziksel ortam ve yüz yüze iletişim	Sanal ortam ve elektronik iletişim
Sıklık	Zamanla azalır	Zamanla artar
Zaman Dilimi	Genellikle okul/işyeri ortamında ve saatleri içinde	Günün herhangi bir saatinde ve herhangi bir yerinde
Zorbalığa Şahit Olanlar	Okul/işyeri ortamında bulunanlar	Dünya çapında internete bağlanan herkes
Maruz Kalan Kişi Üzerindeki Etkisi	Küçük çapta	Büyük çapta
Zarar Veren/Verenlerin Kimliği	Genelde zarar veren kişinin kim olduğu bilinir. Her iki taraf birbirini tanır.	Genelde zarar veren kişinin kim olduğu bilinmemektedir. Taraflar birbirini tanımaz.
Birincil Hedefler	Erkekler	Kızlar
Süre	Kısa süreli, belirli bir süre ve sıklıkta gerçekleşir.	Uzun süreli, belirli bir süre ve sıklık şartı yoktur.
Zorbalığa Şahit Olanların Tepkisi	Pasif bir şekilde takip ederler.	Aktif bir konumda olabilirler.
Durumun Rapor Edilmesi	Yüksek oranda	Düşük oranda
Müdahale Edilmesi	Kabul edilebilir seviyede	Düşük seviyede (seyrek)
Cezalandırıcı Eylem	Sık	Seyrek

Kaynak: Hanewald, 2008.

Bunların dışında sanal zorbalığın zorbalıktan farklılaştığı iki önemli noktanın daha olduğu görülmektedir. İlk önemli farklılık; her iki zorbalığın tanımlarının içinde yer alan "güç dengesizliğinin farklı anlam ifade etmesidir. Zorbalıktaki güç dengesizliği fiziksel ve yetki bakımından üstün olmayı gerektirirken, sanal zorbalıktaki güç dengesizliği teknolojiyi kullanma becerisinde güçlü ve üstün olmayı gerektirmektedir (Patchin ve Hinduja, 2006). Sanal ortamda zarar vermek isteyen kişi ya da grupların fiziksel olarak güçlü olmalarına gerek yoktur. Ayrıca fiziksel ortamda güçsüz olan biri, BİT araçlarına sahip olma ve onları kullanmadaki ustalığı ile sanal ortamda zarar veren kişiye dönüşebilir. Zarar gören kişi de yine BİT'lerini kullanmadaki ustalığından faydalanarak zorba ile rol değiştirebilir (Aslan ve Önay Doğan, 2017). Diğer önemli farklılık ise zorbalıkta kişiler birbirleriyle yüz yüze iletişim kurduklarından bir kişi diğerinin jest ve mimiklerinden yani sözsüz iletişim işaretlerinden onu rahatlıkla anlayabilirken, sanal ortamdaki elektronik iletişimde bu işaretler yoktur. Kişiler birbirini yanlış anlayabilirler. Ayrıca zarar veren kişi ya da gruplar karşı tarafa verdiği zararı göremediği için empati kurma gereği de duymamaktadırlar (Peker, 2013; Peker, Eroğlu ve Çitimel, 2012). Böyle bir durumda zarar veren kişiler, verdikleri

zararın dozunu daha da artırarak, sonucun zarar gören bakımından daha yıkıcı olmasına neden olabilirler (G. Özer, 2016; Aslan ve Önay Doğan, 2017).

1.2.2. Zorbalık ve Sanal Zorbalık Arasındaki Benzerlikler

Sanal zorbalık ile zorbalık arasında birbirine yakın olan özelliklerin de olduğu görülmektedir. Bunlar (Seçkin, 2017; Altundağ, 2016):

- Her iki davranışın özünde karşı tarafa zarar verme niyetinin olması.
- Her ikisinde de zarar veren, zarar gören ve bu duruma şahitlik eden kişi ya da kişilerin olması.
- Her ikisinde de taraflar arasında güç dengesizliğinin sözkonusu olması.
- Her ikisi de doğurduğu sonuçlar itibari ile maruz kalan kişi/kişilerde ağır tahribatlar yaratmasıdır**.**

2.3. Sanal Zorbalığın Tarafları

Sanal ortamda gerçekleştirilen zorbalığın tarafları; sanal zorba, sanal mağdur ve izleyicilerdir. Zarar verme kastı ile zarar verici davranışta bulunan kişi ya da kişilere sanal zorba, bu davranışlara maruz kalan kişi ya da kişilere sanal mağdur veya kurban (Hinduja ve Patchin, 2006) ve bu duruma şahitlik edenlere ise izleyici ya da seyirci denilmektedir. Bazı durumlarda ise kişi hem kurban hem de zorba rolünde olabilmektedir (Aksaray, 2011; Dikmen ve Tuncer, 2017).

2.3.1. Sanal Zorba

Sanal zorba, BİT kullanma becerilerini karşı tarafa zarar verebilmek amacıyla kullanan kişi ya da kişilerdir (Patchin ve Hinduja, 2006; Kowalski ve Limber, 2007). Sanal zorba; hedef olarak seçtiği kişiye mesaj, video, fotoğraf gibi elektronik iletiler göndererek ya da bunları başka insanlarla paylaşarak, kişi/kişilere ait hesapları ele geçirip onun adına zararlı paylaşımlar yapmaktadır. Sanal zorbalığı gerçekleştiren bir kişi olabileceği gibi bir grup da olabilmektedir (Seçkin, 2017).

Sanal zorba, zorbalıktaki gibi kendisinden çok daha güçsüz birini ya da birilerini hedef almak zorunda değildir. Sanal zorba bazen günlük hayatta kendisinden daha güçlü (fiziksel veya yetki bakımından) olan birini hedef alabilirken bazen de kendisinden daha genç, tecrübesiz

veya kızları kendisine hedef olarak alabilmektedir (Aksaray; 2011). Ayrıca sanal zorbalıkta güç dengesi sanal zorba aleyhine olacak şekilde de değişebilmektedir. Sanal zorbanın zarar vermek istediği kişi ya da kişiler kendisinden daha iyi derecede BİT kullanıyorsa zorba bir anda mağdur durumuna düşebilmektedir.

Sanal zorba, hedef olarak seçtiği kişi ya da kişilere karşı;

- Kimliğini gizleyerek, hatta başka bir kişiliğe bürünerek iletişim kurabilme,
- Günün herhangi bir saatinde herhangi bir yerden ulaşabilme (Patchin ve Hinduja, 2006).
- Ses, mesaj, video, resim, fotoğraf, değiştirilmiş fotoğraf kullanarak zarar verici paylaşımlarda bulunabilme ve bunları anında yüzlerce kişiye ulaştırabilme,
- Yüz yüze olmadıkları için onlara ne kadar zarar verdiğinin daha az farkında olabilme ve onların ne hissettiğini de anlayamama, (Aksaray, 2011; Aslan ve Önay Doğan, 2017).
- Zarar verici davranışlar sergilerken, zorbalık davranışlarının sonuçları ile doğrudan yüzleşmek zorunda olmama (Zhang ve Leidner, 2014),
- Yüz yüze iletişimde tarafsız kalıp, dijital iletişimde ise zorbaca davranışlar gösterebilme ve
- Yaptıkları zorbalığa şahit olanların sadece kendilerinin istediği kadarıyla haberdar olmaları (D'Cruz ve Noronha, 2013) gibi sanal ortamın bu özelliklerinden güç ve cesaret alarak daha korkutucu ve tehlikeli davranabilmektedirler (Aksaray, 2011).

Sonuç itibariyle sanal zorbanın gerçekleştirdiği zorbaca davranışların sonucu da daha yıkıcı olmaktadır. Sanal zorbanın iftira, alay etme, ifşa ya da itibarsızlaştırma amacıyla tek bir fotoğraf, video veya mesajı sanal ortamda paylaşması, bu mesajı anında yüzlerce kişiye ulaştırması hedefteki kişi ya da kişileri başta psikolojik yıkım olmak üzere intihara dahi sürükleyebilir.

Sanal zorbaların neden böyle davrandıklarını tespit etmek için yapılan çalışmalarda ise (Arıcak, 2009; Dilmaç, 2009; Çetin, Peker, Eroğlu ve Çitimel, 2011; Aksaray, 2011; Horzum ve Ayas, 2013; Eroğlu ve Güler, 2015; Peker, 2015; Pekşan Süslü, 2016; Semerci, 2017; Kayman, 2017):

- Sanal zorba olan kişi ya da kişilerin, psikolojik belirtileri ve diğer bireylere karşı düşmanca duygular beslemesi

- Sanal zorba olan kişilerin ilgi görme ve agresif (saldırgan) davranış özelliklerine sahip olması,
- Kişinin zorba davranışlar ile üstünlük ihtiyacını karşılamaya çalışması,
- Kişilerin (özellikle erkeklerin) gerçek yaşamda sosyal ilişkilerinde elde edemedikleri doyumu sanal ortamda siber davranışlarla (tehdit etme, korkutma, aşağılama, iftira, alay etme ve dedikodu yapma) elde etmeye çalışmaları,
- Kişilerin ilişkileri ile ilgili bilişsel çarpıtmaları,
- Kişilerin, sanal ortamda veya gerçek hayatta şiddet gören kişiler olması,
- Kişilerin intikam almak ya da teknolojik gücünü, becerisini sergilemek amacıyla zorbaca davranışlar yapmaları,
- Kişinin karşısındaki bireyin duygularını incitmek veya şaka-eğlenme amacıyla yapması,
- Kişinin öz-değerini rekabet alanında yapılandırması ve rekabetini sanal ortama taşıyarak rakiplerine sanal zorbalık yapmaya çalışması,
- Kişinin öz-değerini akademik alanda yapılandırması ve bu alanda başarılı olmamasının yarattığı stres durumundan kurtulmak için,
- Kişilerin intikam, üzüntü, kızgınlık (öfke), düşmanlık, saldırganlık gibi olumsuz duygulara sahip olması,
- Kişinin zorba davranışları sonucu suçluluk duygusu hissetmemesi,
- Kişilerin zorbalığı ahlakı bakımdan mantıksallaştırmaları ve şiddete eğilimli saldırganca davranışlar yaparak istediklerini elde edeceklerini düşünmeleri,
- Kişinin fiziksel dünyada ulaşamadığı doyumu sanal ortamda elde etme isteği,
- Sanal zorba kişilerin popüler olma arzusu, düşük özgüven ve özsaygısı, intikam alma duygusu,
- Sanal zorba kişilerin kendisinden farklı düşünenleri cezalandırma isteği,
- Sanal zorba kişilerin aile ile içerisindeki sorunları ve ruh sağlığı problemleri,
- Sanal zorba kişilerin depresyon, kaygı, yalnızlık, sağlıklı sosyal ilişki-iletişim kuramama ve psikotizm veya nevrotizm gibi psikolojik ve davranışsal problemlerinin olması,
- Kişileri kıskançlık duygusu ve kişilerin farklı alt kimliklere sahip olması,
- Sanal zorbanın örgütün politikalarına genel bağlılıkları ve iyi performansları ile sanal zorbalık davranışlarını telafi edebileceğini düşünmeleri.

- Kişilerin yaptıkları bu davranışlardan dolayı hiç yakalanamayacaklarını ya da yakalanmalarının çok az bir olasılık olduğunu düşünmeleri,
- Kişilerin kurbanlara hiçbir fiziksel zarar vermediklerini düşünmeleri,
- Kişilerin, başkaları da sanal zorbalık yaptığına göre bu davranışlarının etik dışı olmadığını düşünmeleri şeklinde ifade edilebilir.

2.3.2. Sanal Mağdur/ Kurban

Sanal mağdur/kurban, sanal ortamda zorbaca davranışlara maruz kalan kişi ya da kişilerdir (Patchin ve Hinduja, 2006). Araştırmalar, sanal mağdurların sayısının sanal zorbaların sayısından daha fazla olduğunu göstermektedir (Fırat ve Ayran, 2016**).**

Sanal mağdurun,

- Çoğunlukla kendisine karşı yapılan zarar verici eylemlerin kim ya da kimler tarafından yapıldığını bilememesi,
- Kendisinin özel yaşamına ya da itibarına zarar veren içeriklerin bir anda binlerce kişiye yayılmasını engelleyememesi,
- Yasal hakları konusunda bilinçli olmaması (Aslan ve Önay Doğan, 2017),
- Günün herhangi bir saatinde ve herhangi bir yerden yapılan saldırılardan o sanal ortamı terk etse dahi kurtulamaması (Uysal, Duman, Yazıcı ve Şahin, 2014) ve
- Zarar verici olaylar sonrası kendilerini kızgın, üzgün, depresyona girmiş, incitilmiş, aciz, yalnız, huzursuz, yardıma muhtaç hissetme ve korku, utanma gibi karmaşık duygular içerisinde bulmaları (Tanrıkulu, Kınay ve Arıcak, 2013; Semerci, 2017**)** zorbalık davranışı karşısında kurbanı oldukça savunmasız (çaresiz) bırakmaktadır.

Yapılan çeşitli araştırmalarda sanal zorbalığın, mağdurları fiziksel, bilişsel, duygusal ve sosyal açıdan olumsuz etkilediğine dikkat çekilmektedir (Patchin ve Hinduja, 2006; Dalmaç Polat ve Bayraktar, 2016). Sanal mağdur olan kişilerin; yoğun üzüntü, depresyon hali, hayal kırıklığı, huzursuzluk, çaresizlik, korku, sosyal kaygı, kızgınlık, yalnızlık ve utanç duyguları ile düşük özsaygı, gergin yaşantı, yoğun stres, problemli davranışlarda bulunma, toplumsal uyum sorunu, paranoya, iletişim kurma zorlukları, arkadaş ilişkilerinde sorunlar yaşama, okul başarısının düşmesi, motivasyon kaybı, işyerinden soğuma, işyeri devamsızlığı, örgütsel bağlılıkta azalma, bilgi ve iletişim teknolojileri araçlarına karşı ilginin azalması ve suç işleme eğilimi, alkol ve zararlı madde kullanımına başlama ya da meyil etme gibi sorunlar yaşadığını göstermektedir (Hinduja ve Patchin, 2006; Juvonen ve Gross, 2008;

Çetin ve ark., 2011; Akbaba ve Eroğlu, 2013; Tanrıkulu, Kınay ve Arıcak, 2013; Peker, 2015; Mura, Topcu-Uzer, Erdur-Baker ve Diamantini, 2017; Kayman, 2017; Dikmen ve Çağlar, 2017). Bu tür psikolojik, sosyolojik problemlerin sanal mağdurların bağışıklık sistemlerini olumsuz etkileyerek (Ayas ve Horzum, 2012-4) bazı fizyolojik rahatsızlık ve hastalıklar yaşamalarına da yol açtığı (Ayas ve Horzum, 2014) bilinmektedir.

Bunlara ek olarak, büyük izleyici kitlesine mağdur ile ilgili uygunsuz bir fotoğrafın sanal platformlara yüklenerek gönderilmesi ya da mağdur hakkında söylentiler yayılması stres yaratıcı yaşam koşullarıyla birleştiğinde mağdurların intihar etmelerine dahi neden olabilmektedir (Dikmen ve Çağlar, 2017).

Sanal mağdurların yaşadığı tüm bu olumsuz deneyimler ise sanal mağduriyet olarak adlandırılmaktadır. Sanal mağduriyet; bir kişi ya da grubun, özel ya da bir tüzel kişiliğe karşı teknik ya da ilişkisel zorbalık davranışlarını bilgi iletişim araçları ile yayarak maddi ve manevi zarara uğratması şeklinde ifade edilmektedir (Dalmaç Polat ve Bayraktar, 2016). Sanal mağdurlar bu durumda problem odaklı başa çıkma stratejilerini başarılı şekilde uygulayamamakta ve genellikle bulunduğu örgüt ortamından ayrılma veya yeni örgüt arama gibi daha çok duygusal, pasif ve çekimser kararlar almaktadırlar (Kayman, 2017).

2.3.3. İzleyen/İzleyiciler

İzleyiciler sanal zorba ve mağdur arasındaki duruma şahitlik eden kişilerdir. Sanal zorbalığın BİT kullanılarak gerçekleştirilmesi zorba davranışlara şahit olan kişilerin sayısını artırmaktadır (Sabella vd., 2013). Ayrıca izleyicilerin her iki tarafın da tanımadığı kişilerden olma ihtimali yüksektir. Sanal zorbalık bu yönüyle zorbalıktaki izleyici profilinden farklılaşmakta ve sanal zorbalıkta izleyici rolü daha karmaşık bir hale gelmektedir (Serin, 2012 ve Eroğlu, 2014).

Sanal zorbalığın, mağdurlar gibi izleyiciler üzerinde de benzer ciddi etkileri olabileceği savunulmaktadır. Örneğin, işyerinde gerçekleşen sanal zorbalık eylemi sonucu zorbalıkta olduğu gibi, izleyicilerin kendilerini tehdit altında hissetmeleri, işten ayrılma niyetlerini etkileyebilir. Diğer bir ifade ile işyerinde sanal zorbalığa şahit olmak, çalışanlarda düşük moral, iş ve takım ilişkilerinde bozulma, iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinde azalma ve yüksek işgören devir oranına neden olabilir (Privitera ve Campbell, 2009; Zhang ve Leidner, 2014; Kayman, 2017). Bir başka sorun da işyerinde siber zorbanın üst pozisyonda

olması durumunda, izleyicilerin çalışma arkadaşlarına yardım etme konusunda kendilerini güçsüz hissetmeleridir (Zhang ve Leidner, 2014).

İzleyicilerin sanal zorbalık karşısında gösterdikleri tepkiler ise (Willard, 2007; Taştekin, 2016):

- Sanal zorba/zorbaları destekleme,
- Sanal zorbalığa ses çıkarmama ya da
- Sanal mağdura yardım etmeye çalışma ve duruma itiraz etme şeklinde olabilir.

İzleyicileri, göstermiş oldukları bu tepkileri baz alarak Willard (2007) faydalı ve zararlı izleyici olarak ikiye ayırmakta (H. Özer, 2016), Seçkin (2017)'in ise çalışmasında izleyicileri; destekçi izleyiciler, zorbalık karşıtı izleyiciler ve pasif/ilgisiz izleyiciler olarak üç gruba ayırdığı görülmektedir.

2.3.3.1. Destekçi İzleyiciler

Destekçi izleyiciler, şahit oldukları sanal zorbalık karşısında sanal zorba/zorbaları desteklemektedirler. Bu tutumları sanal zorbayı daha çok cesaretlendirerek (Willard, 2007) zorbalığın şiddetini artırmasına neden olup, mağdur için daha yıkıcı sonuçların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Özellikle destekçi izleyicilerin, zorbaların özel hayatın gizliliği gibi hassas konularda yaydıkları bilgileri sorgulamadan destek olmaları, zorbaları daha çok cesaretlendirmektedir.

2.3.3.2. Zorbalık Karşıtı İzleyiciler

Zorbalık karşıtı izleyiciler, şahit oldukları sanal zorbalıkta zarar gören yani sanal mağdurun yanında yer alan izleyicilerdir. Sanal zorbalara karşı bir tutum göstermektedirler. Özellikle zorbalarla aynı örgüt ortamı içerisinde yer almıyorlarsa daha kolay tepki verebilmektedirler. İzleyicilerin, zorbalığa karşı verdikleri tepkiler hem mağdura destek olmakta hem de sanal zorbanın bu tür eylemlerini sonlandırmasına neden olmaktadır (Willard, 2007).

2.3.3.3. Pasif/İlgisiz İzleyiciler

Pasif/İlgisiz izleyiciler, sanal zorba ve mağdur arasında yaşanan zorbalığa olumlu ya da olumsuz herhangi bir tepki vermeyen izleyicilerdir. Pasif izleyicilerin ne düşünerek ya da ne hissederek böyle davrandıkları tam olarak bilinmemektedir.

Campbell (2005)'a göre, sanal zorbalık olayına izleyici olarak katılan kişi/kişiler bir sonraki mağdur olmamak için çekimser kalmakta ve genelde olaya müdahale etmemektedirler.

G. Özer (2016) ise araştırmasında, sanal zorbaların sayısının mağdur sayısından büyük olması karşısında, sanal zorbalığı durdurmak için çok az sayıda izleyicinin zorbaya karşı baş etme stratejisi kullandığını ifade etmektedir. Araştırmacı, izleyicilerin pasif olmayı seçmelerinin nedenlerini:

- İzleyicilerin durumu birine bildirdiğinde kendisinin de zorbalığa maruz kalabileceğinden çekinmesi,
- İzleyicilerin şahit oldukları duruma tepki göstermeyi başka insanların özel hayatlarına müdahale etme olarak algılaması,
- İzleyicilerin, sanal zorbalığa uğrayan tarafla arkadaşlık vb. bağlarının bulunmaması,
- İzleyicilerin bu tür zorbalık olaylarına müdahale etmenin kendi sorumlulukları olmadıklarını düşünmeleri şeklinde ifade etmektedir.

Serin (2012) ise izleyicilerin sanal zorbalık karşısında pasif kalarak, sanal zorbaları desteklediklerini ve onları bu tür davranışlara teşvik ettiklerini belirtmektedir.

2.4. Sanal Zorbalık Türleri

Olweus (1993) zorbalığın direkt (dolaysız) zorbalık ve dolaylı zorbalık veya ilişkisel zorbalık olarak iki türü olduğunu ifade etmektedir (Aksaray, 2011).

Direkt (Dolaysız) Zorbalık: Sözel, fiziksel saldırılar şeklinde kurbana doğrudan zarar vermeyi amaçlayan, açıkça meydan okumaya yönelik davranışları kapsamaktadır.

Dolaylı Zorbalık veya İlişkisel Zorbalık: Sosyal dışlama şeklinde, bireyin başkaları ile olan ilişkilerini zedelemek için yapılan, yüzleşmeye dayalı olmayan yöntemler kullanılarak gerçekleştirilen zorbalıklardır (Aksaray, 2011; Kayman, 2017). Dolaylı zorbalıkta zorbalığı yapan kimsenin ya da grubun kimliği her zaman kolayca belirlenememektedir. Bu nedenle sanal zorbalık dolaylı zorbalık türüne girmektedir (Kayman, 2017). Sanal zorbalık türlerini farklı ölçütler temel alınarak sınıflandırılabilmektedir (Smith, Mahdavi, Carvalho ve Tippett, 2006; Willard, 2007).

Sanal zorbalık türleri, teknik temelli elektronik sanal zorbalık ve iletişim temelli sanal zorbalık olarak ikiye ayrılarak incelenebilir (Demir ve Seferoğlu, 2016). Bunlar:

Teknik Temelli Sanal Zorbalık (Elektronik Zorbalık, E-Bullying): Eylemlerin daha çok teknik yönünü içeren ve dolaylı olarak kişilerin duygularını etkileyen bir zorbalıktır. Elektronik zorbalıkta, kişilerin-makinaların şifrelerinin ele geçirilmesi, web sitelerinin hacklenmesi, spam iletilerin gönderilmesi söz konusudur. Bu kapsamdaki zorbalıklar yazılım sistemleri ve donanıma zarar vermeyi amaçladığı için zorbanın ileri düzey teknoloji kullanım becerisine sahip olması gerekmektedir. (Tamer ve Vatanartıran, 2014; Korkmaz, 2016). Kişinin hesap bilgilerini ele geçiren zorba, kötü niyetle başka insanlara mesaj, fotoğraf ve video gönderebilir ya da uygunsuz isteklerde bulunabilir. Böyle bir durumda mağdur sıkıntılar yaşayabilir.

İletişim Temelli Sanal Zorbalık (E-iletişim Zorbalık, E-communication Bullying): Bilgi ve iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen eylemlerin psikolojik yönünü içeren elektronik iletişim zorbalığıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kişilere sürekli mesaj göndererek rahatsız etme, kişilerle alay etme, küçük düşürme, isim takma, dedikodu yayma, internet üzerinden kişiye hakaret etme ya da kişinin rızası olmadan kişisel bilgilerini veya fotoğraflarını yayınlama gibi davranışları içermektedir (Korkmaz, 2016; Demir ve Seferoğlu, 2016). Mağdurun insan ilişkilerine yönelik olarak yapılan bu saldırılarla, sanal mağdurun fiziksel ve ruh sağlığı tehdit edilmektedir. Bu tür zorbalık ortalama teknoloji kullanım becerisiyle gerçekleştirilmektedir.

İletişim temelli sanal zorbalığın, orta düzey teknoloji kulanım becerisi gerektirdiğinden, teknik temelli sanal zorbalığa göre daha yaygın olduğu gözlenmektedir (Aslan ve Önay Doğan, 2017).

Willard (2007) zorbalık eylemini ölçüt alarak, sanal zorbalığın farklı türlerini aşağıdaki gibi sınıflandırmaktadır (Yaman, Karakülah ve Dilmaç, 2013; Uysal, Duman, Yazıcı ve Şahin, 2014; Yaman ve Sönmez, 2015; Baştürk Akça ve Sayımer, 2017):

Çevrimiçi Kavga Etme ya da Kışkırtma (Flaming): Çevrimiçi bir kişiye ya da gruba doğrudan kaba, sinirli ve bireyi aşağılayıcı mesajlar göndermeyi ifade etmektedir. Taraflar arasında kısa süreli yaşanan, genellikle kırıcı, saldırgan, kaba, müstehcen bir dil, hakaret ve bazen de tehdit içeren ateşli tartışmalar yaşanmaktadır. Genellikle tartışma grupları, sohbet odaları ya da oyunlar gibi herkese açık dijital ortamlarda yaşanmaktadır. Sanal ortamda böyle bir olaya şahit olan seyirciler ya tartışmayı daha da alevlendirmeye ya da söndürmeye yönelik bir tutum gösterirler. Mağdur ise küçük düşme ve utanma hissi ile baş etmeye çalışır.

Taciz Etme ya da Zarar Verme (Harassment): Hedef olarak seçilen bir kişiye genellikle e-posta, anlık mesajlaşma gibi kişisel iletişim kanalları aracılığıyla sürekli olarak saldırgan ve kırıcı mesajlar gönderilmesidir. Bu mesajlar herkese açık iletişim ortamlarında (sohbet odaları gibi) da görülmektedir. Taciz etmede, çevrimiçi kavga etme türündekinden farklı olarak, saldırı daha uzun süreli, tekrarlayan şekilde gerçekleşmekte ve mağduru tek taraflı olarak incitmektedir. Tacizcinin, mağdurun tanımadığı kişilerden de taciz mesajları almasına neden olmaktadır. Bu durum mağdur için daha yıkıcı sonuçlara yol açabilmektedir.

Karalama ya da İftira (Denigration): Seçilen kişiye zarar vermek için hakkında asılsız söylentiler çıkarma ya da kaba beyanların paylaşılmasıdır. Bu zarar verici mesajlar, mağdurun arkadaşlık ilişkilerini bozmak ya da itibarını zedelemek amacıyla belirli bir çevrim içi ortamda yayınlanabilir ya da başkalarına gönderilebilir. Bu eylemlere dedikodu ve söylenti çıkarmak da dâhildir. Karalama türü davranışlarda mağdur doğrudan mesajların alıcısı değildir. Mesajların alıcısı, mağdur dışındaki tüm kişilerdir. Bu davranışın bir alt türü de dijital ortamda değiştirilmiş sahte fotoğraf oluşturarak hedef kişiyi mağdur etmektir.

Başkasının Kimliğine Bürünme (Impersonation): Sanal zorbanın, hedef aldığı kişinin hesabını ele geçirerek ya da onun adına bir hesap açılarak onu sıkıntıya sokacak, kötü gösterecek ya da onun arkadaşlık ilişkilerine ve işine zarar verecek içerikler paylaşmasıdır. Bu durum mağdurun kişisel web sayfasından, profilinden ya da kendisine ait e-postasından yapılmaktadır. Bu durum mağduru arkadaşları ve sosyal çevresine karşı zor duruma düşüreceği gibi utandırıcı sonuçlarla karşı karşıya bırakabilmektedir.

İfşa ve Düzenbazlık (Outing and Trickery): İfşa, bir kişiye ait özel bilgilerin, sırların, görüntülerin, evrakların ve kişiyi zor durumda bırakacak her türlü bilginin sanal ortamda herkese açık bir şekilde yayınlamasını ya da başkalarına gönderilmesini ifade etmektedir. Bu durumun en sık rastlanan örneği, sadece kendisinde kalması isteğiyle gönderilen özel bilgilerin sanal zorba tarafından başkalarıyla paylaşmasıdır. Düzenbazlık da ifşanın bir parçası olarak gerçekleşebilir. Sanal zorba, hedef seçtiği kişiyi aralarında samimi ve özel bir iletişim olduğuna inandırarak, kritik herhangi bir bilgiyi öğrenip bunu başkalarıyla paylaşabilir ya da paylaşmakla tehdit edebilir. Bir başka ifade ile ifşa, başkasının kişisel ya da iş bilgilerini internet ortamında izinsiz kullanmaktır. Kişinin sırlarının bu şekilde elde edilip paylaşılması son derece incitici durumlara yol açmaktadır. Bu tür zorbalığa maruz kalan mağdur incinmişlik hissinin derecesine göre kendi hayatını sonlandırabilir.

Dışlama (Exclusion): Çevrimiçi ortamlarda, grup bloglarında ya da şifre korumalı herhangi bir sanal ortamda, istenmeyen bir kişinin kasıtlı olarak gruba katılımının kısıtlanması, gruptan çıkarılması ya da gruba dâhil edilmemesidir. Bu durumda iletişim ortamlarından mağdur olan kişi duygusal olarak yıpranmakta ve yalnızlaşmaktadır.

Israrlı Siber Takip (Cyberstalking): Hedef olarak seçilen bir kişiye tehdit içeren, saldırgan, korkutucu ve aşırı derecede rahatsız edici mesajların tekrarlı olarak gönderilmesidir. Siber takipçi, mağdurun itibarını zedelemeye ve arkadaşlık ilişkilerini bozmaya çalışmaktadır. Bu mesajlar sürekli yapıldığında, mağdurun savunma mekanizmasını zayıflatarak mağdur üzerinde çok olumsuz etkiler yaratabilir. Taciz (siber taciz) ile ısrarlı siber takip arasındaki ayrım net değildir. Siber taciz yapanlar eylemlerini çoğunlukla kimliklerini gizleyerek, dolaylı bir biçimde mesaj göndererek ya da kişisel iletişim ortamlarını kullanarak doğrudan gerçekleştirebilirler.

Mağdurun kendi güvenliği ve sağlığıyla ilgili korkuya kapılmaya başladığı an, siber taciz sınırı aşılıp ısrarlı siber takip ortaya çıkmaktadır (Willard, 2007; Baştürk Akça ve Sayımer, 2017).

Bunlara ek olarak, sürekli bir gelişim ve yenileşme içinde olan İnternet ve BİT'lerin, kullanıcılarına yeni sanal platform ve uygulamaları sunarak, yeni sanal zorbalık biçimlerinin ortaya çıkmasına neden olduğu görülmektedir. Literatürde ortaya çıkan bu yeni sanal zorbalık biçimleri; sexting (çevrimiçi müstehcen fotoğraf paylaşımı), happy slapping, trolling (çevrimiçi kışkırtma) ve griefing (çevrimiçi oyunbozanlık) gibi kavramlar ile ifade edilmektedir (Eroğlu, 2014).

Çevrimiçi Müstehcen Fotoğraf Paylaşımı (Sexting): Bu zorbalık türü, kişi/kişilere ait cinsel içerikli fotoğrafları onların rızalarını almadan, BİT araçları ile, sanal ortama yüklenerek yayınlanmasıdır. Başka bir ifade ile sexting, internet ve BİT aracılığı ile cinsellik içeren mesaj, fotoğraf, video ve resimlerin paylaşılmasıdır. Bu tür zorbalık mağdur için çok daha incitici olabilmektedir (Eroğlu, 2014; H. Özer, 2016; Erbiçer, 2017).

Happy Slapping: Bir grup sanal zorbanın sanal mağdura fiziksel olarak saldırırken grup içerisinden bir kişinin bu durumu BİT aracılığı ile kayıt altına alarak bu görüntüleri ya herkese açık sanal ortamlara yüklemesi ya da sadece belirli insanlara göndermesi ile gerçekleşmektedir (Eroğlu, 2014; Erbiçer, 2017).

Çevrimiçi Oyunbozanlık (Griefing): Birden fazla kişinin aynı anda beraber oynayabildiği çevrimiçi oyunlarda bir oyuncunun diğer oyuncuları sürekli ve bilinçli bir şekilde küfür etme, hile yapma gibi tacizlerle rahatsız etmesidir (Eroğlu, 2014; Erbiçer, 2017).

Çevrimiçi Kışkırtma, Trolleme (Trolling), Sanal zorbanın ya eğlence amaçlı ya da diğer kişi/kişileri kışkırtarak tartışma ortamı oluşturma amacıyla mesaj kutularında, web sitelerinde, sosyal paylaşım sitelerinde veya ölmüş birisinin anısına hazırlanmış sanal sayfalarda sürekli biçimde kötü niyetli yorumlar yapmasıdır (Eroğlu, 2014; Erbiçer, 2017).

Trolling ile genellikle gerçek temellere dayanmayan bir bilgi paylaşılarak sanal ortamlarda karmaşaya, sıkıntıya ve tartışmaya yol açma niyeti sözkonusudur. Kışkırtmaya göre daha acımasız ve aşağılayıcı mesajlar postalanarak gerçekleştirilmektedir. Ayrıca kışkırtmada çoğunlukla gerçek bilgiler paylaşılmaktadır. Trolling bu yönüyle kışkırtmadan (flaming) farklılaşmaktadır (Pekşan Süslü, 2016).

Siber Nefret Söylemi (Cyber hate): Kişi/kişilerin ırk, etnik köken, din, cinsiyet, cinsel yönelim, sosyo-ekonomik düzeyine yönelik olumsuz e-mail alması şeklinde ortaya çıkmaktadır (H. Özer, 2016).

Manipülasyon: Sanal zorbanın kişisel sırlarını açıklaması ve kendisiyle yüz yüze görüşmesi için mağdura baskı yapması veya mağduru söz ve davranışlarıyla kışkırtması olarak ifade edilmektedir (Karaaytu, 2015).

2.5. Sanal Zorbalığın Sonuçları

Sanal zorbalığın çalışanlar (bireyler), örgütler ve toplumlar için önemli sonuçları vardır. Bunlar aşağıda açıklanmıştır.

2.5.1. Sanal Zorbalığın Örgütsel Sonuçları

İnternet ve bilgi ve iletişim teknolojileri pek çok örgütte; işlerin yürütülmesi, verilerin depolanması, saklanması, anlık bilgi alış verişinde bulunma (Peker, Eroğlu ve Çitimel, 2012) gibi kolaylıklar, yenilikler ile örgütlere karlılık ve verimlik konusunda avantajlar sağlamaktadır. Bu yenilik ve kolaylıklar örgüt içerisinde birtakım değişiklikleri de beraberinde getirmektedir (Ünver ve Koç, 2017). Örgüt içinde yaşanan değişiklikler örgüt yapısını, biçimini ve iletişimini etkileyerek kendini göstermektedir. Örgütler bu değişiliklerden doğrudan veya dolaylı, az ya da çok etkilenmektedirler. Özellikle gelişen

teknolojik iletişim araçları, örgüt içinde ve dışında çalışanların sürekli bir etkileşim ve iletişim içerisinde bulunmasını sağlamaktadır. BİT örgütlerde, çalışanların ve örgütlerin kendi aralarında birbirlerine aktarabilecekleri her türlü veriyi fiziksel sınırları kaldırarak kolayca ve anlık ileterek çalışanlar arası iletişimi, çalışan üretkenliğini ve kar oranını artırma gibi rekabet avantajları sağlamaktadır (Zhang ve Leidner, 2014). Aynı zamanda BİT, örgütlerde çalışanlar arasında görülen zorbaca davranışların şekilini de değiştirerek sanal dünyaya taşımakta ve etki alanının daha da genişlemesine sebep olmaktadır. Çünkü BİT, örgütlerde zorbalara hedeflerine saldırmak için yeni dijital alternatifler sağlamaktadır (Zhang ve Leidner, 2014).

Çalışanların bu olumsuzlukları yaşamaları örgütün tüm yatırımlarını derinden etkilemekte ve örgüt için büyük bir maliyet yaratmaktadır. Sanal zorbalık sonucu çalışanlarda gözlenen; çalışanların örgütsel bağlılığının azalması, işten ayrılma niyetlerinin artması, işten ayrılmaları sonucu yeni personeli işe alma süreci veya çalışanlarda stres kaynaklı görülen hastalıkların tedavi masrafları ve tedavi sürecinde alınan izinler örgüt için kaydadeğer bir maliyet oluşturmaktadır. Ayrıca sanal zorbalık hem çalışanın hem de örgütün toplumda oluşturdukları olumlu imajı da zedelemektedir (Kayman, 2017).

Örgütlerde yaşanan sanal zorbalığın daha yaygın ve belirsiz görünmesi (Piotrowski, 2012), kurumsal suçlar olarak görülmemesi, yasalara aykırı olmayan, örgütsel normları ve politikaları ihlal edebilecek davranışlar olması (Zhang ve Leidner; 2014), özel ve iş hayatı arasındaki sınırları iyice daraltması (Kayman, 2017), verimliliği düşürmesi (Zhang ve Leidner, 2014), yüksek devamsızlık oranı (Zhang ve Leidner, 2014), olumsuz örgüt ortamı yaratması ve örgüt çatışmasının "yükselen yıldızı"olması (Keskin, Akgün, Ayar ve Kayman, 2016) nedeniyle çalışanlar ve örgüt için çok tehlikeli bir sorun ve çok önemli bir stres kaynağı olmaktadır (Kayman, 2017).

2.5.2. Sanal Zorbalığın Çalışanlar İçin Sonuçları

Yoğun rakabetçi örgütler, performansı artırmak ve daha başarılı olmak için çalışanlarına, iş ile ilgili olarak, her zaman ulaşabilmeyi arzulamaktadırlar. Bu tür mesai dışı uygulamalar çalışanların mesai saatleri dışında da zorbaca davranışlara maruz kalmalarına neden olmaktadır (Kayman, 2017). Sanal zorbalık bir çalışanın fiziksel, duygusal ve zihinsel sağlığı için zararlı olabilir ve aynı zamanda motivasyonunu ve performansını olumsuz etkileyebilir (Snyman ve Loh, 2015; Keskin, Akgün, Ayar ve Kayman, 2016). Yapılan

çalışmalar örgütlerde yaşanan zorbalığa maruz kalan çalışanların; psikolojik ve duygusal baskı, fiziksel sıkıntı, üretkenlik karşıtı davranışlar gösterme, tükenmişlik, zayıf örgütsel bağlılık ve uyum problemleri yaşadıklarına dikkat çekilmektedir (Piotrowski, 2012). Ayrıca, çalışanların örgütsel bağlılıklarının zayıfladığı ve işten ayrılma niyetlerinin artığı ifade edilmektedir (Zhang ve Leidner, 2014). Bir diğer çalışmada ise çalışanların sağlıklarında bozulma, refahlarında azalma, öz güven kaybı yaşama ve öz saygısında azalma, kendinden nefret etme, uyku problemleri yaşama , kaygı bozukluğu, öfke, depresyon, odaklanma güçlüğü, kronik yorgunluk, intihara meyilli düşünceler geliştirme, bireye ve örgüte yönelik üretim karşıtı davranışlar, iş tatmininde azalma, işten ayrılma niyetinde artış, hastalık nedeniyle alınan izinlerde artış ve örgütsel bağlılıklarında azalma gibi olumsuzluklar olduğu belirtilmektedir (Kayman, 2017; Keskin vd., 2016).

2.5.3. Sanal Zorbalığın Toplumsal Sonuçları

Bireyin toplumla uyumlu bir yaşam modeli kurabilmesi, kendisinden beklenen rollere uygun davranışlar geliştirmesine bağlıdır. Ancak çoğu durumda toplumun en temelinde yer alan insanın yaşamında, değişen değerlere ve rollere bağlı olarak, kendisinden beklenen rol gereklerine uyum sağlamada zorluk yaşadığı bilinmektedir. İnsanlar içinde bulundukları toplumun kendisine biçtikleri rollere ve toplumun gelişim dönemlerine uygun davranışlar gösteremedikleri zaman, sağlıklı ilişkiler kuramamakta ve var olan ilişkilerini sağlıklı bir şekilde devam ettirememektedirler (Öz, 2008). BİT'nin kullanımının yaygınlaşması ile yaşanan sanal zorbalık olaylarının kişilerin üzerinde oluşturduğu olumsuz duygular sosyal yaşamlarına ve aile ilişkilerine yansıyarak bu alanlarda da sorunlar yaşanmasına neden olabilmektedir.

Sanal zorba, mağdurların yaşam kalitesine zarar veren eylemlerde bulunarak onları psikolojik, sosyal ve fizyolojik açıdan zorlu bir sürecin içine çekmektedir. Araştırmalara göre, sanal zorbaların anti sosyal etkinliklerde bulundukları, madde kullandıkları ve başkalarının kişisel eşyalarına zarar verme gibi suç içerikli eylemlere yöneldikleri bilinmektedir (Eroğlu ve Peker, 2011). Sanal zorbaların bir gün kendilerinin de sanal zorbalığa maruz kalma ihtimalleri onları sosyalleşmekten alıkoymakta ve sosyal statülerinin olumsuz etkileneceği kaygısı yaşamalarına neden olmaktadır (Küçük, 2016). Sanal mağdurların %44'ünün aileleri ile ilişkilerinin zayıfladığı ve aileleri ile duygusal bağlarının yeterli olmadığı tespit edilmiştir (Metli, 2017). Ayrıca yaşanan sanal zorbalık olayları

istikrarlı ve kalıcı sosyal tahribatlara veya bireylerin sosyal ilişkilerinde bozulma gibi olumsuz sonuçlar yaşamalarına neden olmaktadır (Dalmaç, 2014). Bu da göstermektedir ki sanal zorbalık, sadece olayın taraflarının hayatlarını olumsuz yönde etkilememekte, kişilerin çevrelerinden başlayarak toplumun geneline yayılan birtakım sorunlara da yol açabilmektedir. Örneğin kimliğini kolaylıkla gizleyebilen sanal zorba tarafından zorbalığa uğrayan sanal mağdurun çevresindeki herkese güvensizlik duyması ve çevresindeki herkesten şüphelenerek normal dışı davranışlara yönelmesi muhtemeldir (Fırat ve Ayran, 2016; Willard, 2007). Bu durum bireyin sadece kendi kişisel ve sosyal yaşamını olumsuz etkilemekle kalmaz, aynı zamanda toplumsal güven ortamını da olumsuz etkileyebilir.

Toplumdaki insanların birbirlerine karşı duydukları öfke, nefret, kıskançlık, intikam gibi duygular sanal ortamda daha kolay zorbalığa dönüştürülebilmektedir (Eroğlu ve Güler, 2015). Sanal ortam, zorbaların sosyal kurallara uymada kendilerini serbest hissetmelerine ve saldırganca davranışlarını diledikleri gibi sergileyebilmelerine (Patchin ve Hinduja, 2006) imkân sağlamaktadır. Bu durum da toplumda zorbalık olaylarının şiddetinin artmasına ve şiddetin yaygınlaşmasına neden olarak toplum huzurunu ve birliğini bozmaktadır.

Sanal zorbalar, zorbalık yaptıkları kişilerin görsel ve sözel tepkilerine maruz kalmadıkları için kişilerin cinsiyetine ve ırkına dikkat etmeden konuşabilmeleri veya kişilerin özellikleri ile ilgili abartılı ifadeler kullanabilmeleri sosyal sorunlara neden olabilmektedir (Eroğlu, 2014; Erbiçer, 2017). Yapılan bir çalışmada ahlaki çözülme ile sanal zorbalık arasında pozitif bir ilişkinin bulgulanması da bunu desteklemektedir (Tanrıkulu, 2013).

Sanal zorbalığı fiziksel, duygusal ve toplumsal olumsuz sonuçları olan bir deneyim olması (Patchin ve Hinduja, 2006), toplum üzerinde olumsuz birçok soruna yol açabilmektedir.

2.6. Sanal Zorbalığın Yaygınlığı

Dünyada ve Türkiye'de her geçen gün internet ve BİT'ni kullananların sayısı hızla artmaktadır. We Are Social tarafından hazırlanan "Digital in 2016" raporuna göre, dünyada yaklaşık 8 milyar insanın yaşadığı ve bu nüfusun neredeyse yarısının interneti aktif olarak kullandığı ve mobil cihaz kullanıcısı sayısının ortalama 4 milyar olduğu tahmin edilmektedir. Aynı raporda Türkiye'de internete bağlanan kullanıcı sayısı 46,3 milyon olarak belirtilmektedir (wearesocial.com, 2016; Dikmen ve Çağlar, 2017). Internet World Stats (IWS- İnternet Dünya İstatistikleri)'ın Mart 2017 verileri ise dünya nüfusunun %49.6'sının, Avrupa nüfusunun %77,4'ünün ve Türkiye nüfusunun %59,6'sının internet

kullandığını göstermektedir. Bu bilgiler doğrultusunda bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan birey ve örgüt sayısı artıkça sanal zorbalıktan etkilenecek bireylerin sayısının artabileceği söylenebilir. Literatürdeki çalışmalarda teknolojik iletişim araçlarını kullanan bireylerin ve örgütlerin sayısı artıkça, bireylerin sanal zorbalığa maruz kalma ihtimali artmakta ve sanal zorbalık birçok ülkede gittikçe artan bir problem (Campbell, 2005; Semerci, 2017) haline gelmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 18 Ağustos 2016'da yayınladığı rapora göre, 2016 yılında Türkiye'de 16-74 yaş aralığındaki bireylerin internet kullanım oranı %61,2'dir. Bu oran 2012 yılında %47,4'dür. Hanelerin ise %61,2'si internet kullanmaktadırlar. Bilgisayar ve internet kullanımının en yoğun olduğu yaş aralığı ise 16- 24'tür ve onu 25-34 yaş aralığı izlemektedir (Karacı vd., 2017). Baykal (2016) yaptığı araştırmasında sanal zorbalığın orta yaş grubunda ve gençler arasında yaygın olduğunu belirtmektedir. Ciminli (2016) ise araştırmasında yaş arttıkça sanal zorbalığın da artmakta olduğunu ifade etmektedir. Bu veriler doğrultusunda interneti yaygın olarak kullanan genç ve orta yaş gurubundaki bireylerde sanal zorbalığın yaygınlaşacağı söylenebilir.

Snyman ve Loh (2015) çalışmalarında, günümüz örgüt yaşamında da yetişkinler arasında işyeri sanal zorbalığının hızla yaygınlaştığını, ifade etmektedir.

Sanal zorbalık ile ilgili dünyada ve ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde, sanal zorbalığın İspanya, Avusturya, Amerika Birleşik Devletleri, İtalya ve ülkemizde yaygın olduğu ve bunun küresel bir sorun olduğu görülmektedir (Mura, Topcu-Uzer, Erdur-Baker ve Diamantini, 2017). 2016 yılında ESET (antivürüs) firması tarafından hazırlanan "2016 Eğilimleri: Güvenlik Her Yerde" adlı raporda, sanal zorbalık ilk onda yer alan bir problem olarak yer almaktadır. Bu da sanal zorbalığın son zamanlarda ülkelerin en büyük sorunlarından biri olduğunu göstermektedir (Elmas, 2016). Araştırmalarda sanal zorbalığın dünya genelinde %11 ile %34 arasında olduğu belirtilmektedir. Ülkemizde ise bu oranın %7 ile %28 arasında olduğu tahmin edilmektedir (Taylan, Aydın ve Topal, 2017). Toplumda yaşanan sanal zorbalık olaylarının artmaya başlamasına paralel olarak NCH ve Tesco Mobile (2005) tarafından yapılan araştırmaya göre, katılımcılardan % 17'si utanmalarına yol açacak resimlerinin rızaları olmadan başkalarına gönderildiğini, % 14'ü SMS, % 20'si ise birden fazla yolla sanal zorbalığa maruz kaldıklarını belirtmektedirler. Sanal zorbalığa maruz kalan katılımcıların % 73'ü kendilerine sanal zorbalık yapan kişi ya da kişileri tanıdıklarını ifade etmekte, sanal zorbaların ise % 11'i başkalarına incitici mesajlar attıklarını kabul ettiklerini

açıklamaktadırlar (Eroğlu, 2014). Erdur-Baker (2013) de yaptığı araştırma sonucunda sanal zorbalık davranışları ile ilgili en çok "İzin almadan kişisel bilgisayardaki bilgileri (dosya, fotoğraf, messenger konuşma kayıtları vb.) almak" maddesinde önemli bir artış olduğunu belirtmektedir.

Hanewald (2008) ise yaptığı araştırmasında sanal zorbalığın beş yıl içerisinde %28'den %48'e yükselmiş olduğunu belirtmektedir.

Pew Araştırma Merkezi tarafından yapılan bir araştırmaya göre, Amerikalı yetişkinlerin yaklaşık %75'nin çevrimiçi (online) tacize tanık oldukları, %40'ının ise sanal zorbalığa maruz kaldıkları bilinmektedir. Aynı araştırma merkezi sanal zorbalık vakalarına ilişkin Amerika'da 2819 yetişkin birey üzerinde araştırma yaparak, katılımcıların %60'ının birbirlerine saldırgan ve aşağılayıcı isimlerle hitap ettiklerine, %53'ünün kasıtlı olarak birini utandırmak için bu tür eylemlere yöneldiklerine, %25'inin sürekli kişileri taciz etmeye yönelik ifadelere başvurduklarına, %24'ünün fiziksel olarak tehdit içerikli yazılar yazdıklarına, %19'unun cinsel taciz içerikli mesajlar gönderdiklerine, %18'inin sürekli bir kişiyi saplantılı bir şekilde takip edilmeye yönelik davranışlara tanıklık ettiklerine dair bulguları saptamıştırlar. Katılımcıların kişisel olarak yaşadıkları sanal zorbalık durumları incelendiğinde ise %27'sinin saldırgan ve aşağılayıcı isimlere maruz kaldığı, %22'sinin kasıtlı olarak utandırılmak istendiği, %8'inin fiziksel olarak tehdit edildiği, %7'sinin sürekli tacize uğradığı, %6'sının cinsel taciz davranışlarına maruz kaldığı verileri elde edilmiştir (Dikmen ve Tuncer, 2017).

Ayrıca ABD işgücü raporuna göre çalışanların % 35'i işyerinde zorbalığa maruz kalmış, buna ek olarak% 15'i de buna tanık olduğunu açıklamıştır (Zhang ve Leidner, 2014).

Piotrowski (2012) ise çalışmasında, işyerinde sanal zorbalık davranışları üzerine yapılan akademik çalışmaların sayısını Tablo 3'teki gibi ifade etmektedir:

Tablo 3: Büyük Veri Tabanlarında İşyerinde Sanal Zorbalık Davranışları Üzerine Akademik Referans Sayısı

Veritabanı dosyası	Siber Zorbalık	E-taciz
PROQUEST Complete	51	24
ABI-INFORM	94	10
Business Source Complete	39	1
PsycINFO	191	1
Expanded Academic Index	188	1
Sociology Abstracts	41	0
Communication & Mass Media	18	0

Kaynak: Piotrowski, 2012

Sanal zorbalığın yaygınlaşması örgütler için istenmeyen durumların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Çalışanların üretim karşıtı davranışlar geliştirmelerine, iş tatminlerinin azalmasına ve örgütsel bağlılıklarının düşmesine yol açabilmektedir. Bu nedenle örgüt yöneticilerinin bu durumu önleyebilmeleri için durumun farkında olup gerekli önlemleri almaları çok önemlidir.

2. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Araştırmanın bu bölümünde, iş tatmini kavramının tanımı, önemi, iş tatminini etkileyen faktörler ve iş tatmininin/tatminsizliğinin sonuçları ile ilgili literatür bilgileri verilecektir.

2.1. İş Tatmini Kavramı ve Kapsamı

Küreselleşme ve bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin siyasal, kültürel, teknolojik ve sağlık gibi önemli alanlarda büyük değişimler ve gelişimlerin yaşanmasına neden olduğu bilinmektedir. Örgüt ve örgüt yöneticilerinin, her geçen gün değişen ve gelişen bu koşullarda varlıklarını devam ettirebilmek ve gerekli mücadeleyi verebilmek adına örgüt çalışanlarına odaklanmaları gerektiği ortadadır. Çünkü, örgütlerin bu değişen ve gelişen yeni şartlara ayak uydurabilmesi için girdikleri yenileşme ve dönüşüm hareketlerinde örgüt çalışanlarına önemli görevler düşmektedir. Örgüt çalışanlarının, benimsemediği ve katkı sağlamayacağı düşünülen değişimleri örgütte gerçekleştirmek çok zor olmaktadır (Yılmaz, 2009; Gürbüz, 2011).

Örgütlerin rekabet avantajı sağlaması ve değişimlere ayak uydurabilmesinde teknoloji ve diğer örgütsel kaynaklar ne kadar önemli ise örgüt çalışanlarının bilgi, beceri ve yeteneklerini örgüt amaçları için organize etmeleri de bir o kadar önemlidir (Özaydın ve Özdemir; 2014). Örgütler bu sayede etkin çalışanlar ile verimliliğini artırmakta ve işgücü maliyetlerini azaltarak rekabet avantajı sağlayabilmektedirler (Timuoğlu ve İşcan, 2008; Yılmaz, 2009 ve Eroğlıer, 2011). Örgütsel amaçların gerçekleşmesinde ve rekabet üstünlüğü sağlamada çalışanların iş tatminlerini artırmak ve örgütsel bağlılık duygularını güçlendirmek gerekmektedir (Yüksel, 2005). Kısacası örgüt yöneticilerinin, çalışanlarının işten beklentilerini bilerek çalışanlarına yaklaşması gerekmektedir. Böyle bir politikanın izlenmesi, örgüt hedeflerinin daha kısa bir sürede gerçekleştirilmesi açısından önemlidir (Kaya, 2007).

İş tatmini kavramı ilk kez 1930'lu yıllarda endüstri psikolojisi ve yönetim alanında yapılan çalışmalarla literatüre girmiştir. Günümüzde ise örgütsel davranış alanında sıkça araştırılan bir konu olarak önemini korumaktadır (Gil, Berenguer ve Cervera, 2008; Macias ve Bustilla, 2014; Alper Ay, Alper, Bircan ve Öncül, 2015).

1900'lu yıllarda iş tatmini ile ilgili ilk işaretler, endüstri psikologları olan (Gil vd., 2008) Taylor ve Fayol'ın çalışmalarına dayanmaktadır. Taylor, çalışanların ekonomik faktörler ile güdülenebileceklerini ifade etmektedir. Daha sonra Mayo, Roethlisberger ve Dickson'lerin Chigaco Western Elektrik İşletmesi'ndeki Hawthorne Araştırmaları (1924-1933) ile çalışanların davranışları üzerinde yönetici ve iş arkadaşlarının tutum ve davranışlarının da etkili olduğu bulgusuna ulaşmaları ile çalışanların davranışları üzerinde sosyal faktörlerin de önemli olduğu görüşü genel kabul görmüştür. Başka bir ifadeyle Mayo ve arkadaşları, çalışan tatmini sağlamak adına ekonomik faktörlerin yanı sıra duygusal faktörlerin de önemli olduğunu ifade etmişlerdir (Mishra, 2013; Macias ve Bustilla, 2014; Özaydın ve Özdemir, 2014; Bektaş ve Saldanlı, 2015)

Örgütsel davranış konularında ise iş tatmini kavramı, motivasyon teorileri ile açıklanmaya çalışılmıştır. Bu motivasyon teorileri ise kapsam ve süreç teorileri olarak ikiye ayrılmaktadır. Kapsam kuramları, temelde bireylerin ihtiyaçlarından yola çıkarak örgütlerdeki çalışanları motive eden faktörlerin neler olduğunu inceleyerek iş tatminini açıklama yoluna giden motivasyon kuramlarıdır (Sarıbağa, 2017 ve Gögergin, 2017). Kapsam kuramları; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı (1943), Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı (1961), Herzberg'in Çift Faktör Kuramı (1966) ve Alderfer'in VİG (ERG) Kuramı (1972) dır (Parsonsa ve Broadbridge, 2006 ve Gögergin, 2017). Süreç Kuramları ise iş tatminini açıklarken çalışanların değerleri, beklentileri ve ihtiyaçlarını ve bunların birbiri ile olan ilişkilerini incelemektedir (Sarıboğa, 2017). Süreç kuramları, çalışanın ihtiyacının ortaya çıkması ve ortaya çıkan ihtiyacın tatmin edilmesi sürecinde hangi değişkenlerin etkili olduğunu açıklayan kuramlardır (Dulkadir, 2017 ve Gögergin, 2017). Süreç kuramları kapsamında; Victor Vroom'un Bekleyiş Kuramı (1964), Stacy Adams'ın Eşitlik Kuramı (1965), Lawler ve Porter'ın Geliştirilmiş Beklenti Kuramı (1968) ve Edwin Locke'un Amaç Kuramı (1968) yer almaktadır (Parsonsa ve Broadbridge, 2006).

Farklı alanlarda yapılan bu araştırmaların ortak noktası ise; çalışanların örgüt için bir maliyet faktörü olarak görülmesinden vazgeçilerek örgütün en önemli faktörlerinden birisi olduğunun farkına varılmasıdır. Örgütlerin artan rekabet koşullarında varlığını

sürdürebilmesi için çalışan performansını ve verimliliğini artırmada iş tatminine yönelik çalışmalara ağırlık vermesi gerekmektedir. Ancak, iş tatmini kavramının dinamik bir olgu olması ve iş tatminini etkileyen birden fazla faktörün bulunması; kavram ile ilgili literatürde ortak bir tanımın oluşmasını zorlaştırmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Bakotić ve Babić, 2013 ve Boymul ve Yaşa Özeltürkay, 2017). Bu nedenle iş tatmini kavramının daha iyi anlaşılması için iş, tatmin, çalışan ve örgüt kavramlarını incelemek yararlı olabilir.

İş, insan yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır. Bu bağlamda iş, insanların yaşamlarını devam ettirebilmesi için gerekli olan fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına maddi destek sağlamaktadır. Ayrıca insanlar günün yaklaşık sekiz saatini işte ve iş arkadaşları ile geçirmektedirler. Bu sebeple işin, çalışanların psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yardımcı olduğu da söylenebilir. İş, çalışanın genel olarak hayata karşı tutumunu da etkileyebilmektedir (Keklik ve Çoşkun Us, 2013 ve Gedik ve Üstüner, 2017). İş kavramı, Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde "Bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik ve çalışma; bir değer yaratan emek; birinden istenen hizmet veya birine verilen görev" (http://tdk.gov.tr/) olarak tanımlanmıştır. Webster Sözlüğü'nde ise iş tanımı, "belirli bir görev, rol veya işlev; para kazanmak için bir kişinin düzenli olarak çalışması; birinin düzenli olarak ücret karşılığı çalıştığı bir ödev" (www.merriam-webster.com/thesaurus/job) şeklinde yapılmıştır.

Çalışan kavramı, örgütlerde örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için örgüt işlerinde kalıcı veya geçici olarak görev yapan bireyler, şeklinde tanımlanabilir (Mishra, 2013).

Örgüt, iş tatmini bağlamında ele alınması gereken önemli bir kavramdır. Bu bağlamda örgüt, "Ortak bir amacı veya işi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların veya kişilerin oluşturduğu birlik, teşekkül, teşkilat" (http://www.tdk.gov.tr) şeklinde ifade edilebilir.

Tatmin kavramı ise Batı dillerinde "yeterli" anlamına gelen Latince "satis" kelimesinden türetilmiştir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Kavram, TDK Sözlüğü'nde kelime olarak "istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum" (http://www.tdk.gov.tr) şeklinde tanımlanmaktadır.

Malik, Danish ve Munir (2012) de tatmin kavramını; gerçekleşen bir arzunun hoşnutluğu veya bir isteğin yerine getirilmesini sağlama, şeklinde tanımlamaktadırlar.

Mercer (1997) çalışmasında tatmin kavramını, bireylerin iç huzuru ya da kendi içinde yaşadığı mutluluk olarak ifade etmektedir (Karakuş, 2011 ve Bayar ve Öztürk; 2017).

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere tatmin olma duygusu, çalışanın sadece kendisi tarafından hissedilen, bir başkası tarafından doğrudan gözlenemeyen, iç huzuru ve mutluluğuna yönelik duygu durumudur (Timuroğlu ve İşcan, 2008; Karakuş, 2011).

Literatürde tanımlanan iş tatmini kavramlarından bazıları kronolojik olarak şu şekildedir (Lau, Au ve Ho, 2003; Saari ve Judge, 2004; Gil vd., 2008; Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Karahan, 2009; Azırı, 2011; Yumuşak, Özafşarlıoğlu ve Yıldız, 2013; Macias ve Bustilla, 2014; Hoş ve Oksay, 2015; Raziq ve Maulabakhsh, 2015; Rahman, Akhter ve Khan, 2017; Boymul ve Yaşa Özeltürkay, 2017; Taşlıyan, Engizek ve Gül, 2017):

Tablo 4: İş Tatmini ile İlgili Tanımlar

YAZAR	İŞ TATMİNİ KAVRAMI
Hoppock (1935)	Bir çalışanın dürüstçe, yaptığı işten memnun olmasını söylemesini sağlayan fizyolojik, psikolojik ve çevresel koşulların karmasıdır.
Vroom (1964)	Bir çalışanın rolüne karşı gösterdiği olumlu duygusal tepkidir.
Cribbin (1972)	Çalışanın iş çevresinden, kendisinden, yöneticilerinden, çalışma arkadaşlarından ve çalıştığı örgütten sağlamaya çalıştığı rahatlatıcı bir duygu durumudur.
Lawler (1973)	Bir çalışanın yaptığı iş karşılığında elde etmeyi beklediği ile gerçekten elde ettikleri arasındaki farktır.
Hackman ve Oldham (1975)	Çalışan insanların işlerinden duydukları mutluluktur.
Locke (1976)	Bir kişinin işinin veya iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli veya olumlu bir duygusal durumdur.
Davis (1988)	Çalışanların yaptıkları işten duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk ile ilgili duygu durumudur.
Luthans (1992)	İş görenin işini, iş yaşamını değerlendirmesine dayanarak sağladığı haz duygusudur.
Spector (1997)	Çalışanların işleri ve işlerinin farklı yönleri ile ilgili hoşnut olma ya da hoşnut olmamaları durumudur.
Bingöl (1997)	Çalışanın yaptığı işten elde ettiği maddi çıkarlar, diğerleri ile birlikte çalışmaktan memnun olduğu ve bir şey ortaya çıkarmanın verdiği mutluluktur.
Erdoğan (1996-1999)	Çalışanın elde ettiği iş tecrübesi sonucunda yaşadığı pozitif ruh halidir.
Oshagbemi (2000)	Çalışanın işine karşı olan iş değerleri ve işinden elde ettiklerinin etkileşmesi ile oluşan duygusal bir yanıttır.
Macias ve Bustilla (2000)	Çalışan kişilerin işlerini sevme derecesidir.

İş tatmini ile ilgili yapılan bu tanımlar dikkate alındığında iş tatminini, çalışanın işinden ve işiyle ilgili diğer faktörlerden genel anlamda hoşnut olması, işine karşı olumlu bir duyguya sahip olması olarak ifade etmek mümkündür. İş tatmini kavramı, çalışanın iş ve çalışma ortamına karşı kişisel düşünceleri, duyguları ve davranışları ile ilgili çok farklı boyutlardaki iş tutumlarının bir ölçütü olarak da yorumlanabilir (Vroom (1964)'dan aktaran Üçüncü, 2016). Başka bir ifadeyle iş tatmini, çalışanın işi ile ilgili kendi değerlerine ve bu değerlerine verdiği önem derecesine göre bireyden bireye değişen bir duygu durumu olarak ifade

edilebilir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Bu bağlamda çalışanın iş tatmininin kişisel olduğu söylenebilir.

Luthans (1995) iş tatmininin üç özelliğine vurgu yapmaktadır. Bu özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Luthans (1995)'den aktaran Yazıcıoğlu, 2009 ve Üçüncü, 2016):

- İş tatmini, duygusal bir durumdur. Bu sebeple iş tatmini görülemez ancak ifade edilebilir,
- İş tatmini, çalışanın kazancı ile beklentilerinin ne derecede karşılandığını veya çalışanın kazancı ve beklentisi arasındaki uyumu ifade etmektedir,
- İş tatmini, birbiri ile ilişkili farklı tutumları da ifade etmektedir. Bu tutumlar genellikle yapılan iş, ücret, terfi (yükselme) imkanları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. şeklinde sıralanabilir.

Literatür incelendiğinde çalışanın iş tatminini etkileyen, işe ilişkin önemli beş iş boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Luthans (1994)'dan aktaran Karahan, 2009 ve Tutar, 2007):

- **İşin kendisi:** Bu boyut, çalışanın yaptığı işi ilginç bulup bulmaması; işin çalışana öğrenme, kendini gerçekleştirme ve sorumluluk alma fırsatı verip vermediği ile ilgilidir.
- **Ücret:** Çalışanın yaptığı iş karşılığında aldığı para, ekonomik yarar ve sosyal katkıları diğer çalışan veya örgütlerle kıyasladığında çalışanı memnun edecek miktarda olup olmadığı ile ilgilidir.
- **Yükselme fırsatı:** Çalışanın yaptığı işte yetenek ve tecrübelerinin artmasına paralel olarak örgütün hiyerarşik sisteminde ilerleme imkânının olup olmadığı ile ilgili bir içeriğe sahiptir.
- **Yönetim anlayışı:** Bu boyut örgüt yöneticilerinin çalışanlarına ve çalışanın yaptığı işe karşı sosyal, teknik ve davranışsal destek sağlama konusunda gösterdiği tutum ve davranışları ifade etmektedir.
- **İş arkadaşları:** Çalışanın, çalışma ortamında teknik ve sosyal konularda iletişim ve etkileşim içerisinde olduğu mesai arkadaşlarının destekleyici tutum içinde olup olmamaları ile ilgili algısını ifade etmektedir.

2.2.İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini, dinamik ve birden fazla değişkenin etkisiyle oluşan karmaşık bir kavramdır (Üçüncü, 2016). Çalışanların iş tatmininin sağlanması (yüksek olması) için bu değişkenlerin

belirlenmesi çok önemlidir. İş tatmininin dinamik yapısından dolayı bu faktörlerin zaman içerisinde değişmesi ihtimali oldukça yüksektir (Mishra, 2013). Bu sebeple literatür araştırmalarında çalışanların iş tatmini/tatminsizliği üzerinde etkili olan faktörlerin neler olduğu sıkça tartışılmaktadır.

Örgütlerde iş tatmininin yüksek olması, örgüt performansı ve verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir. Buna karşın, işe devamsızlık, çalışan devir oranında artış, örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın motivasyonu, örgüt bağlılığı ve yaşam doyumu arasındaki ilişkilerin yönü ve derecesi (Toker, 2007; Karataş ve Güleş, 2010 ve Gürbüz, 2011) iş tatmini/tatminsizliğini etkileyen önemli faktörlerdir ve bu faktörlerin göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Mishra, 2013).

Konu ile ilgili literatürde iş tatminini etkileyen faktörler genellikle üç grupta toplanmaktadır. Bunlar: Bireysel (kişisel), örgütsel ve çevresel faktörlerdir.

2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

İş tatmini üzerinde etkili olan bireysel faktörler, daha çok çalışanın fiziksel ve duygusal alanına karşılık gelen faktörleri ifade etmektedir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Bunlar:

2.2.1.1.Kişilik

Çalışanın kişiliği ile iş tatmini arasında ilişki olduğuna yönelik çalışmalar dikkate alındığında (Dugguh ve Dennis; 2014); genellikle kendine güvenen ve öz benlik duygusu gelişmiş olan çalışanların işlerinden daha çok tatmin oldukları (Hoş ve Oksay, 2015), nevrotik kişiliğe sahip olan çalışanların ise daha az tatmin olma eğiliminde (Dugguh ve Dennis; 2014) oldukları ifade edilmektedir.

Taşdan ve Tiryaki (2008)'nin Spector (1997)'un çalışmasından aktardıklarına göre, çalışanların iş tatminlerine yönelik farklı zamanlarda elde edilen bulgular karşılaştırıldığında iş tatmin düzeylerinin sabit kaldığı anlaşılmaktadır. Bu bulgulardan yola çıkarak, çalışanın iş tatmin düzeyi ile kişiliği arasında ilişki olduğu söylenebilir. Çalışanların kişiliği ile yaptıkları iş uyumlu olduğunda iş tatminleri daha yüksek olmaktadır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010).

2.2.1.2. Cinsiyet

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden biri de cinsiyet faktörüdür (Bayar ve Öztürk, 2017). Literatürde cinsiyet ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmalar incelendiğinde, kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı işlerinden daha çok tatmin oldukları konusunda farklı bulgulara ulaşıldığı görülmektedir (Taşdan ve Tiryaki, 2008).

İş tatminini etkileyen önemli faktörlerden biri olan cinsiyet ile ilgili çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmaların bazılarında iş tatmini ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı (Oshagbemi, 1997 ve Bilgiç, 1998'ten aktaran Bozkurt ve Bozkurt, 2008), bazılarında ise anlamlı bir farklılığın olduğu (Loscocco, 1990 ve Brush ve diğ., 1987'den aktaran Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Karcıoğlu ve Akbaş, 2010) kabul edilmektedir. İş tatmininin cinsiyete göre farklılık gösterdiğini ortaya koyan çalışmalarda bu farklılığın, kadın ve erkeğin toplumdaki cinsiyet-rol farklılıklarından kaynaklandığı ifade edilmektedir. Ayrıca, cinsiyet farklılığının işe yönelik davranış ve beklentileri farklılaştırdığı da kabul edilmektedir (Taşdan ve Tiryaki, 2008; Hoş ve Oksay, 2015; Bayar ve Öztürk, 2017). Örneğin yapılan bir araştırmanın sonucuna göre kadınların, erkeklerden daha yüksek iş tatminine sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, kadınların erkeklere göre işlerinden daha az beklentiye sahip olabilecekleri şeklinde yorumlanabilir (Hoş ve Oksay; 2015). Araştırmanın bulgusunu Özaydın ve Özdemir (2014)'in çalışması da destekler niteliktedir. Mishra (2013) çalışmasında genel olarak kadınların işlerinden daha fazla tatmin olmalarını, daha sosyal ve dost canlısı olmalarına bağlamaktadır.

2.2.1.3.Yaş

Literatürde yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Çalışanların içinde bulundukları yaş dönemleri (genç, orta ve yaşlı), işlerine ilişkin algılarını, tutumlarını ve beklentilerini etkileyebilmektedir (Taşdan ve Tiryaki, 2008). Baş, Ünal, Amarat ve Sağlık (2017)'ın hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre, 23-27 yaş ile 38 ve üzeri yaş grubu arasındaki çalışanlarda iş tatmini açısından anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

Konu ile ilgili yapılan araştırma sonuçlarına göre, iş tatmini ile yaş arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010). Çalışanın yaşı arttıkça iş tatmininin de arttığı anlaşılmaktadır. Yaşın ilerlemesi ile terfi imkanlarının artması, çalışanın alacağı ödüllerin çeşitlenmesi, çalışanın kazandığı tecrübe ile işe uyumunun artması çalışanların iş

tatminlerini arttırdığı görülmüştür (Hoş ve Oksay, 2015; Bayar ve Öztürk, 2017). Çalışanın iş tecrübesi de iş tatmini üzerinde etkilidir (Bayar ve Öztürk, 2017). Ayrıca genç çalışanların yaşlı çalışanlara göre daha düşük iş tatmin düzeylerine sahip oldukları söylenebilir (Özaydın ve Özdemir, 2014; Üçüncü, 2016; Baş vd., 2017). Bunun nedeni, genç çalışanların işte yükselme, kariyer planları ve diğer işkollarına ilişkin beklentilerinin yüksek olması şeklinde açıklanabilir (Hoş ve Oksay; 2015).

Yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkinin her şartta tutarlı olduğunu ifade etmek mümkün değildir (Mishra, 2013). Bu görüşü Baş vd. (2017)'nin yaptığı araştırma sonucu da desteklemektedir. Araştırma bulgularına göre, daha genç çalışanların iş tatminleri yaşlı olanlara göre daha yüksektir ve meslekte geçirilen süre çalışanların iş tatminlerini düşürmektedir.

2.2.1.4. Çalışma Süresi

Çalışanların iş tatminini etkileyen kişisel faktörlerden birisi de çalışanın meslekte geçirdiği süresi/kıdemidir (Taşdan ve Tiryaki, 2008). Yapılan çalışmalar ile yeni işe başlayan çalışanların iş tatmin düzeylerinin başlangıçta yüksek olduğu, belirli bir süre sonra beklentilerin karşılanmaması, çabalarının karşılıksız kalması gibi sebeplerle iş tatmin düzeylerinde düşme görüldüğü belirlenmiştir. Çalışanların belirli bir süre sonra yaşlarının ilerlemesi ile birlikte iş tecrübelerinin artması ve işe olan uyumun sağlanması ile iş tatmin düzeyleri yeniden yükselmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Mishra, 2013 ve Hoş ve Oksay, 2015).

2.2.1.5. Statü

Statü, çalışanın örgütün hiyerarşik sistemdeki yerini ve mesleğinin toplumda sağladığı prestij ve saygıyı ifade etmektedir. Çalışanın statüsü iş ortamında birlikte çalıştığı arkadaşları ve iş dışı yaşamı üzerinde etkilir (Özaydın ve Özdemir; 2014). İş tatmini ile çalışanın statüsü arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Mesleki statüsü yükselen çalışanın iş tatmin düzeyi de artacaktır. Statüsü artan çalışanın ücretinin beklentilerini karşılayacak düzeyde olması ve toplum tarafından takdir edilmesi kendini gerçekleştirme ihtiyacını karşılayacak düzeye ulaşmasını sağlamaktadır. Statü, çalışanın maddi ve manevi beklentilerini tatmin ederek iş tatmini sağlamaktadır (Elmas, 2017).

2.2.1.6. Medeni Durum

Çalışanların evli ya da bekâr olmaları ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmalara bakıldığında, genel olarak evli çalışanların bekârlara göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun sebebi ise evliliğin; evli çalışanların iş ile ilgili beklentilerini değiştirmesi, sorumluluk duygusunu artırması veya aile yaşamındaki tatminin iş yaşamına yansımasıdır. Sonuç olarak evli olan çalışanlar daha az devamsızlık yapmakta, daha az işten ayrılma eğilimi göstermekte ve işlerinden daha fazla tatmin duymaktadırlar (Özaydın ve Özdemir; 2014).

2.2.1.7. Eğitim Düzeyi

İş tatminini etkileyen en önemli bireysel faktörlerden birisi de eğitimdir. Bireyler içinde bulundukları toplum, aile yapısı ve sosyo-ekonomik şartlarına göre eğitim alırlar. Bireylerin aldıkları bu eğitimler çalışanların bilgi birikimlerini, çalışma değerlerini, örgütsel beklentilerini oluşturan önemli bir faktördür. Çalışanların eğitim düzeyi arttıkça işlerine yükledikleri anlam ve işlerinden beklentileri farklılaşmaktadır. Yüksek eğitim alan çalışanlar diğerlerinden daha farklı bir bakış açısıyla işlerine bakmaktadırlar. Araştırmalar, eğitim düzeyi yüksek çalışanların genel iş tatminlerinin, daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Taşdan ve Tiryaki, 2008; Özaydın ve Özdemir, 2014; Hoş ve Oksay, 2015; Bayar ve Öztürk, 2017).

Eğitim düzeyi ve iş tatmini ilişkisine farklı bir bakışla yaklaşılarak, bu ilişkinin olumlu ve olumsuz sonuçlarının olduğu söylenebilir. Bazı durumlarda eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar daha iyi iş imkanları bulabildikleri için işlerinden daha çok tatmin olmaktadırlar. Ancak bazı durumlarda ise eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların eğitim düzeylerine bağlı olarak beklentileri artmakta ve artan bu beklentilerinin karşılanmaması bu çalışanların iş tatminsizliği yaşamasına yol açmaktadır (Hoş ve Oksay, 2015).

2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

Çalışanların iş tatminini etkileyen bir diğer etken ise örgütsel faktörlerdir. Örgütsel faktörler kapsamında; işin kendisi, ücret, yükselme imkanları, çalışma koşulları ve örgütsel ortam gibi işten kaynaklanan faktörler ele alınabilir. Bunlara ek olarak örgüt içinde çalışanların alınan kararlara katılmaları, takdir edilmeleri, ödüllendirilmeleri, iş arkadaşları ve üst yönetim ile ilişkileri/iletişimleri, rol açıklıkları, özerklikleri gibi faktörler de iş tatminini etkileyen

önemli örgütsel faktörlerin içinde sayılabilir (Tiryaki ve Taşdan, 2008; Karcıoğlu ve Akbaş, 2010 ve Yumuşak, Özafşarlıoğlu ve Yıldız, 2013).

2.2.2.1. İşin Niteliği

Çalışanın iş tatmin düzeyini belirleyen önemli örgütsel faktörlerden biri "bireyin yaptığı iş ve işin türü"dür. İşin niteliği ile ilgili temel kuramlardan birisi Hackman ve Oldman (1975)'nın İş Özellikleri Kuramı'dır. Kuramda işin özelliklerini oluşturan unsurlar ifade edilmektedir. Bu unsurlar; işin anlamı, işin gerektirdiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin yapılırken çalışana tanıdığı özerklik ve performans hakkında alınan geribildirim olarak ifade edilmektedir. Çalışanın yaptığı işin niteliği arttıkça genel iş tatmin düzeyinin yükselmesi beklenebilir. İş ve işin niteliğinin çalışanın kişiliği, beklentileri, beceri ve yeteneği ile uyuşması, çalışana beceri ve yeteneklerini kullanma, yeni şeyler öğrenme, yaratıcı olma ve sorumluluk alabilme imkânı vermesi açısından oldukça önemlidir. Çalışanın yaptığı işin ilgisini çekmesi, kendisine statü sağlaması, tekrarladığı iş sayısını azaltması gibi artı değer yaratan durumlar tatmin olma ihtimalini artırabilir (Taşdan ve Tiryaki, 2008; Özaydın ve Özdemir, 2014; Hoş ve Oksay, 2015; Mishra, 2013).

İşin doğası gereği çalışanın işinin zorluk derecesi çalışanda hayal kırıklığı ve başarısızlık duygusu oluşturabilir. Zorluk derecesinin yüksek olması kadar işin çalışanın kapasitesinden düşük olması da çalışanın iş tatmin duygusunu olumsuz yönde etkileyebilir. Çalışanda oluşan bu olumsuz duyguların çalışanın iş tatmin düzeyinin düşmesine yol açması muhtemeldir. Çalışan için işin zorluk derecesi, bilgi, beceri ve yetenekleri ile uyumlu olduğunda yaptığı işten zevk almakta ve iş tatmini yaşamaktadır (Jegadeesan, 2007).

2.2.2.2.Fiziksel Çalışma Koşulları

Çalışanın, işini yaparken içinde bulunduğu ortamın fiziksel özellikleri işinden tatmin olma düzeyini etkileyen önemli bir örgütsel faktördür. Bir işin gerçekleştirildiği koşulların, çalışanın yaşamı ve sağlığı açısından uygun olup olmaması çalışanın iş tatmini düzeyini etkileyen önemli bir durumdur. Çalışma ortamında aşırı gürültü, yetersiz aydınlatma, aşırı beden gücü kullanımı, yüksek veya düşük ısı/nem/soğuk hava koşulları, tehlikeli çalışma şartları (radyasyon, tehlikeli gazlar ve atık) ve araç gereçleri, işyerine ulaşımın zor olması gibi olumsuz çalışma koşulları varsa bu olumsuz koşullar çalışanın çalışma isteğini, performansını, verimliliğini ve tatmin düzeyini olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle yetersiz

fiziksel çalışma koşulları sadece çalışanlar için değil, örgütler için de olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Çalışma ortamının fiziksel özelliklerini, çalışanların yaşamı ve sağlığına uygun bir biçimde iyileştirilmesi, çalışanın iş tatmin düzeyini yükseltici etkiye sahiptir. Çalışan için en uygun düzeyde olan koşullar, çalışanın moralini etkileyerek çalışma temposunu ve isteğini artırarak örgüt ile bütünleşmesini sağlamaktadır. Bu bütünleşme, çalışanın işinden tatmin olma düzeyini yükseltecektir (Taşdan ve Tiryaki, 2008; Bakotic ve Babic, 2013 ve Raziq ve Maulabakhsh, 2015).

Olumsuz fiziksel çalışma koşulları, çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşmesine neden olmaktadır. Ayrıca örgütte görülen işyeri kazaları, iş yaralanmaları ve meslek hastalıkları düşük performansa neden olmaktadır. Bu nedenle çalışanın zorlu çalışma koşulları mümkünse ortadan kaldırılarak, değilse uygun güvenlik önlemleri alınarak en aza indirilmelidir. Örgüt yöneticileri çalışanların kullandıkları makine ve aletlerin gerekli kontrol ve iyileştirmelerini yaptırmalı ve çalışanlarına yeterli koruyucu ekipman sağlamalıdır. Bunlara ek olarak çalışanlara, işleri ile ilgili kullandıkları ekipmanlar (makine, teçhizat, laboratuvar ekipmanı, yazılım vb.) ve koruyucu ekipmanların kullanımı hakkında gerekli eğitimin verilmesi de önemlidir. Yapılacak gerekli iyileştirmeler sonucunda çalışanların çalışma koşullarından kaynaklanan iş tatmin düzeyleri artırılabilir (Bakotic ve Babic, 2013 ve Raziq ve Maulabakhsh, 2015).

2.2.2.3. Ücret

Çalışanın iş tatmin düzeyi üzerinde çok etkili olan örgütsel bir faktör de ücrettir. Ücret, çalışanın yaptığı iş karşılığında örgütten aldığı maddi kazanç olarak ifade edilebilir. Bireylerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri için gerekli birtakım ihtiyaçları vardır. Bireyler söz konusu ihtiyaçlarını ancak para aracılığı ile karşılayabilirler. Bu sebeple bireyler için bir işyerinde çalışıp elde ettikleri ücret önemlidir. Ayrıca çalışanlar elde ettikleri ücreti statü ve yöneticilerin kendilerine verdiği değerin karşılığı olarak görmektedirler. Ücret, çalışanların maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayarak tatmin düzeylerini etkilemektedir (Jegadeesan, 2007; Taşdan ve Tiryaki, 2008; Özaydın ve Özdemir, 2014).

Ücret kadar ücretin adaletli bir şekilde belirlenip dağıtılması da çalışanların iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Ücretlerin çalışanın performansı, beklentisi, piyasa ücret sistemi, yapılan işin miktarı ve niteliğine uygun olarak belirlenmesi iş tatmininin sağlanması için çok önemlidir. Çalışanlar, aldıkları ücretleri diğer örgütlerle veya örgüt içerisinde aynı

konumdaki çalışanlar ile kıyaslandığında adil olarak değerlendirmeleri çalışanların iş tatmin düzeylerini yükseltmektedir. Başka bir ifade ile çalışanların, yaptıkları iş karşılığında yüksek ücret almaları değil, yeterli ve adil olduğunu düşündükleri ücreti almaları yüksek iş tatminine neden olmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Hoş ve Oksay, 2015). Çalışanı tatmin eden ücret düzeyi, çalışanın motivasyonunun, işe bağlılığının, verimliliğinin ve performansının artmasını da sağlamaktadır (Bayar ve Öztürk, 2017).

Türkiye'de konu ile ilgili yapılan araştırmalarda, ücretin iş tatminine etkisinin cinsiyet, eğitim düzeyi, statü ve medeni durumdaki farklılıklara göre değiştiği yönünde bulgular mevcuttur. Örneğin eğitim düzeyi düşük olan çalışanlar için ücret daha önemli bir faktör iken, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlar için kariyerlerinde ilerleme imkânlarının olması daha önemli bir faktör olabilmektedir (Hoş ve Oksay, 2015; Üçüncü, 2016).

2.2.2.4. Yükselme İmkânları

Çalışanın işinde yükselme imkânına sahip olup olmaması, yine iş tatminlerini etkileyen faktörlerden biridir. Çalışanların işte kazandıkları tecrübe sonucu daha başarılı olmaları ve yüksek performans göstermeleri, çalışanlarda terfi beklentisine neden olmaktadır. Terfi, çalışanın örgüt hiyerarşisinde yukarı doğru hareket edebilmesi veya iyileştirilmiş bir ücret alması sonucu mevcut sorumluluğunun ve rütbesinin artması olarak ifade edilebilir (Malik, Danish ve Munir, 2012). Çalışanların terfi beklentilerinin karşılanması iş tatmini için önemlidir. Beklentiyi karşılayabilmek için çalışanlarına kariyer fırsatı veren ve her düzeydeki çalışan için kariyer yollarını açıkça belirleyen örgütler çalışanlarının iş tatmin düzeylerini yükseltebilir. Bu bağlamda örgütlerde adil bir terfi sisteminin çalışanların tatmin düzeylerini olumlu etkilediği söylenebilir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Özaydın ve Özdemir, 2014). Ayrıca terfi, çalışanın kişisel gelişimi ve sosyal statüsünü olumlu yönde etkileyerek iş tatmininin artmasını sağlamaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Çalışanın terfi kararları ile ilgili adalet ve hakkaniyet algısı ile iş tatmini arasındaki olumlu bir ilişki vardır. Çalışanın işinde başarılı olduğu halde hakkı olan terfiyi hiç almaması ya da zamanında almaması, çalışana çabalarının anlamsız olduğunu düşündürerek tatminsizlik yaşamasına neden olabilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Malik, Danish ve Munir, 2012; Özaydın ve Özdemir, 2014).

2.2.2.5.Takdir Edilme

Çalışanın, üstleri tarafından sözlü veya yazılı biçimde takdir edilmesi iş tatmin düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir. Ücret ve terfi faktöründe olduğu gibi takdir edilme faktörü de çalışanların adalet ve güven algıları ile yakından ilgilidir. Çalışanın başarısının üstleri tarafından fark edilip uygun zaman ve şartlarda takdir edilmesi çalışanın çıkarları ile örgüt çıkarlarının örtüşmesini, örgütsel adalet ve güven ortamının oluşmasını sağlamaktadır. Örgütlerin çalışanın takdir edilme duygusunun karşılanması, çalışan ve diğer örgüt çalışanlarının başarı ve motivasyonunu artırmaktadır. Bu durumun dolayısıyla çalışanın iş tatminini de artıracağı beklenebilir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

2.2.2.6. Çalışma Arkadaşları

Gününün büyük bir kısmını işte geçiren çalışanın işinden tatmin olmasında beraber çalıştığı arkadaşları da çok önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanın arkadaşları ile iş ve sosyal ilişkilerinin yeterli ve destekleyici düzeyde olması, çalışanın işinden tatmin olma düzeyini yükseltmektedir (Hoş ve Oksay, 2015).

İş ve örgütlerin daha büyük ve sofistike hale gelmesi çalışanın, çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin önemini artırmaktadır. Çalışma arkadaşları, kendi aralarında sürekli iş ve özel konular ile ilgili bilgi, duygu ve düşünce paylaşımlarında bulunmaktadırlar. Bu nedenle çalışma arkadaşlarının dost canlısı olması, birbirleri ile uyumlu ilişkiler kurması, iş veya diğer konularda birbirlerine yardımcı ve destek olmaları çalışanların iş tatminlerini olumlu yönde etkileyebilir. Çünkü çalışanların sadece maddi ve somut başarı beklentileri ile işlerini yapmaları söz konusu değildir. Çalışanlar kendilerine iyi bir çalışma ortamı sağlayan, kendi hayat beklentileri ve dünya görüşlerine yakın olan çalışanlarla birlikte olmayı da çok önemserler. Özellikle ekip çalışmasının yapıldığı ortamlarda sosyal ilişkiler daha da önemlidir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Mishra, 2013; Özaydın ve Özdemir, 2014).

2.2.2.7. Yönetim Tarzı

Çalışanın iş tatmini için önemli olan bir diğer örgütsel unsur ise örgütün yönetim şekli ve yöneticilerin çalışanlar ile ilişkileridir. Yönetim tarzı, yönetimin çalışanlara karşı tutumu ve oluşturulan örgüt kurallarının uygulanma biçimi olarak ifade edilebilir (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004).

Yönetim tarzı, çalışanın yönetici ile ilişkisini belirlediği için çalışanın iş tatmin düzeyini de belirlemektedir. Geleneksel yönetim tarzının hâkim olduğu örgütlerde yöneticilerin, çalışanlar ile çok kısıtlı iletişim ve etkileşim içinde oldukları söylenebilir. Geleneksel yönetimlerde çalışanlar daha çok otoriter yöneticiler tarafından ceza ve ödül sistemi ile yönetilmektedirler. Aksine örgütün yönetim tarzı katılımcı yönetim ise, yöneticiler çalışan odaklı olup çalışanlar ile interaktif bir iletişim kurmaktadırlar. Bu yönetim tarzında yöneticilerin çalışanlara inisiyatif ve karar verme sürecine katılma vb. imkânlar vermesi çalışanın tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Özellikle yönetimin çalışanı karar alma süreçlerine dahil etmesi, çalışanın işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu duygular geliştirmesini sağlayarak, çalışanın iş tatmin düzeyini yükseltmektedir (Özgür, 2011; Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004).

Yöneticilerin çalışanlara karşı olumlu tutumu, çalışanlara değer vermesi, çalışanlarla olumlu ilişkisi kurması ve çalışanların karar verme sürecine katılımını sağlaması çalışanların iş tatmin düzeylerini yükseltmektedir (Hoş ve Oksay, 2015).

2.2.2.8. Kararlara Katılma

Çalışanların örgütte alınacak kararlara dahil olmaları iş tatmin düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir. Kararlara katılım, çalışanın tanınma ve kişisel saygı ihtiyacının karşılanması ve alınacak kararların iyileştirilmesini sağlamaktadır. Bunlara ek olarak çalışana, görüş ve düşüncelerinin örgüt için önemli ve değerli olduğunu düşündürmektedir. Kararlara katılma çalışanın, çalışma ortamına ve işine karşı olumlu duygu ve tutumlar geliştirmesini sağlayarak iş tatmin düzeyini yükseltmektedir (Erdil vd., 2004; Üçüncü, 2016).

2.2.2.9. İş Güvencesi

Çalışanların işleri ile ilgili uygun fiziki, psikolojik koşulları ve maddi güvencelerini içeren iş güvenliği, iş tatmini üzerinde etkili bir faktördür. İş güvenliği çalışanın örgüte karşı güveni ile de ilişkilidir. Çalışan haklarının hem diğer arkadaşları hem de örgüt tarafından ihlal edilmeyeceğine dair olumlu düşünceler beslemesi, çalışanın iş tatminini artırabilir (Özaydın ve Özdemir, 2014).

Çalışanların yaptıkları iş karşılığında aldığı ücret ve ek gelirlerin güvence altına alınması önemlidir. Ayrıca yaşlılık, işten çıkarılma, iş kazaları ve sakatlık gibi durumlarda çalışana iş güvencesinin verilmesi de oldukça önemlidir (Özaydın ve Özdemir, 2014).

İş güvencesi, çalışanların işten çıkarılma korkusunu yaşamamasını sağlar. İşten çıkarılmama güvencesi, çalışanın geleceğe dair belirsizlik ve korkularından kurtulmasını sağlayarak işinden tatmin olma düzeyini yükseltmektedir (Akkuş, 2017).

Çalışanların işini yaparken güvenliğinin sağlanması ayrı bir öneme sahiptir. Örgütün çalışan için gerekli güvenlik unsurlarını tam olarak sağlaması, çalışanın kendisine değer verildiğini hissetmesini sağlamaktadır. Bu durum da çalışanın tatmin olma düzeyini yükselmektedir. Güvenliğin olmadığı ya da ihmal edildiği zamanlarda ise çalışanın tatmin düzeyi düşebilir (Bayar ve Öztürk, 2017; Akkuş, 2017).

Psikolojik iş güvencesi ise çalışanın iş temposunu, doğasını ve çevresini ifade etmektedir. Çalışanın işi yaparken çalışma ortamında yer alan olumsuz psikolojik unsurlar (mobbing, sanal zorbalık) dır. Çalışma ortamında psikolojik güvencenin sağlanması için çalışanları psikolojik açıdan rahatsız eden unsunlar ortadan kaldırılarak yerine onların kendilerini güvende ve rahat hissedecekleri unsurların yerleştirilmesi gerekir. İyileştirilmiş çalışma ortamında çalışanlar birbirlerine güvenebilirler, bu da çalışanın motivasyonunu, iş tatmin ve işe bağlılık düzeyini yükseltecektir (Özaydın ve Özdemir, 2014; Bayar ve Öztürk, 2017).

2.2.2.10. Eğitim İmkânları

Örgütlerin eğitim ile ilgili politikaları çalışanların tatmini konusunda dikkate alınması gereken bir diğer faktördür (Mishra, 2013). Ağır rekabet koşulları ve hızla gelişen teknolojiler, çalışanların yeni süreçler ve sistemler ile başa çıkması için gerekli olan bilgi, beceri ve yeteneklerini sürekli olarak geliştirmelerini gerektirmektedir. Çalışanlar, performanslarını etkili bir şekilde artırmak ya da yeni işe uyum sağlamak için sürekli olarak eğitime ihtiyaç duymaktadırlar. Yeni nesil örgütlerin çalışanlarına sunacağı eğitim imkanları, çalışanlarının mevcut yetkinliklerini besleyerek ve güçlendirerek kendini geliştirme ihtiyacını karşılamaya yönelik olmalıdır. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı karşılanan çalışanların işinden tatmin olma düzeyleri artacaktır. Ayrıca örgütler sundukları eğitimler ile çalışanın tatminini sağlamanın yanında diğer örgütlerle rekabet edebilme avantajı sağlayacak temel bilgi, uzmanlık ve yetkinlikleri de elde edebilmektedirler (Mishra, 2013).

Çalışanın kendini geliştirme kapsamında, almak istediği eğitimleri örgütlerin desteklemesi de bir o kadar önemlidir. Örneğin yüksek lisans yapmak ya da dışardan başka bir eğitim

almak isteyen çalışana karşı örgütün bakış açısı, çalışana destek ve gerekli idari izinlerin verilip verilmemesi vb. de çalışanın tatmin düzeyini etkileyebilir.

Mishra (2013) çalışmasında çalışanların eğitim konusuna bağlı tatminsizlik nedenlerini aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Çalışanlara yalnızca kendi işleriyle ilgili eğitimler verilmesi,
- Çalışanlara daha fazla sorumluluk almalarını sağlayacak ve çoklu beceriler kazandıracak işlevler arası eğitimin verilmemesi,
- Örgütün, çalışanların verimliliklerini artırmak ve bilgi/becerilerini geliştirmek amacıyla genç çalışanlara eğitim imkânlarını sağlamaması, aksine denetleyici ve yönetsel seviyedeki çalışanlara eğitim verilmesi,
- Örgütün, genç düzey çalışanlara verimliliklerini arttırmak ve bilgi/becerilerini geliştirmek amacıyla eğitim imkânları sağlanmaması ve
- Çalışanların, işlerini yaparken kullandıkları çeşitli kimyasalların özellikleri ve teorik bilgileri konusunda yeterli bilgilerinin olmaması iş tatminsizliğine neden olabilmektedir.

2.2.2.11. İletişim

İletişim, iş tatmininde en önemli faktörlerden biridir. İletişim, örgüt ile çalışanlar arasındaki etkileşimi ve haberleşmeyi sağlar. İletişim sayesinde çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini, işlerini nasıl yapmaları gerektiğini öğrenmekte, üstleri ya da diğer çalışanlar ile etkileşim halinde olmalarını sağlamaktadır. Çalışanlar arası iletişimin sağlanması çalışanların iş tatmin düzeylerini etkilemektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Dugguh ve Dennis, 2014).

Örgüt içi iletişim bireyler arasındaki iletişime göre çok daha karmaşıktır. İletişim yönetimi işin ilerlemesi ve çalışanın tatmini için oldukça önemlidir. Örgüt içerisinde çalışanların kendi aralarında ve yöneticileri ile iletişim kurabilmeleri; bütünleşme ve bilgi aktarımını etkilemektedir. Çalışanlar arası iletişimin geliştirilmesi, örgütteki haberleşme, dayanışma, koordinasyon, çalışanlar ve departmanlar arasındaki uyumu sağlayarak çalışanların iş tatminlerini artırmaktadır. Eğer bir çalışan işi için gerekli olan bilgileri alamaz ya da eksik alırsa o çalışan işinde başarılı olamaz. Böyle bir durum da çalışanın işinden ve iş ortamından memnun olmamasına veya çalışanın iş tatmin düzeyinin düşmesine yol açabilir (Akkuş, 2017; Dugguh ve Dennis, 2014).

Örgütsel ortamda iletişimin yokluğu, eksikliği ya da yetersizliği belirsizliklere neden olmaktadır. Örgütsel ortamdaki belirsizlik ise stres, iş tatminsizliği, düşük iş bağlılığı ve örgüte karşı güvensizlik, verimlilikte düşüş, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerinde artışlara neden olabilir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008). Yöneticiler; yemek, parti, aktivite vb. çeşitli organizasyonları düzenleyerek çalışanlar arası bağın güçlendirilmesini sağlayarak çalışma ortamındaki belirsizlikleri ortadan kaldırabilir. Bu sayede çalışanların iş tatmin düzeyleri tekrar yükseltilebilir (Baş vd., 2017). Çalışanların birbirleriyle kurdukları iletişimin sıklığı ile işlerinden tatmin olma düzeyleri arasında da pozitif yönlü ilişki söz konusudur (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

İletişim, yönetsel açıdan da çalışanın iş tatmin düzeyini etkilemektedir. Yönetici ve çalışanlar arasında açık iletişim kanallarının ve çift yönlü iletişim ağının olması çok önemlidir. Üstler kadar çalışanlar da üstleriyle iletişim kurabilmelidirler. Çalışanların üstlerine istek, şikâyet ve ihtiyaçlarını rahatça iletebilmeleri, çalışanların iş tatmin düzeylerini yükseltmektedir. Aksine, üstlerin iletişimi yalnızca emir ve talimatları astlara iletmek için kullanmaları, çalışanların iş tatmin düzeylerini düşürebilir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008). Ayrıca örgüt içerisinde çalışanların yöneticilerinin davranışlarını algılama şekli, çalışanların iş tatmin düzeylerini olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Zaman zaman sözel olmayan iletişim biçimi sözel içeriğe göre daha etkili olabilmektedir. Sözel olmayan yakınlık, samimiyet ve açık iletişim kanallarını kullanan bir yöneticinin, astlarından olumlu geri bildirim alması ve çalışanlarının iş tatminlerinin artması olasılığı daha yüksektir. Bununla birlikte anti-sosyal, arkadaşça iletişim kurmak istemeyen bir yönetici, olumsuz geri bildirimler alabileceği gibi astlarının düşük iş tatminine de yol açabilir (Dugguh ve Dennis, 2014).

2.2.2.12.Örgütsel Ortam

İş tatminini etkileyecek örgüt ortamını oluşturan birçok değişken bulunmaktadır. Bunlar; örgütün amacı, büyüklüğü ve yapısı, iletişim ağı ve karar verme biçimleri gibi değişkenlerdir (Taşdan ve Tiryaki, 2008). Çalışanların bu değişkenlere karşı kalıcı algıları ise örgütsel iklimi oluşturmaktadır. Başka bir ifadeyle örgüt iklimi, örgütte çalışanlar tarafından genel biçimde paylaşılan ve çalışanların örgütün özelliklerine dair kalıcı algılarıdır. Çalışanların olumlu örgütsel iklim algıları, örgüte daha fazla bağlanmalarını, yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık duygusu hissetmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla çalışanların örgütsel iklime

ait algılarının olumlu olması çalışanın iş tatmin düzeyini yükseltebilir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Örneğin, örgütsel ortamda genel olarak karmaşa veya biçimsel ilişkiler hâkimse bu durum çalışanın örgütsel iklimi olumsuz algılamasına ve iş tatmin düzeyinin düşmesine yol açabilmektedir (Taşdan ve Tiryaki, 2008).

Çalışanların bir arada olmaktan ve o ortamda bulunmaktan mutlu olduğu bir örgüt ortamı çalışanın iş tatmin düzeyeni yükseltmektedir (Karataş ve Güleş, 2010; Raziq ve Maulabakhsh, 2015).

2.2.3. İş Tatminini Etkileyen Çevresel Faktörler

Çalışanın iş tatminini etkileyen bir diğer faktör ise çevresel değişkenlerdir. Çevresel faktörler, örgütün ait olduğu toplumsal ortamı ve onunla etkileşimini ifade etmektedir. Örgütün bulunduğu sektördeki ekonomik durgunluklar, yeni iş bulma imkânları, iş güvencesi, rakip örgütler, yapılan işin toplumsal statüsü, çalışanın örgüt ve özel yaşamı arasındaki dengesi, toplumsal değişimler ve toplumun kültürel değerleri çalışanın iş tatmin düzeyini etkileyen çevresel faktörlerdir. Bunlara ek olarak çalışanın yaşadığı ülkede çalıştığı sektör ile ilgili ekonomik, sosyal, teknik ve hukuki yasal haklar, imkânlar ve değişimler de çalışanın iş tatminini etkiyen çevresel faktörler içerisinde yer almaktadır (Eryılmaz, 2010; Akkuş, 2017).

Çalışanlar aynı zamanda sosyal bireylerdir. Çalışanların örgüt dışında ailesi, akrabaları ve arkadaşları ile vakit geçirebilmeleri, çalışanların sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlar. Ayrıca çalışanların örgüt dışında eşine, çocuğuna vb. karşı sorumluklarını yerine getirmesi çalışanın özel yaşamında mutlu olmasını da sağlar. Çalışanın sosyal yaşantısı ile örgütsel yaşantısı arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır. Bu nedenle çalışanın sosyal yaşamındaki mutluğu, huzuru örgüt yaşamına yansıyarak çalışanın iş tatmin düzeyini etkilemektedir. Çalışanın örgüt ve sosyal yaşamı arasında bir denge kuramaması, çalışan kişide stres oluşturarak hem yaşamından hem de işinden tatmin olmamasına yol açabilir (Örücü vd., 2006; Çelen, Teke ve Cihangiroğlu, 2013).

2.3.İş Tatmininin Önemi

İş tatmininin önemi çalışan, örgüt ve yönetici açısından olmak üzere üç alt başlık altında toplanabilir.

2.3.1. Çalışan Açısından İş Tatmininin Önemi

Literatürdeki genel kabule göre; iş tatmin düzeyinin yüksek olması, çalışanın mutluluğuna ve işinden zevk almasına katkı sağlamaktadır. Ancak çalışanın tatmin düzeyinin düşük olması ise işine karşı yabancılaşmasına, ilgisizlik göstermesine ve uyumsuzluk yaşamasına neden olabilmektedir (Karahan, 2009; Yerlikaya, 2017). Bu genel kabulün dışında iş tatmininin çalışandan çalışana değişen bir duygu durumu olması, iş tatmininin çalışanlar üzerindeki etkisi ve önemi konusunda da farklılıklar yaşanmasına neden olabilmektedir. Tıpkı çalışanların tatminlerini sağlayan faktörlerin çalışanların ihtiyaç ve beklentilerine göre bireysel farklılık göstermesi gibi iş tatmini de bireysel farklılık gösterebilmektedir (Yerlikaya, 2017).

Örgüt tarafından ihtiyaçları ve beklentileri karşılanan çalışanların iş tatmin düzeyleri yükselmektedir. Yüksek iş tatmin düzeyine sahip olan çalışanlar mutlu ve huzurlu, yaptığı işten zevk alan, daha uyumlu davranışlar sergileyen, kendini geliştiren ve yeni şeyler öğrenme isteği olan çalışanlar olacaktır. İhtiyaç ve beklentilerinin karşılandığı bir örgütte çalışanların kendilerine ve örgütlerine karşı güvenleri artacak ve örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için daha fazla iş birliğine yatkın olacaklardır. Bunlara ek olarak çalışanların iş tatmin düzeyleri yükseldikçe aile ve sosyal yaşamları da bundan olumlu yönde etkilenecektir (Karahan, 2009; Yerlikaya, 2017).

2.3.2. Örgütler Açısından İş Tatmininin Önemi

Örgütler, kendi amaçlarını çalışanların amaçları haline getirdikleri ölçüde başarılı kabul edilmektedirler. Bu nedenle çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması örgütlerin amaçlarını gerçekleştirmelerine yardımcı olmaktadır (Örücü vd., 2006). Örgütlerin yapıları, kaynakları ve kuruluş şekilleri birbirinden farklı olsa da her örgütün ortak sayılabilecek amaçları bulunmaktadır. Örneğin kaynakların etkin ve verimli kullanılması, mümkün olan düzeyde karlılık ve bünyesinde çalışanların işlerini severek yapmaları bu amaçlardan bazılarıdır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, çalışanlarının iş tatmini sağlayan örgütlerde işgören devir hızının ve devamsızlık oranlarının daha düşük olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanlarının beklentilerini karşılayabilen örgütlerde çalışanların performansları, motivasyonları ve başarılarının daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Ayrıca örgütlerin ürün ya da hizmet kalitesinin ve örgüt veriminin arttığı da ifade edilmektedir. Aksine çalışanlarının beklentilerini karşılayamayan örgütlerde işgören devir hızı, işten

ayrılma ve devamsızlıkların arttığı görülmektedir (Karahan, 2009; Yerlikaya, 2017). Kısa ve öz bir ifade ile örgütlerin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için çalışanların iş ve iş ortamından tatmin olmalarının sağlanması çok önemlidir.

2.3.3. Yöneticiler Açısından İş Tatmininin Önemi

Çalışanlarını örgütün amaçları doğrultusunda verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamaları, yöneticilerin başarıları göstergeleri arasında yer almaktadır (Karahan, 2009). Yöneticilerin bunu gerçekleştirebilmesi, çalışanlarının işlerinden ve kendilerinden memnun olmasını sağlamalarına bağlıdır. Çalışanlarına yol gösteren, onlarla iyi iletişim kurabilen, onlara değer veren, diğer çalışanların yanında onları takdir eden yöneticiler, çalışanlarının saygısını kazanmakta ve onların işlerinden tatmin olmalarını sağlamaktadır. İş tatmini yüksek olan çalışanlar ise daha sorunsuz ve uyumlu çalıştıkları için yöneticiler kendilerinden beklenen işlere daha fazla zaman ayırabilme ve önemli işlere odaklanabilme imkânı bulacaklardır. (Yerlikaya, 2017). Bu da yöneticilerin, kendi başarı ve kariyer gelişimlerini olumlu yönde etkileyeceği gibi örgütsel amaçların gerçekleşmesine de katkı sağlayacaktır.

2.4. İş Tatmininin Sonuçları

Bireylerin iş tatminlerini etkileyen bireysel, örgütsel ve çevresel faktörleri kendi beklenti, ihtiyaç ve değer sistemlerinden geçirmeleri sonucu oluşan olumlu algıları iş tatmini, olumsuz algıları ise iş tatminsizliği olarak ifade edilmektedir. İş tatmin düzeyini etkileyen faktörlerin çeşitli olması ve bu faktörlerin çalışanlar ve örgütler üzerindeki etkilerinin farklılık göstermesi iş tatmini sonuçları konusunda da farklılıklara yol açmaktadır. İş tatmini veya tatminsizliğinin çalışanlar, örgütler ve toplum için olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Karakuş, 2011; Elçi, 2014).

Çalışan bireylerin yaptıkları işten ekonomik, sosyal ve psikolojik tatmin sağlamaları önemlidir. Çalışanların iş tatminlerinin sağlanması örgüt ve çalışanlar üzerinde doğrudan olumlu sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. İş tatmininin çalışanlara yüksek moral sağlaması, çalışanın başarma ihtiyacını karşılaması, çalışanların işyerine bağlanmalarını ve işyeri ile bütünleşmelerini sağlaması, çalışanın ve örgütün performans ve verimliliğini artırması, örgütsel iklimi, çalışanlar arası etkileşim ve iletişimi olumlu yönde etkilemesi açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır (Gökdemir, 2016; Türk, 2016). Ayrıca iş tatminindeki artışın toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkileyebileceği öngörülmektedir. Bu bağlamda çalışanın yüksek iş tatmin düzeyi ailesine,

arkadaşlarına ve çevresinde gelişen diğer olaylara karşı tutumunu olumlu yönde etkileyebilir (Karakuş, 2011; Türk, 2016).

Çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması yani yaptığı iş ve işi ile ilgili koşullarda tatmin sağlayan çalışanın gösterdiği tepki ve tutumlar çalışandan çalışana değişiklik göstermekte ve bunların örgüt üzerindeki etkileri de farklılaşmaktadır (Elçi, 2016). Yüksek iş tatmininin çalışanlar ve örgütler için sonuçları aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

2.4.1.Performans

Çalışanın iş tatmin düzeyi ile performansı arasında doğru orantılı bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Fakat iş tatmininin performansa mı yoksa performansın mı iş tatminine neden olduğu konusunda net bir bilgi bulunmamakta ve bu husus halen araştırılmaktadır (Üçüncü, 2016). Özellikle performans ve iş tatmini arasındaki etkileşim karmaşık işlerde daha fazla görülmektedir (Türk, 2016).

Performans, çalışanın kendisinden beklenen görevi yerine getirmek için gösterdiği çaba ve uygun davranışlardır (Elmas, 2017). Çalışanın işinin kendi bilgi, beceri, yetenek ve zekâsına uygun olması iş tatmin düzeyini artırarak işinde göstereceği performans düzeyini olumlu yönde etkileyebilir. Araştırmalar ile yukarıda sayılanların dışında örgütte adil bir yönetim, ücret, terfi ve ödüllendirme sisteminin olmasının da iş tatmini sağlayarak çalışanın performansını olumlu yönde etkileyebileceğini göstermektedir (Elçi, 2014; Elmas, 2017). Çalışanların iş tatminlerini etkileyen faktörler arasında yer alan özellikle işin kendisi ve yönetim ile ilgili olan çalışma şartları, ücret, kuruluş politikaları, yükselme imkânları, kararlara katılım, otonom gibi değişkenlerin örgütteki varlığı, çalışanın performansını da artırmaktadır. Çalışanın performansı artıkça doğal olarak örgütün performansı da artacaktır (Elçi, 2014).

Literatürde konu ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda üç farklı sonucun ortaya çıktığı görülmektedir. Bunlardan birincisi; çalışanın iş tatmini düzeyi ile performans düzeyi arasında bir ilişkinin olup olmadığını ilk araştıran Hawthorne çalışmalarının sonucu olan bulgudur. Bu çalışmalarda iş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların performanslarının da benzer şekilde yüksek olacağı sonucuna ulaşılmıştır. Konuya ilişkin ikinci farklı bulgu ise 1955 yılında Brayfıeld ve Crockett'in yaptıkları çalışmadır ve çalışmalarında çalışanların iş tatmin düzeyleri ile performans düzeyleri arasındaki ilişkinin düşük olduğu ya da ilişki olmadığı yönünde bulgu elde etmişlerdir. Brayfield ve Crockett'in araştırma sonucunda elde

ettikleri bulguyu, 1964 yılında Vroom'un yaptığı çalışmanın bulguları desteklemektedir. Literatürde konu ile ilgili son farklı bulgu ise bu iki kavram arasındaki ilişkiyi etkileyen başka değişkenlerin olduğuna dikkat çekmektedir. Bu değişkenlere ücret, çalışma koşulları ve imkânları gibi değişkenler örnek gösterilebilir. Sonuç olarak adil bir ücret, terfi ve ödüllendirme sisteminin varlığı, çalışanların iş tatmin düzeyleri ile performans düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir (Saari ve Judge, 2004; Büyükgöze ve Özdemir, 2017; Üçüncü, 2016).

Literatürde konu ile ilgili farklı sonuçların elde edilmesinin nedeni performansın çok yönlü bir olgu olması veya iş tatmini ve performans ilişkisinin farklı performans kuramlarından yola çıkarak incelenmesi olabilir (Büyükgöze ve Özdemir, 2017). Gökdemir (2016) ise çalışmasında bu farklılığın nedenini kişiden kaynaklanan sebepler başta olmak üzere ekonomik ihtiyaçlar, ailevi zorunluluklar, beklenti ve ihtiyaçlardan kaynaklanabileceğine dikkat çekmektedir.

2.4.2.Motivasyon

İş tatmini, farklı çalışanlara farklı şeyler ifade edebilen karmaşık ve çok yönlü bir kavramdır. Tatmin, motivasyon ile aynı şey değildir. Tatmin, bir amaca yönelik yapılan davranıştan kaynaklanan olumlu bir durum veya bireyin iç huzurunu ve isteklerine ulaşmasını ifade eden bir kavramdır. İş tatmini, daha çok içsel bir duygu durumudur. Motivasyon ise bireyin davranışlarını dışsal olarak etkileyerek harekete geçirilmesini ifade etmektedir (İpçioğlu, 2017; Azırı, 2011). İş tatmini ile ilgili yapılan ilk sistematik çalışmalarda; bir tutum olan iş tatminini davranış içeren motivasyon kuramlarıyla temellendirerek açıklamaya çalışıldığı görülmektedir (Yüksel, 2005 ve Eryılmaz, 2010). İş tatminin çalışan için bir ihtiyaç olduğu ve bu ihtiyacın karşılanması çalışanın motivasyonunu sağlamada çok önemli bir faktör olduğu motivasyon kuramlarında ifade edilmektedir. Motivasyon faktörleri, çalışanların performans ve verimliliğinin artmasına katkıda bulunan ihtiyaçlarıdır (Mishra, 2013). Çalışan ihtiyaçlarını belirli bir sırayı takip ederek giderilmesi tatmin duygusu oluşturmaktadır. Çalışanın tatmini de performansını etkileyerek motivasyonunu sağlamaktadır (Yüksel, 2005).

Literatürde iş tatmininin genellikle motivasyon ile ilişkili olduğu ancak bu ilişkinin doğasının net olmadığı şeklinde tartışmalar bulunmaktadır (Azırı, 2011). Araştırmalar, iş tatmininin genellikle motivasyon ile pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin olduğunu

göstermektedir (Baş vd., 2017; Gürbüz, 2011). İş tatminine bağlı olarak motivasyon, çalışanın işinden elde ettiği ödüller ile beklediği ödüllerin örtüşmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Yapılan araştırma sonuçları, çalışanın iş tatminindeki artışın motivasyonu sağladığını göstermektedir. Çalışanın iş tatmininin sağlanması ve işinde tatmininin devam etmesi çalışanda yüksek motivasyon düzeyi sağlamaktadır. Ayrıca iş tatmini sadece çalışanın değil diğer örgüt çalışanlarının motivasyonunu, moralini ve verimliliğini de olumlu yönde etkilemektedir. Örneğin çalışanların örgütte tayin, terfi ve örgütün fiziksel kaynak paylaşımı, yetki ve sorumluluk verme gibi konularda adaletsizlik algılamamaları iş tatmini sağlayarak çalışanların işine karşı istek ve motivasyonlarını artırmaktadır (Karataş ve Güleş, 2010; Erkuş, Turunç ve Yücel, 2011; Özaydın ve Özdemir, 2014). Çalışanların örgütlerinde kendilerini psikolojik olarak rahat ve güvende hissetmeleri de iş tatminlerinin ve motivasyonlarının artmasını sağlamaktadır (Bayar ve Öztürk, 2017).

2.4.3.Verimlilik

İş tatmini bireysel bir olgu olarak değerlendirilmesine rağmen örgütler içinde önemli sonuçları bulunmaktadır. İş tatmini, bir örgütte sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamı olduğunun en önemli kanıtlarından biridir. Günümüzün yoğun rekabet şartları içinde örgütlerin amaçlarına ve hedeflerine ulaşmaları için örgüt çalışanlarının etkin ve verimli çalışmaları örgüt başarısı için çok önemlidir. Yapılan araştırmalara göre çalışanların verimliliğini sağlamak için çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması ve hayal kırıklıklarının önlenmesi gerekmektedir. Gerek üretim gerek hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerin çalışanlarının iş tatmin düzeylerini yükseltecek değişkenleri saptayıp mevcut koşulları iyileştirerek ve bununla birlikte çalışanların iş tatminlerini sağlayarak çalışanların verimliliklerini artırılabilmektedir. Örgütler, çalışanlarının yaptıkları işten, çalışma ortamlarından ve fiziki çalışma koşullardan memnun olmalarına, çalışanların kendilerini geliştirmelerine, yönetime ve kararlara katılmalarına imkân sağlamalıdır. Ancak bu şekilde çalışanların iş tatminleri sağlanarak verimlikleri artırılabilir. Çalışanların tatmin düzeyleri arttıkça bu tatmini yaptıkları işe yansıtmaktadırlar. Çalışanın yeterince tatmin edilmesi sadece çalışanın değil örgütün verimliliğini de artıracaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Toker, 2007; Erdil vd., 2004). Çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması verimlilik, işe devamsızlığın azalması, iş gücü devir hızının düşmesi gibi örgüt tarafından amaçlanan ve istenen sonuçlar ortaya çakarabilir (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010). Ayrıca iş

tatmini, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını olumlu yönde etkileyerek hem örgütün hem de çalışanların verimliliğine katkı sağlayabilir.

Yapılan birçok araştırma, iş tatmini ve verimlilik arasında güçlü bir ilişkinin olduğu sonucuna işaret etmektedir (Çekmecelioğlu, 2006). Bu araştırma sonuçları çalışanların yaptığı işten tatmin olmaları halinde verimliliğin de artacağına dikkat çekmektedir. Araştırmaların bir kısmı da iş tatmini ve verimlilik arasında yüksek bir pozitif ilişkinin olmadığı yönünde bulgular içermektedir. İş tatmin düzeyinin yüksek olması, çalışanın verimliliğinde artış yaratmasından öte, örgütsel düzeyde verimlilik artışına katkı sağlamaktadır. Bazı araştırmalarda ise iş tatmini ve verimlilik arasında doğrudan bir ilişkinin bulunmadığı belirtilmektedir. İş tatmini sağlanmış çalışan çok verimli ve üretken olabileceği gibi az ya da orta düzeyde verimli ve üretken de olabilir. Yani yüksek iş tatmin düzeyi bazı çalışanlarda motivasyon oluşturarak verimliliklerini artırabilir. Bu daha çok ihtiyaçlar hiyerarşisinde kendini gerçekleştirme basamağında olan çalışanlarda, çalışanı yüksek verime güdüleyebilir. Bununla birlikte, iş tatminsizliği ile düşük verim arasında bir ilişkiden söz edilebilir. İş tatmini sağlanamayan çalışanın yaptığı işin kalitesinin düşmesi, işinden kaçması ve işe devamsızlık yapması ile verimlilik arasında bir bağlantı olabilir (Üçüncü, 2016; Erkuş vd., 2011; Çekmecelioğlu, 2006; Bayrak Kök, 2006).

2.4.4. Yaşam Tatmini

Çalışanın işi ve özellikle özel yaşamı birbirinden bağımsız alanlar değildir. İş ve aile yaşam alanları arasında kuvvetli bir bağ ve dinamik bir ilişki bulunmaktadır. İş yaşamındaki olumlu ve olumsuz olaylar çalışanın aile, arkadaş vb. yaşam alanlarını etkilemektedir. Çalışanın iş dışı yaşamı da iş hayatını etkilemektedir. Çalışanların iş-yaşam dengesine ulaşmaları çalışanlar, örgütler ve toplum için çok önemlidir (Namasivayama ve Zhao, 2006). Çünkü bireyin yaşamını yönlendiren yaşam tarzına bağlı olan davranışları, inançları, beklentileri ve tutumları iş yaşamına yansımakta, aynı şekilde olumlu ya da olumsuz iş deneyimleri de iş dışı yaşamına yansımaktadır. Bu durum çalışanların hem iş ve hem yaşam tatminlerini olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir (Elçi, 2014).

Çalışanlar gündelik zamanlarının büyük bir kısmını işyerinde geçirmektedir. Çalışanın işi ve çalışma ortamına ait değişkenlerden tatmin olma düzeyi çalışanın hem özel yaşamını hem de sağlığını etkilemektedir. Çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması hem aile ve arkadaş çevresi ile olan ilişkilerini hem de ruhsal ve bedensel sağlıklarını olumlu yönde

etkileyerek yaşamlarında daha mutlu olmalarını sağlamaktadır. İş tatmini çalışanın yaşam kalitesini artırmaktadır. Örgütteki adil ücret, ödüllendirme, uygun istihdam koşulları, kariyer geliştirme imkânları vb. çalışanın iş tatminini sağlamakla birlikte çalışanın yaşam kalitesini de artırmaktadır. Artan iş tatmini ve yaşam kalitesi çalışanın yaşamından daha fazla tatmin olmasını sağlamaktadır. Çalışanın iş tatmini, yaşam tatminini etkileyen en önemli değişkenlerden birisidir. (Aşan ve Erenler, 2008; Saari ve Judge, 2004; Parvin ve Kabir, 2011). Çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerinde çalışma yürüten Iverson vd., (2000) araştırmalarında iş tatmininin yaşam tatmini üzerindeki etkisinin yaşam tatminin iş tatmini üzerindeki etkisinden daha fazla olduğunu belirtmektedir (Karakuş, 2011).

Literatürde iş tatmini ile yaşam tatmini ilişkisi ilk kez Braysfield, Wells ve Strate tarafından araştırılmıştır. İş ve yaşam tatmini ilişkisi ile ilgili genel kabul görmüş üç model bulunmaktadır. Bunlar: yayılma (sıçrama), bölünme ve telafi etme modelleridir. Yayılma modeli iş ve yaşam tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu varsaymaktadır. Bölünme modeli, iş ve yaşam tatmini arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını varsaymaktadır. Telafi etme modeli ise iş ve yaşam tatmini arasında negatif bir ilişkinin olduğuna vurgu yapmaktadır. Ayrıca araştırmalarda bu farklı modellerin farklı yapıdaki bireyler için var olabileceği ileri sürülmektedir (Aşan ve Erenler, 2008; Saari ve Judge; 2004). Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda iş ve yaşam tatminin nedensel doğası konusunda belirsizlikler olmasına rağmen iş ve yaşam tatmini arasında önemli bir ilişkinin olduğu genel olarak kabul edilmektedir. Yapılan araştırmalarda genel bulgu, iş tatmininin çalışanın yaşam tatmini üzerinde etkili ve aralarındaki ilişkinin karşılıklı olduğu yönündedir. İş ve yaşam tatmini arasındaki karşılıklı ilişki ise "hayatlarından tatmin olan çalışanların işlerinden tatmin olma eğiliminde oldukları ve işlerinden tatmin olan çalışanların da hayatlarından tatmin oldukları" şeklinde ifade edilebilir (Mishra, 2013; Dugguh ve Dennis, 2014; Macias ve Bustilla, 2014).

2.4.5.Başarı

İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmaların sayısı arttıkça, iş tatmini sağlanan çalışanın işinde daha başarılı bir şekilde ilerleyeceği ve buna bağlı olarak da örgütün başarısının artacağı yönündeki görüşlerin yaygınlaştığı görülmektedir. İş tatmini sadece çalışanın başarısını değil örgütün başarısını da sağlamaktadır. İş tatmini, çalışanın kendi bilgi, yetenek ve becerilerine uygun bir işte ve huzurlu bir çalışma ortamında çalışması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda iş tatmini hem çalışanın hem de örgütün başarısını olumlu yönde

etkilemektedir. İş tatmini, çalışanların örgütün amaç ve hedeflerine uygun davranış ve tutumlar göstermesini, örgütün içinde bulunduğu sektörde rekabet avantajı sağlayacak iş gücüne sahip olmasını ve olumlu kurum imajı oluşmasını sağlamaktadır. Çalışanlarının iş tatminlerini sağlayan örgütlerde çalışanlar kendi aralarında ve yöneticileri ile iletişimleri daha etkin ve kuvvetlidir. Bununla birlikte rol çatışmaları, stres gibi çalışanların performans ve verimliliğini azaltan etkenler bulunmadığı için örgütlerin başarıya ulaşmaları kolaylaşmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerin başarısı; çalışma ekibinin birbirleriyle uyumlu olması, çalışanlarının rol ve görev tanımlarının açık olması, çalışanların kendi rol ve görevlerini en üst düzeyde yerine getirme becerisine ve yetkinliğine sahip olması ve ekip çalışanlarının iş birliği içinde olmaları ile gerçekleştirebilir. Ayrıca örgüt içerisinde adil ücret, ödüllendirme, terfi ve yönetim sistemlerinin olması, çalışanların iş tatminlerini sağlayarak çalışanların ve örgütlerin başarısına katkıda bulunacaktır. Kısaca iş tatmini sağlayan faktörlerin örgütte var olması çalışanları tatmin ederek, çalışanların ve örgütlerin başarısını sağlamaktadır (Elçi, 2014; Türk, 2016).

2.5. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminsizliği, örgütte çalışma koşullarının bozulduğunun ve örgütün etkin bir şekilde yönetilmediğinin en önemli işaretlerinden biridir (Bayar ve Öztürk, 2017; Yenihan, 2014; Örücü vd., 2006). Elçi (2014) çalışmasında iş tatminsizliğinin örgütün bağışıklık sistemini zayıflattığı ve hem iç hem de dış tehditlere karşı korunmasız hale getirdiği yönünde bir algılamanın olduğunu belirtmektedir. İş tatminsizliği, çalışanın işine ve örgütüne karşı olumsuz tutum ve davranışları ile kendini göstermektedir. İş tatminsizliği, çalışanın işi ve örgütü ile ilgili beklentilerinin karşılanmaması, çalışanın işinden keyif almaması veya hoşlanmaması şeklinde ifade edilebilir (Yenihan, 2014; 40. Üçüncü, 2016). İş tatminsizliği her zaman iş tatmininin zıttı bir durum olarak ortaya çıkmayabilir (Aral, 2017).

Çalışanların yaşadıkları tatminsizlik sonucunda duydukları rahatsızlıkları çeşitli tepkileri ile örgütlerine yansıtmaktadırlar. Çalışanlar bu tepkileri, yapıcı/yıkıcı veya aktif/pasif olarak iki farklı boyutta göstermektedirler. Çalışanların aktif/pasif ya da yapıcı/yıkıcı olarak gösterdikleri bu tepkilerin dört farklı çıktısı bulunmaktadır. Bunlar: Ayrılma (Kaçış), Söz Hakkı (Sesini Yükseltme), Sadakat (Bağlılık) ve Kayıtsızlıktır (Akkuş,2017; Üçüncü, 2016).

Ayrılma (Kaçış): Çalışanın en aktif ve yıkıcı olan tepkisidir. İşinden ve çalışma ortamından tatminsiz olan çalışanın işinden ayrılma niyeti ile ilgili ortaya koyduğu davranışıdır.

Söz Hakkı (Sesini Yükseltme): Çalışanın aktif ve yapıcı olan tepkisidir. Çalışan, iş tatminsizliğine yol açan nedenleri yönetici ya da üstleriyle iletişime geçerek iyileştirilmesi ya da ortadan kaldırılması için çaba harcamasıdır. Çalışanlar bunu bazen sendikalar aracılığıyla da yapmaya çalışabilirler.

Sadakat (Bağlılık): Çalışanın pasif ve yapıcı olan bir tepkisidir. Bu davranışa sahip çalışanlar örgütlerine gönülden bağlı olan çalışanlardır. Çalışan iş tatminsizliği yaşamasına rağmen iyimser bir biçimde, hiçbir şey yapmadan şartların iyileşeceğine inanarak beklemektedir. Çalışanlar ilerleyen zamanlarda yönetici ya da üstlerinin bu koşulları iyileştireceklerine inanmaktadırlar. Ayrıca çalışanlar örgüt aleyhine olan eleştirilere karşı örgüt tarafında yer alarak tepki gösterebilmektedirler.

Kayıtsızlık (İhmal): Çalışanın pasif ve yıkıcı olarak gösterdiği yok sayma tepkisidir. İş tatminsizliği yaşayan çalışan mevcut koşulları değiştirmek için hiçbir olumlu şey yapmayarak koşulların daha da kötüleşmesine izin vermektedir. Pasif yıkıcı çalışanlar iş ve örgütlerine karşı tekrarlanan devamsızlık (işe gelmeme), işe geç kalma, hata oranın artması gibi davranışlar sergilemektedirler.

İş tatminsizliği şikâyet ve yakınmaların artması ile başlayıp örgüt, çalışan ve toplum açısından önemli sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Örgütün çekici olmayan çalışma ortamı, Mobbing, başarısız yönetim ve çalışma ortamı ile ilgili belirsizlikler (Türk, 2016), düşük veya adil olmayan ücret, katı iş özellikleri, uzun çalışma saatleri, mevsimlik istihdam, aşırı iş yükü, düşük iş güvenliği ve sınırlı eğitim ve gelişim fırsatları çalışanın iş tatminsizliğine neden olmakta ve böylece örgüt için yüksek bir maliyet oluşturmaktadır (Bustamam, Teng ve Abdullah, 2014; Rahman, Akhter ve Khan, 2017). Araştırmalar iş tatminsizliği yaşayan çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarının olumsuz etkilendiğini ve bu çalışanlarda davranış bozukluklarının ortaya çıktığını göstermektedir (Bayrak Kök, 2006). İş tatminsizliği yaşayan çalışanda iştahsızlık, uykusuzluk, tükenmişlik duygusu, yabancılaşma, stres, hayal kırıklığı, yetersizlik duygusu, işe gitmede isteksizlik, iş birliği sağlayamama, benlik sorunu, psikolojik tatminsizlik, isabetsiz karar verme, nitelik ve nicelik düşmesi gibi olumsuz durum ve davranışların ortaya çıktığı bilinmektedir. Ayrıca yapılan araştırmalarda düşük iş tatmin düzeyleri ile çalışanın işe devamsızlığı, işten ayrılma niyeti, iş yavaşlatma, iş uyuşmazlığı, işten kaçma, işinde hata yapma ve iş değiştirme ile arasında anlamlı ilişkilerin var olduğu ifade edilmektedir (Bayar ve Öztürk, 2017; Karcıoğlu ve Akbaş, 2010; Bozkurt ve Bozkurt, 2008). İş tatminsizliği, çalışanların savunma mekanizmalarına başvurmalarına veya

psikolojik bozukluklar yaşamalarına, örgütte iş kazalarının ve çatışmaların artmasına, işveren ile sendikalar arasındaki ilişkinin bozulmasına yol açabilmektedir (Üçüncü, 2016). Bunlar hem örgütler hem de çalışanlar için istenmeyen durum ve davranışlardır. İş tatminsizliğinin sosyal ve ailevi sorunlara, sağlıksız bir topluma yol açması gibi olumsuz sonuçları da görülmektedir (Akkuş, 2017; Bayrak Kök, 2006).

2.5.1. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlık, iş tatminsizliğinin önemli bir sonucudur. İşe devamsızlık, "Çalışanların çalışma programı veya planına göre, çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesidir" (Eronat, 2004). İşe devamsızlık örgütlerde sıklıkla karşılaşılan sorunların başında gelmektedir. Günlerinin büyük bir kısmını iş yerlerinde geçiren çalışanların, yaptıkları iş ve çalışma ortamlarından kişisel ve psikolojik olarak tatmin olmaları önemlidir. Bu nedenle çalışanların işlerini sevmemeleri, örgütte uygun çalışma ortamı ve koşullarının olmaması, çalışanları işlerinden uzaklaştırıp devamsızlıklara yöneltebilmektedir. Çalışma ortamında ve çalıştıkları işte belli nedenlerle tatminsizlik ve olumsuzluk yaşayan çalışanlar o ortamdan kurtulmak hatta ayrılmak için çeşitli yollara başvuracaklardır. Çalışanların işe devamsızlıkları, zamanla işten ayrılma ile de sonuçlanabilmektedir (Üçüncü, 2016).

Literatürde çalışanın işe devamsızlığının iki farklı şekilde oluştuğu vurgulanmaktadır. Birincisi, çalışanın kendi kontrolü ve iradesi dışında hastalık, kaza gibi nedenlerden dolayı yapmak zorunda kaldığı devamsızlıktır. İkincisi ise çalışanın işe gitmesine engel olacak zorunlu bir durum olmamasına rağmen, kendi isteği ile işe gitmek istememesi sonucunda ortaya çıkan gönüllü devamsızlık durumudur (Gökdemir, 2017). Çalışanın yaptığı iş ve çalışma koşullarının zor ve uygun olmamasından dolayı duyduğu tatminsizlik sonucu fiziksel ve ruhsal sağlığındaki bozulmalar ve iş kazaları da çalışanın zorunlu işe devamsızlığına neden olabilir. Ayrıca, çalışanın işyerinde gördüğü mobbing vb. durumlar da çalışanın gönüllü olarak işe devamsızlığına yol açabilir. Kısacası çalışanın iş tatmin düzeyinin düşük olması işe devamsızlığına neden olmaktadır. Yapılan bir çalışmada iş tatmin düzeyi düşük olan çalışanların, kişisel nedenlerden dolayı izin alma, işe olması gerekenden geç gelme veya hastalık bahanesi ile işe gelmeme durumlarının yaşandığına dikkat çekilmektedir (Elmas, 2017). İş tatmin düzeyi düşük çalışanların, tatmin düzeyi yüksek çalışanlardan daha fazla devamsızlık yaptıkları görülmektedir. Düşük iş tatmin düzeyine sahip çalışanların bir yıl içerisinde işe geç gelme ve devamsızları ile ilgili veriler

incelendiğinde iş tatmin düzeyi düşük çalışanların daha fazla işe devamsızlık gösterdikleri görülmektedir (Eronat, 2004; Elmas, 2017).

Çalışanların işe devamsızlıklarının nedenleri; yaş, cinsiyet, aile durumu, eğitim seviyesi, işyerinde çalışma süresi gibi faktörlerin dışında çalışanların işini sevmemesi, işlerinden mutsuz ve yılmış olmaları, işlerini monoton bulmaları, iş ortamına uyum sağlayamamaları ve sosyalleşememelerinden de kaynaklanmaktadır (Üçüncü, 2016; Elçi, 2014)

Çalışanların işlerine devamsızlıkları diğer çalışanların motivasyonunu, örgüt içi ilişkilerini, örgüt huzurunu, üretkenliği, işgören devir hızını olumsuz yönde etkileyerek verimlilik kaybına ve yüksek maliyetlere neden olmaktadır. (Elçi, 2014; Eronat, 2004).

2.5.2.İşten Ayrılmalar

İş tatminsizliği sonucunda çalışanın gösterdiği en aktif ve yıkıcı davranış veya tutum işinden ayrılmasıdır. İşten ayrılma, çalışanın yaptığı iş, çalışma ortamı ve koşullarından duyduğu rahatsızlığın ve tatminsizliğin en nihai sonucudur. Maddi ve manevi beklentileri ve ihtiyaçları karşılanmayan çalışanlar işlerinden memnun olmamakta, işlerini isteksiz yapmakta ve işten/işyerinden uzaklaşabilmektedirler. İş tatminsizliği çalışanda işten ayrılma niyeti oluşturmaktadır (Gökdemir, 2016). Çalışanın istifa etmeyi düşünmesi, istifa etmesi, başka bir iş araması ya da başka bir işe başlaması işten ayrılma kapsamında değerlendirilmektedir. Çalışanın iş tatminsizliği işten ayrılmalarında doğrudan ve olumsuz bir etkiye sahiptir. Çalışanın işten ayrılma kararını vermesinde çalışanın iş tatminini belirleyen bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler ile çalışanın örgütsel bağlılığı etkili olmaktadır (Akkuş, 2017).

Örgütlerdeki işgücü devri gönüllü ve gönülsüz olarak meydana gelmektedir. Çalışanın kendi isteği ve rızasıyla işinden ayrılması gönüllü işgücü devrini, çalışanın işinden ayrılmasına örgütün karar vermesi ise gönülsüz işgören devrini ifade etmektedir. Gönülsüz işgören devri kronik hastalık, sakatlanma, yaş haddinden dolayı emeklilik gibi nedenlerle ortaya çıkmaktadır. Gönüllü işgören devri ise genellikle yöneticilerin olumsuz tutumu veya olumsuz örgütsel faktörden kaynaklanmaktadır. Çalışanın alternatif iş imkanının olması veya sektördeki diğer örgütlerin durumu gibi örgüt dışı faktörler de işgören devrini etkilemektedir (Eronat, 2004).

Literatürde konu ile ilgili yapılan çalışmalarda iş tatmini ve işten ayrılma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır. İş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların

işten ayrılmalarının düşük olduğu, iş tatmin düzeyinin düşük olduğu çalışanlarda ise işten ayrılmaların yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanın iş tatminsizliği ile işten ayrılması arasındaki ilişkide çalışanın başarısı da önemli bir belirleyici etkendir. Örneğin yaptığı işte başarılı olan çalışanlar o örgütte çalışmaya devam etmek isteyebilirler. Örgütler, başarılı çalışanlarını kaybetmek istemez ve onları örgütte tutmak için terfi, ek ücret, takdir etme gibi çeşitli maddi ve manevi ödül sistemlerini kullanabilirler (Elçi, 2014).

Çalışanların işten ayrılmaları ya da bu konudaki niyetleri örgütteki devamsızlığın uzantısı olarak değerlendirilebilir. Bu nedenle işten ayrılma kapsamındaki tüm davranış ve tutumlar örgüt için bir maliyet unsurudur (Elçi, 2014). Örgüt açısından çalışanlarının işten ayrılmaları yetişmiş ve yetenekli elemanlarının kaybına, yeni çalışan arama ve işe alım sürecinin yönetim maliyetlerini artırmasına neden olması gibi ek maliyetlere yol açmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetleri de çalışanın işine karşı soğumasına, çalışanın performans ve veriminin düşmesine yol açar, dolayısıyla örgütlerin karlılığını azaltabilir (Gökdemir, 2016).

İş tatminsizliği, çalışanın motivasyonunu, performansını, verimliliğini ve başarısını olumsuz etkilediği için çalışanın örgütten ayrılmasını işveren de isteyebilir ya da çalışanın işten ayrılma isteğini geri çevirmeyebilir (Elmas, 2017; Elçi, 2014).

2.5.3. İşgören Devir Hızında Artış

İş tatminsizliğinin olumsuz sonuçlarından bir diğeri de yüksek işgören devir hızıdır. Çalışanların iş tatmininin sağlanamaması ya da yeterli düzeyde iş tatminine sahip çalışanların olmaması örgütlerin istemediği bir durum olan yüksek işgören devir hızı ya da oranına yol açmaktadır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010; Yüksel, 2003). İşgören devir hızı, bir örgütün belirli bir dönemdeki personel kadrosundaki çalışanların giriş ve çıkışı şeklinde tanımlanabilir (Gökdemir, 2016). İşgören devri, örgütlerde meydana gelen istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma sonucunda çalışanların sayısındaki değişiklikleri ifade etmektedir (Eronat, 2004).

Örgütler için belirli bir orandaki işgören devir hızı canlılık ve başarı derecesinin göstergesi olsa da örgütlerin karlılığı açısından bu oranın düşük olması yönünde genel bir beklenti vardır (Elmas, 2017; Üçüncü, 2016). Bu nedenlerle işgören devir hızının oranı örgütler açısından çok önemlidir (Üçüncü, 2016). Literatürde örgütler için genel olarak işgören devir

hızının yıllık %13-14 olması normal kabul edilmektedir. Bu devir oranının üstü yüksek devir hızı, altı düşük devir hızı olarak değerlendirilmektedir (Gökdemir, 2016).

Yapılan araştırmalarda iş tatminsizliği ile işgören devir hızı arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişkinin var olduğu görülmektedir (Gökdemir, 2016; Elçi, 2014). Alper Ay, Alper, Bircan ve Öncül (2015) araştırmalarında düşük tatmin düzeylerinin işgören devir hızını artırdığını ifade etmektedirler. Vroom'un iş tatmini ve işgören devriyle ilgili yaptığı 7 araştırmanın sonuçları da bu ilişkiyi desteklemektedir (Üçüncü, 2016). Robbins ise yaptığı araştırmada iş tatmini ile işgören devir hızı arasındaki ters yönlü ilişkiyi destekleyen bulgular elde edip bu ilişkinin devamsızlık ile iş tatmini arasındaki ilişkiden daha güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Elçi, 2014).

Çalışan tatmini yüksek örgütlerde, çalışanların işi bırakmayı düşünmedikleri, çalışan tatmini düşük olan örgütlerde ise işi bırakmak isteyenlerin olduğu görülmektedir (Gökdemir, 2016). İş tatmin düzeyi ile isteğe bağlı işgören devir hızı arasında ters yönde anlamlı bir ilişki söz konusudur. Örgütlerin çalışanlarına sağlayacağı imkanların fazlalığı, örgüt bağlılıklarını artırarak çalışanın iş tatminini sağlayabilir. Çalışanın iş tatmini de örgütlerde işgören devir hızının düşmesini sağlayacaktır.

Yapılan araştırmalar iş tatminsizliği sonucunda ortaya çıkan yüksek işgören devir hızının örgütlerde yüksek maliyetlere neden olduğunu göstermektedir (İpçioğlu, 2017). Yüksek işgören devir hızı, yeni çalışan bulma ve onların işe alıştırma süreçlerinin maliyeti sebebiyle örgüt tarafından istenmeyen bir durumdur. Tecrübeli bir çalışanın iş tatminsizliği nedeniyle işten ayrılması ve yerine yeni bir çalışanın alınması sürecinde yapılacak olan alım ilanları, seçme sınavları, testleri, işe alma, yerleştirme ve ücretlendirme gibi aşamaların ek yardım ve hizmetleri gerektirmesi, örgüt için ek maliyetlere neden olur. Yeni alınan çalışanın tecrübesizliğinden kaynaklanan verim düşüklüğü, iş kazaları, hata oranları, üretim kayıpları, uyum süreci ve eğitim masrafları da örgüt için maliyet oluşturmaktadır (Üçüncü, 2016). Örgütte kalan çalışanlar ayrılan çalışanların başaramadıkları iş problemlerini de üstlenmek zorunda kalmaktadırlar (Eronat, 2004).

Örgütlerde iş tatminsizliği nedeniyle işgören devir hızının yüksek olması sadece yüksek maliyetlere neden olmamakta diğer çalışanların huzursuz ve karamsar olmasına da yol açmaktadır (Eronat, 2004).

Örgütler için çok düşük işgören devir hızı da istenen bir durum değildir. Çünkü örgüte yeni katılan çalışanlar çalışma ortamında rekabet oluşturarak çalışanların yaratıcılık ve yenilikçiliğini artırabilirler. Bu bağlamda yeni katılan çalışanlar örgütte bir hareketlilik oluşturabilirler (Gökdemir, 2016).

Çalışan devir hızının yüksek olduğu örgütlerde buna neden olan unsurlar incelendiğinde; bu duruma işin içeriğini iyi anlayan bireysel beceri ve eğitime sahip çalışanların işe alınmaması, adil personel değerlendirme ve terfi sisteminin olmayışı, ücret dağılımında adaletsizlik ya da yetersizlik, işte yükselme imkanlarının olmayışı ya da kısıtlılığı, çalışma koşullarının uygunsuzluğu, stresli çalışma ortamı, işe ilişkin kararlara çalışanların katılımının olmaması, ast üst ya da üst ast ilişkisinde olumsuz tutum ve davranışlara neden olduğu görülmektedir (Elçi, 2016; Gökdemir, 2016). Bunlar çalışanın iş tatminsizliği nedenleri ile örtüşmektedir. Bu nedenle örgütler iş tatminsizliğinden kaynaklanan yüksek işgören devir hızını düşürmek veya istenen seviyeye getirmek isteyen örgütler, çalışanlarının iş tatmini düzeylerini yükselterek ya da işten ayrılma niyeti olan çalışanların tatminsiz olmalarına yol açan durumlar ortadan kaldırılarak çözülebilir (Eronat, 2004). Örgüt çalışanlarının sürekliliğini ve örgüt işleyişinin sekteye uğramadan devam etmesini sağlamak için çalışanların beklenti, ihtiyaç ve isteklerinin büyük oranda karşılanması işgören devir hızının düşmesinde etkili olabilir (Elçi, 2014).

2.5.4.Yabancılaşma

İş tatminsizliğinin önemli sonuçlarından bir diğeri de yabancılaşmadır. Literatürdeki bilgilere göre iş tatminsizliği, çalışanların işlerine ve örgütlerine yabancılaşmalarına neden olmaktadır (Mimaroğlu Özgen ve Özgen, 2010; Yüksel, 2003). Yabancılaşma kavramı, kişinin kendini bütün olarak bir olguya ait hissedememesi ve kendini ondan farklı hissederek bütünden kopması olarak ifade edilebilir. Yabancılaşmanın temel belirtileri; herhangi bir şeye derin bağlanamama, soğuma, ilgisizlik izole olma, geri çekilme gibi belirtilerdir. Yabancılaşma, insanı yaşamın öznesi olmaktan çıkarıp, yaşamın nesnesi haline dönüştüren bir durum olarak görülebilir (Gökdemir, 2016). Yabancılaşma kavramını örgütsel açıdan ele aldığımızda, çalışanların örgütün amaçlarına, işi ile ilgili kurallara, iş arkadaşlarına ve kendileri, örgütleri veya çevreleri ile ilgili sorunlara karşı ilgisiz kalmaları şeklinde ifade edilebilir (İpçioğlu, 2017; Üçüncü, 2016). Örgütsel yabancılaşmaya yol açan faktörler ise iş tatminsizliği, merkezi karar alma, katı kurallar, politikalar, prosedürler vb. bürokratik ortamdaki yapısal şartlar, rol belirsizliği olarak sıralanabilir (Elçi, 2014).

Örgütlerde teknolojinin kullanımı ile işlerin küçük parçalara bölünmesi, yaratıcılık gerektirmeyen, tek tip işte saatlerce çalışma zorunluluğu, işin monoton ve tekrarlı hale dönüşmesi, olumsuz ve yetersiz çalışma ortamı ve koşullarının olması, sosyal ilişkilerin kopması, iş ile ilgili gelişme ve eğitim imkânlarının kısıtlılığı, kariyer geliştirme fırsatlarının yetersizliği, hiyerarşik yapının katı olması, çalışanın işi ile ilgili yetkilerini bilmemesi, iş ve ulaşması gereken hedeflerle ilgili standartların açık, anlaşılır ve planlı bir şekilde olmaması gibi nedenler yabancılaşmanın nedenleri olarak sayılabilir (Gökdemir, 2016; Elçi, 2014). Bu faktörler içerisinde yabancılaşmanın en açık belirtisi, olumsuz çalışma koşulları ve ortamından dolayı çalışanın yaşadığı tatminsizliktir. Çalışanın yabancılaşmasına neden olan faktörler çalışanın iş tatminsizliği yaşamasına neden olan faktörler ile örtüşmektedir. Bu da yabancılaşma ve iş tatminsizliği arasındaki ilişkiyi açıklayabilir. Örneğin iş tatminsizliği yaşayan çalışanlar, alternatif iş imkanlarının olmaması sebebiyle ve mevcut maddi kazançlarını kaybetmemek için işten ayrılmayabilirler. Böyle bir durumda çalışanlar örgütlerine yabancılaşabilirler. Bu durum çalışanların örgütsel hedef ve amaçlarına katkılarının düşük olmasına ya da hiç olmamasına yol açabilir (Elçi, 2014).

Konu ile ilgili araştırma sonuçlarına göre iş tatmini ve yabancılaşma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişkinin var olduğu genel kabul görmüş bir kanıdır. Diğer bir ifade ile iş tatmini azaldıkça yabancılaşma artmaktadır. Karakuş (2011) çalışmasında iş tatmin düzeyinin yüksek olmasının çalışanın mutluluğuna katkı sağladığını ve düşük iş tatmin düzeyinin ise çalışanın işine yabancılaşmasına yol açtığını ifade etmektedir. Ayrıca araştırmacı çalışanın işine yabancılaşmasına bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıktığını belirtmektedir. Bayrak Kök (2006) yaptığı çalışmasında iş tatminsizliği ile yabancılaşma arasında yüksek bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir. Aynı çalışmada, işine yabancılaşan çalışanın işini ve kendisini çalıştığı örgütün bir parçası olarak görmediği belirtilmektedir. Çalışanın kendi özüne yabancılaşarak, özdeşleşmenin aksine, işinden uzaklaştığı anlaşılmaktadır.

Örgütlerde yabancılaşma duygusu yaşayan çalışanlarda performans ve motivasyon düşüklüğü, mesleki stresin artması, örgütsel bağlılığın azalması, uzaklaşma, işten kaçma, aşırı yorgunluk, uykusuzluk, isteksizlik, ruhsal çöküntü, zihinsel deformasyon ve psikomatik hastalıklar görülmektedir. Bunlar aynı zamanda çalışanların iş ve yaşam tatmin düzeyinin düşmesine yol açmaktadır (Gökdemir, 2016; Elçi, 2014). Ayrıca, işe yabancılaşma; amaçsızlık ve gelecekle ilgili çabaların yetersizliği, kendini diğerlerinden küçük görme,

çaresizlik, can sıkıntısı, değişimlere ayak uyduramama, tercih ve kararlara uygun hareket edememe gibi sorunlara neden olmaktadır (Bayar ve Öztürk, 2017).

2.5.5. Psikolojik Sorunlar ve Stres

İş tatminsizliği çalışanlarda stres ve bir takım psikolojik sorunlara yol açmaktadır. Çalışanın yaşadığı iş tatminsizliği psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemekte ve iş stresini artırmaktadır. Literatürde bu görüşü destekleyen çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre çalışanın iş tatmini ile ruhsal ve bedensel sağlığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. İş tatmin düzeyi yüksek çalışanlar tatmin düzeyi düşük olan çalışanlara göre yaptıkları işten daha mutlu olmakta ve daha sağlıklı ve huzurlu yaşamaktadırlar (Aral, 2017). İş tatmini düzeyi düşük çalışanlarda zihinsel ve duygusal problemler görülmektedir. İş tatminsizliği çalışanda olumsuz duygular oluşturarak çalışanın ruh ve beden sağlığının bozulmasına yol açmaktadır. İş tatminsizliği yaşayan çalışanlarda psikolojik temelli nefes darlığı, terleme, iştahsızlık, bulantı gibi hastalıklara rastlamak mümkündür. İş tatminsizliği çalışanların kendini mutsuz, güçsüz, yetersiz ve beceriksiz hissetmesine, psikolojik çöküntü ve sorunlar yaşamasına yol açmaktadır. Çalışanın olumsuz psikolojik durumunun devam etmesi halinde çalışanda zihinsel ve davranışsal bozukluklar da ortaya çıkabilir. Eğer çalışan tedavi olmazsa, gerçeklerle ilişkisini kesen, davranış uyumsuzluğu gösteren psikozlu bir birey haline gelebilir (Gökdemir, 2016).

Beklentileri ve istekleri karşılanmayan çalışanlar iş tatminsizliği yaşamaktadır. Yaşanan bu durum çalışanlarda davranış bozukluklarına neden olmaktadır (Bayar ve Öztürk, 2017). Çalışanların davranış bozuklukları da zihinsel ve fiziksel bozukluklara yol açabilir ve uykusuzluk, iştahsızlık, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığına neden olabilir.

Araştırmalarda çalışanların iş tatminleri ile zihinsel ve fiziksel sağlıkları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Karakuş, 2011). Stresli çalışma ortamlarında çalışan bireylerde psikolojik tatminsizlik oluşmakta ve oluşan psikolojik tatminsizlik bireylerde zihinsel ve fiziksel davranış bozukluklarına yol açmaktadır. İş tatminsizliği yaşayan çalışanın psikolojik olgunluğa erişmesi zorlaşmakta ve bu durum çalışanın hayal kırıklığı yaşamasına neden olabilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Literatürdeki araştırmalara göre iş tatmini ile iş stresi arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (Yüksel, 2003; Jegadeesan, 2007). Çalışanın iş tatmin düzeyi düştükçe iş stresi artmaktadır. İş stresi ve tatmini arasındaki ilişkinin hem çalışanlar

hem de örgütler için önemli sonuçları bulunmaktadır. Literatürde iş stresi, çalışanı görevinden uzaklaştıran psikolojik ve fiziksel davranışlarını değiştiren, işi ile alakalı etkenler neticesinde ortaya çıkan psikolojik bir durum ya da iş için gerekli olanlar ile çalışanın yetenekleri, kaynakları veya gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan olumsuz fiziksel ve duygusal tepkiler olarak da tanımlanabilir (Soysal, 2009). Kısacası iş stresi, örgütlerde çalışanlar için rahatsızlık ve sıkıntı oluşturan her türlü etken ve bu etkenlere çalışanların verdiği tepkiler olarak ifade edilebilir (Yüksel, 2003).

Çalışanın stres kaynakları iş ve örgüt, birey ve örgüt dışı stres kaynakları olarak üçe ayrılmaktadır. Çalışanın yaşı, cinsiyeti, yaşam tarzı, kişiliği, yaşam ve kariyer değişiklikleri kendisi ile ilgili stres kaynakları arasında gösterilirken, zorbalık (Mobbing), yapılan işin yüksek risk ve tehlike içermesi, vardiyalı çalışma sistemi, aşırı veya yetersiz iş yükü, zaman baskısı, işin tekdüze ve monoton olması, rol çatışması, rol belirsizliği, özerklik eksikliği, kişiler arası çatışma, kişiler arası ilişkiler, örgüt yapısı ve politikaları, olumsuz çalışma koşulları (yetersiz havalandırma ve aydınlatma, aşırı gürültü), yönetsel sorunlar, ücret yetersizliği, adil olmayan performans sistemi ve ücret dağılımı, iş ortamındaki huzursuzluk, kurum amaç ve hedefleri ile çalışanın amaç ve hedeflerinin uyumsuzluğu da iş ve örgütten kaynaklı stres kaynakları arasında gösterilebilir. Son olarak örgüt dışı stres kaynakları değişen teknoloji, krizler, işsizlik, aile hayatı ve sosyolojik değişiklikler olarak ifade edilebilir. (Soysal, 2009; Yüksel, 2003). İş ve örgütten kaynaklanan stres faktörleri, iş tatminsizliği ve stres olarak da değerlendirilebilir. Çünkü iş ve örgüt ile ilgili stres faktörleri olarak sıraladığımız etkenler aslında çalışanın iş tatmini faktörleridir. Dolayısı ile strese neden olan olumsuz iş ve örgüt faktörleri iş tatminsizliği olarak değerlendirilebilir. Sonuçta eğer bir iş ortamında stres varsa orada iş tatminsizliğinin de varlığından söz edebilir.

Çalışanlarda stres oluşturan faktörler ve çalışanların strese verdiği tepkiler bireysel farklılık göstermektedir. Bu durumun nedeni her çalışanın kendi deneyimlerinin, algılama biçimlerinin ve sorunlarla baş etme yöntemlerinin birbirinden farklı olmasıdır (Gölbaşı, Kelleci ve Doğan; 2008; Gökdemir, 2016). Literatürde yapılan araştırmalarda özellikle elverişsiz çalışma ortamı ve koşullarının çalışanların iş tatminini engellediği ve çalışanlarda ortaya çıkan stresin en önemli nedenleri arasında yer aldığı görülmektedir (Soysal, 2009).

Literatürde yer alan araştırma bulgularına göre çalışanın yaşadığı stres önemli zihinsel ve psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunlar: kaygı bozukluğu (anxiety), saldırganlık, vurdumduymazlık, depresyon, sinirlilik, çabuk öfkelenme, huysuzluk, karar

vermede zorluk, dikkatsizlik, aşırı eleştiricilik, zihinsel engellenmeler, aşırı unutkanlık, kolay tahrik olma, önemsiz detaylarla ayrıntılı olarak ilgilenme, kesinliğe önem verme, durum ve olayları uç noktalara çekme, grup baskılarına ve örgütsel dedikodulara karşı aşırı duyarlı olma şeklinde ifade edilebilir (Üçüncü, 2016; Soysal, 2009). Stres çalışanın iş tutumlarına da yansıyarak önemli örgütsel sorunlara neden olmaktadır. Bu örgütsel sorunlar ise, verimsizlik, işe geç gitme ve devamsızlık, işgücü devri, çatışma, yabancılaşma, yorgunluk, tükenmişlik, iş tatminsizliği ve iş kazalarıdır (Soysal, 2009; Yüksel, 2003). Çalışanlarının uygunsuz iş davranış ve tutumlarının performansı, motivasyonu ve verimliliği olumsuz etkilemesi ya da bozulan sağlığı örgüt açısından ek maliyetlere de neden olabileceği söylenebilir.

Literatürde yer alan bilgilerden yola çıkıldığında bir örgütte çalışanların tatminsizliğine neden olan etkenler ile bu etkenlerin çalışanlar ve örgütler üzerinde yol açtığı sorunların strese yol açan etkenler ve sorunlar ile örtüştüğü görülmektedir.

Örgütte belirli bir seviyedeki stres çalışma ortamında canlılık oluşturup çalışanların çaba ve performans düzeylerinde artış sağlamaktadır. Bu nedenle örgüt yöneticilerinin iş stresini iyi yönetebilmeleri önemlidir. Yöneticiler stres kaynaklarını ve stresin olumsuz etkilerini belirleyerek örgüt ve çalışan üzerindeki bu olumsuz etkileri azaltmaya yönelik programlar hazırlamalı ve bu programları uygulama yönünde adımlar atmalıdırlar. Ayrıca yöneticilerin çalışanların stres ve stres ortamını idare edebilmelerini sağlayacak bilgilendirme ve egzersiz planı uygulamalarını desteklemesi gerekmektedir. Aksi takdirde aşırı stres çalışanların iş tatminsizliğine yol açacaktır (Gökdemir, 2016).

Çalışanlar arasındaki iş tatminsizliğinin örgütte stres ortaya çıkardığını ve örgüt içinde daha fazla maliyete yol açtığını söylemek mümkündür (Rahman, Akhter ve Khan, 2017). Ayrıca düşük iş tatmini düzeyinin düşük üretkenliğe, yüksek devamsızlığa ve işgücü kaybına ve sendika aktivizminin yüksek seviyesine neden olabilmektedir (Jegadeesan, 2007).

Yapılan çalışmalarda yüksek stres düzeylerine sahip olan çalışanlar daha düşük iş tatmini yaşamaktadırlar (Hadizadeh Talasaz, Saadoldin ve Shakeri, 2014; Karakuş, 2011; Gölbaşı vd., 2008). İş tatminsizliğinden kaynaklanan uzun süreli stres altındaki çalışanların genellikle çok fazla alkol, tütün ve uyuşturucu tükettikleri görülmektedir (Jegadeesan, 2007).

2.5.6. İş Kazaları

İş tatminsizliğinin iş kazalarının artmasına (Karakuş, 2011), iş tatmininin ise iş kazalarının azalmasına (Çelen vd., 2013) yol açtığı görülmektedir. İş tatmin düzeyi düşük çalışanlarda motivasyon kaybı, dikkat eksikliği, unutkanlık, stres ve ilgisizlik daha fazla görüldüğü için bu çalışanların iş kazalarına eğilimi daha yüksek olmaktadır. İş tatmin düzeyi düşük çalışanlar; işini sevmeyen ve yapmış olduğu işten mutlu olmayan ve işlerine gereken özeni veya ilgiyi göstermeyen çalışanlardır. İşine gerekli özeni göstermeyen çalışan işinden ve çalışma çevresinden gelebilecek tehlikelerin farkına varamayabilir. Aksine iş tatmin düzeyi daha yüksek olan çalışanlar ise yaptıkları işlerini seven ve işlerine gerekli önemi ve ilgiyi gösterebilen çalışanlardır. Bu nedenle iş tatmini düşük çalışanların iş kazalarına uğrama ihtimalleri tatmin olan çalışanlara nazaran daha yüksektir (Elmas, 2017). Jegadeesan (2007) çalışmasında bu bulguları destekleyen bilgiler vermektedir. Araştırmasında çalışanların işlerinden, örgütlerinden ve denetçilerinden tatmin olmadıklarında iş kazalarını yaşamaya daha yatkın olduklarını ifade etmektedir. Yine tatmin olan çalışanların daha iyi zihinsel ve fiziksel sağlığa sahip olma ve işle ilgili yeni işleri daha hızlı öğrenme eğiliminde oldukları belirtmektedir.

Literatürde iş tatmini ve iş kazaları arasındaki ilişkiyi araştıran çok fazla çalışma bulunmamaktadır. İş kazalarının çalışanın psikolojik ve fiziksel sağlık durumu ile arasında doğrudan bir ilişki olduğunu ve iş tatminsizliği ile arasında dolaylı bir ilişkinin var olduğunu ifade eden çalışmalar da vardır (Elmas, 2017; Gökdemir, 2016). Ayrıca araştırmacılar iş kazalarının, çalışanın işini yapabilecek yeterlilikte ve nitelikte olmaması gibi çalışandan ya da örgütün iş araç gereçlerinin yetersiz olması veya teknik aksaklıktan kaynaklı da gerçekleşebileceğini belirtmektedirler.

İş kazaları çalışan sağlığını, işgören devir hızını, diğer çalışanların motivasyonunu, moralini, iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilir. İş kazaları, hastane ve mahkeme masrafları, tazminat gibi maliyetlere de neden olabilir.

3. BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Araştırmanın bu bölümünde örgütsel bağlılık kavramı ve önemi, örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel, örgütsel ve örgüt dışı faktörler ve örgütsel bağlılığın sonuçları ile ilgili literatür bilgilerine yer verilmektedir.

3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi

Örgütsel bağlılık kavramını açıklamaya başlamadan önce kavramın daha iyi anlaşılması için örgüt ve bağlılık kavramlarına değinmek yararlı olabilir. Örgüt kavramı, Yunanca'daki organon (organ) kelimesinden türetilmiş olup kavram ile ilgili birçok bilimsel çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Örgüt kavramı Türk Dil Kurumu'nun hazırladığı sözlükte kelime olarak "Ortak bir amacı veya işi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların veya kişilerin oluşturduğu birlik, teşekkül, teşkilat" (http://www.tdk.gov.tr) olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifade ile örgüt kavramı, bireylerin tek başına gerçekleştiremeyecekleri amaçlarını başka bireylerle bir araya gelerek ve ortak bir amaç etrafında beraber çalışmayı kabul ederek oluşturdukları birlik olarak ifade edilebilir.

Örgütsel bağlılık kavramını daha iyi anlayabilmek için ele alınması gereken bir diğer önemli kavram ise bağlılık kavramıdır. Kavram, kelime olarak Türk Dil Kurumu'na ait sözlükte "Birine karşı, sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat" şeklinde ifade edilmektedir. Bağlılık kavramı, belirli bir varlığa karşı hissedilen duygusal yönelme olarak tanımlanabilir (Meyer ve Allen, 1984; Demirel, Tohum ve Kartal, 2017). Başka bir ifadeyle bağlılık, bireyin, bir kişiye, bir düşünceye, bir kuruma ya da kendisinden daha büyük gördüğü bir şeye karşı hissettiği yüksek derecedeki bir duygu ve yerine getirmek zorunda olduğu bir yükümlülük olarak da tanımlanabilir (Türkkan, 2017). İş yaşamı açısından bağlılık kavramını ilk kez Becker (1960) incelemiş ve kavramı "bilinçli taraf tutma davranışı" olarak tanımlamıştır (Mimaroğlu Özgen ve Özgen, 2010).

Örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili çalışmaların 20. yüzyılın ortalarında başladığı ve günümüzde de önemini koruduğu görülmektedir. Kavramla ilgili ilk araştırmanın Whyte tarafından yapıldığı genel kabul görmektedir. Whyte, 1956 yılında yayınladığı "The Organization Man" adlı kitabında örgütsel bağlılıktan "kurumsal bağlılık" olarak bahsetmektedir. Kavram daha sonraki zamanlarda farklı disiplinlerde araştırma yapanlar tarafından geliştirilmiştir (Kolancıoğlu, 2017). Kavram ile ilgili tanımlar incelendiğinde sosyoloji, psikoloji ve örgütsel davranış bilimcilerin kendi uzmanlık alanlarına gönderme yaparak farklı tanımlamalar yaptıkları anlaşılmaktadır (Türkkan, 2017). Yapılan tanımlarda, örgütsel bağlılığın farklı yönlerine vurgu yapıldığı görülmektedir. Bu nedenle örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili genel kabul görmüş bir tanım bulunmamaktadır. Literatürde, 25 farklı örgütsel bağlılık tanımı bulunmaktadır (Korkmaz, 2011). Konu ilgili araştırmalar ışığında örgütsel bağlılık ile ilgili bazı tanımlar aşağıdaki tabloda kronolojik olarak yer almaktadır (Aksoy, 2017; Demirel, Tohum ve Kartal, 2017; Boymul ve Yaşa Özeltürkay, 2017; Sökmen ve Şimşek, 2016; Yumuşak, Özafşarlıoğlu ve Yıldız, 2013; Yılmazer, 2010; Kurşunoğlu, Bakay ve Tanrıöğen, 2010; Sığrı, 2007; Demircan Çakar ve Ceylan, 2005):

Tablo 5: Örgütsel Bağlılık ile İlgili Tanımlar

YAZAR	TANIM
Becker (1960)	Çalışanın örgütte çalıştığı süre içinde harcadığı emek, çaba, zaman, edindiği statü ve para gibi değerleri örgütten ayrılması durumunda kaybedeceği ve bütün yaptıklarının boşa gideceği korkusuna dayalı bağlılık,
Grusk (1966)	Çalışanın örgüte olan bağının gücü,
Kanter (1968)	Örgüte katılma ve işine devam etmenin getirdiği kazanım ve örgütü terk etmeninin getireceği maliyeti değerlendieme,
Hall, Schneider ve Nygren (1970)	Örgütün amaç ve değerleri ile çalışanın amaç ve değerlerinin bütünleşmesi ve uyumlaşması süreci,
Sheldon (1971)	Bireyin kişisel kimliğini örgüte bağlayan, örgüte yönelik tutum veya yönelim,
Porter, Steers, Mowday ve Boulian (1974)	Çalışanların örgütün amaç ve değerlerine güçlü birşekilde inanması ve kabul etmesi, örgüt amaçları için gönüllü çaba sarf etme isteği ve örgütte üyeliğini devam ettirmek için duydukları güçlü arzu,
Buchanan (1974)	Örgütün değer ve amaçlarına, bu amaç ve değerlere ilişkin bireyin rolüne ve örgütün sadece araçsal değerinin dışında kendi varlığına yönelik bir duygusal yakınlık göstermesi,
Wiener (1982)	Örgütsel amaç ve çıkarları gerçekleştirecek şekilde davranmak için normatif baskıların içselleştirililmesi,
Reichers (1985)	Bir örgütün çoklu öğelerinin (üst yönetimi, müşterileri, sendikaları ve genel anlamda toplumu içine alabilir) amaçlarıyla özdeşleşme süreci,
O'Reilly ve Chatman (1986)	Çalışanın işine sarılma duygusu, sadakati ve örgütün değerlerine olan inancını içine alan, örgüt ile çalışan arasındaki psikolojik bağ,
Blau ve Boal (1987)	Bir çalışanın örgütü ve örgütün amaçları ile özdeşleştiği, örgütteki üyeliğini devam ettirmek istediği bir durum,
Davis ve Newstrom (1989)	Çalışanın örgütü ile girdiği kimlik birliğinin derecesi ve örgütün aktif bir üyesi olmaya devam etmeye istekli olması,
Robbins (1998)	"Çalışanın örgütü ve örgütün amaçlarıyla uyumlu olması ve örgütteki üyeliğini devam ettirme arzusunun derecesi,
Demirel (2009)	Çalışanların işe karşı sergiledikleri sadakat, iş ile bütünleşmeleri ve işe olan uyumluluk düzeyleri
Balay (2000)	Çalışanın örgütün amaç ve değerlerine taraf olarak etkili bir biçimde bağlanması,
Çetin (2004)	Genel olarak işe katılma, sadakat ve örgüt değerlerine olan inancı da kapsamına alarak çalışanın örgüte olan psikolojik bağlılığı,
Yalçın ve İplik (2005)	Çalışanın çalıştığı örgütle özdeşleşmesi, üyeliğinin devamını istemesi ve onun için çaba göstermesi, örgütün değerlerine ve hedeflerine inanması ve benimsemesi.

Yapılan tanımlar doğrultusunda, örgütsel bağlılığın üç önemli unsuru bulunduğu söylenebilir. Bunlar (Güneş, Bayraktaroğlu ve Özen Kutanis, 2009; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009):

- Çalışanın, örgüt üyeliğini devam ettirmek için güçlü arzu duyması,
- Çalışanın, örgütsel amaç ve değerleri kabullenmesi ve bunlara inanması,
- Çalışanın, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için yüksek düzeyde çaba sarf etmek istemesi, şeklinde sıralanabilir.

3.2. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

Örgütsel bağlılığın sınıflandırılmasında farklı ölçütlerin dikkate alındığı görülmektedir. Ölçütlerdeki bu farklılığın, araştırmacıların çalışma alanları değiştikçe referans aldıkları ölçütlerin de değişmesinden kaynaklandığı söylenebilir. Dolayısıyla farklı yaklaşımlar ortaya çıkmakta ve bu yaklaşımlar farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Yapılan çalışmalarda genel olarak örgütsel bağlılık ile ilgili yaklaşımların üç başlık altında sınıflandırıldığı görülmektedir. Bunlar, davranışsal, tutumsal ve çoklu bağlılık yaklaşımları olarak ifade edilmektedir. Örgütsel davranış araştırmacıları tutumsal bağlılık üzerinde dururken, sosyal psikologlar daha çok davranışsal bağlılık üzerinde durmaktadırlar. Aynı zamanda çok boyutlu bağlılık üzerinde de yoğunlaşıldığı görülmektedir (Gül, 2002).

Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı: Daha çok örgütsel davranış araştırmacıları tarafından geliştirilen yaklaşımları kapsamaktadır. Bu bağlılık yaklaşımı, birey ile örgüt arasındaki ilişkinin bir değerlendirmeye tabi tutulması bağlamında oluşan örgütle ilgili bir bakış açısı veya örgüte duygusal bir yönelme, şeklinde ifade edilebilir (San, 2017). Daha açık bir ifadeyle, tutumsal bağlılık bireyin örgütüne verdiği duygusal bir tepkidir. Çalışanların örgütsel amaçları benimsemesi, özümsemesi, örgütsel süreçlere katılması ve sadakati tutumsal bağlılık kapsamında değerlendirilmektedir (Yılmaz, 2009).

Tutumsal bağlılığın ortaya çıkması için bireyin kimliğinin örgütle özdeşleşmesi, örgüt ile bireyin amaçlarının örtüşmesi veya zamanla bütünleşmesi gerekmektedir. En önemlisi de bireyin örgütte çalışmaya devam etmek istemesi gerekmektedir. Tutumsal bağlılık, duygusal bağlılıktan daha geniş bir kavramı ifade etmektedir (Gül, 2002). Tutumsal bağlılık çerçevesinde; Kanter, Etzioni, O'Reilly & Chatman, Penley & Gould ve Allen & Meyer'in yaklaşımları yer almaktadır (Özutku, 2008; İnan, 2017):

Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı: Bu yaklaşım, sosyal psikologlar tarafından geliştirilmiştir. Sosyal psikologlar bireyin örgüte bağlanma nedenlerini; örgütün hedef, amaç, faaliyet veya çalışan davranışlarına bağlı olmadığını belirtmektedirler. Çalışanın geçmişteki davranışlarını referans alarak örgütüne bağlı kalmayı (örgütte kalmaya niyetli olma, örgütten ayrılmama ve devamsızlık yapmama gibi davranışlar) tercih edeceğini düşünmektedirler (Karasoy, 2011). Bu yüzden kavram, bağlılığın dışavurumu ya da normatif beklentileri aşan davranışlar olarak değerlendirilmektedir. Davranışsal bağlılıkta, örgütsel bağlığın başlangıcı; bireyin örgüt üyeliği için özveride bulunma zorunluluğuna dayanmaktadır (Gül, 2002).

Davranışsal bağlılık, örgütten çok bireyin kendi davranışlarına karşı gelişen bağlılık türü olarak ifade edilmektedir. Birey belli bir davranışta bulunduktan sonra bu davranışını bazı nedenlerden dolayı devam ettirebilmekte ve belli bir süre sonra tekrarladığı bu davranışa bağlılık göstermektedir. Belli bir süre sonra bireyin bağlılık gösterdiği davranışlara uyan ya da onu meşru ve haklı gösteren tutumlar geliştirmesi söz konusu olabilir. Bu tutumlar da bireyin aynı davranışı tekrarlama ihtimalini artırmaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında davranışsal bağlılık, bağlılığın dışavurumu ya da normatif beklentileri aşan davranışlar olarak değerlendirilebilir (Gül, 2002).

Davranışsal bağlılık çerçevesinde Becker ve Salancik'ın yaklaşımları yer almaktadır (Özutku, 2008; İnan, 2017):

Çoklu Bağlılık Yaklaşımı: Çoklu bağlılık yaklaşımı ise Reachers (1985) tarafından tutumsal bağlılığın geliştirilmesi ile ortaya çıkmıştır. Çoklu yaklaşım, davranışsal ve tutumsal yaklaşımdan farklı olarak, çalışanların bağlılık kaynağının örgütsel yapıda yer alan kademe, grup ve örgütün çevresel konumu gibi farklı faktörlere dayandığını varsaymaktadır. Bu faktörler ise her çalışanda farklı düzeylerde bağlılık türleri oluşabilmesine sebep olmaktadır (Gül, 2002; Küçüközkan, 2015).

Çoklu bağlılık yaklaşımına göre örgüt, ayrı ayrı misyon ve vizyona sahip kümelerden meydana gelmekte ve örgütsel bağlılık, örgütün iç ve dış faktörlerine gösterdiği çoklu bağlılıklarının toplamından oluşmaktadır. Bu yaklaşıma göre, örgüt içi faktörler; çalışanlar, yöneticiler, çalışma arkadaşları, meslektaşlar ve işler; örgüt dışı faktörler ise müşteriler, tedarikçiler, meslek odaları, sendikalar ve toplum olarak ifade edilebilir. Çoklu bağlılık kaynakları olarak da kabul edilen bu faktörlere çalışanlar farklı bağlılık düzeyleri gösterebilir (Gül, 2002; Karasoy, 2011). Çoklu bağlılık yaklaşımı, bir çalışanın bağlılık nedenin diğer

bir çalışanın bağlılık nedeninden farklı olacağına vurgu yapmaktadır. Reacher (1985) araştırmasında bunu, örgütün çalışanlarına gösterdiği yakın ilginin bazı çalışanların örgüte bağlılıklarından kaynaklanabileceğini ifade etmektedir (Gül, 2002). Bu nedenle de çoklu bağlılık ayrı bir sınıflandırma yaklaşımı olarak değerlendirilmektedir.

Çoklu bağlılık çerçevesinde; Angle & Perry, QReilly & Chatman, Meyer & Allen, Penley & Gould, Mayer & Schoorman ve Jaros ve diğerlerinin yaklaşımları yer almaktadır (Demirbaş, 2017).

Tablo 6: Örgütsel Bağlılık Boyutları

YAZAR	Örgütsel Bağlılık Boyutları
Etzioni (1961)	Ahlaki, hesapçı (çıkara dayalı yakınlama) ve yabancılaştırıcı (uzaklaştırıcı) bağlılık,
Kanter (1968)	Devamlılık, bağdaşım (uyum, birlik) ve kontrol (denetim) bağlılığı,
Katz ve Kahn (1977)	Anlatımsal ve araçsal devre,
Wiener (1982)	Araçsal (güdüleme) ve normatif-moral bağlılık,
Mowday, Porter ve Steers (1982)	Duygusal ve tutumsal bağlılık,
O'Reilly ve Chatman (1986)	Uyum, özdeşleşme ve içselleştirme bağlılığı,
Allen ve Meyer (1990)	Duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık

Kaynak: Karcıoğlu ve Çelik, 2012; Gül, 2002

Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde en çok benimsenen örgütsel bağlılık yaklaşımının Meyer ve Allen (1990) tarafından geliştirilen **Üçlü Bağlılık Modeli** olduğu anlaşılmaktadır. Meyer ve Allen, üçlü bağlılık modelinde örgütsel bağlılığın psikolojik bir durum olduğunu ve örgütsel bağlılığın devam, duygusal ve normatif bağlılıktan oluştuğunu ifade etmektedirler (Durna ve Eren, 2005; Karcıoğlu ve Çelik, 2012; Alper Ay, Alper, Bircan ve Öncül; 2015).

Duygusal Bağlılık: Çalışanların kendi istekleri ile örgütte kalma arzularıdır (Aksoy, 2017). Çalışanın işi ile ilgili beklentileri ve ihtiyaçları önemli ölçüde karşılandığı zaman duygusal bağlılık ortaya çıkmaktadır (Yalım, 2017). Duygusal bağlılık, çalışanların örgütleri ile kurdukları duygusal bir bağdır. Bu bağlılıkta, çalışanlar örgütleri ile bütünleşmekte ve özdeşleşmektedirler. Bu nedenle de çalışanlar daha verimli ve daha fazla çalışarak örgütlerine önemli katkılar sağlamaktadırlar. Duygusal bağlılığı güçlü olan çalışanlar, örgüt üyeliklerini gönülden ve isteyerek devam ettirmektedirler (Demirel, Tohum ve Kartal, 2017).

Devamlılık Bağlılığı: Çalışanın bulunduğu örgütte kalmak için kendisinde zorunluluk hissetmesidir (Aksoy, 2017). Çalışanların bu bağlılıkları daha çok işten ayrılmaları durumunda yüklenecekleri maliyetler (fayda, menfaat, çıkar) ile alakalıdır. Çalışanların yüklenecekleri maliyetler kendilerini zor duruma düşürecekse çalışanlar mevcut örgütlerinde kalmaya karar verebilirler. Bu da çalışanların zorunluluklar nedeniyle örgütlerinde çalışmaya devam etmeleri anlamına gelmektedir (Demirel, Tohum ve Kartal, 2017; Kaplan ve Öğüt, 2012). Çalışanların devam bağlılığı, yetenek, kıdem, emeklilik hakkı, kariyer ve diğer imkanlar, alternatif iş imkanlarının azlığı, alışkanlıklar gibi faktörlerden etkilenmektedir (Yalım, 2017).

Normatif Bağlılık: Çalışanın bulunduğu örgüte yönelik sorumluluk hissetmesi ve sorumlulukları gereğince üstüne düşeni yapmak istemesidir. Çalışanın bu düşüncesi doğrultusunda örgüt üyeliğini devam ettirme konusunda hissettiği mecburiyettir (Seçkin, 2011; Aksoy, 2017). Bir başka ifade ile normatif bağlılık, çalışanın örgütüne karşı minnet hissetmesi sonucu oluşan ahlaki bir zorunluluktur. Çalışanlar hissettikleri bu zorunluluktan dolayı örgütte kalmaya devam ederler (Demirel, Tohum ve Kartal, 2017). Bu nedenle bu bağlılıktaki zorunluluk devam bağlığından farklıdır (Yalım, 2017).

3.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütlerine bağlılık, çalışanların performansını ve iş verimliliklerini etkilemektedir. Bu nedenle örgütlerin çalışanlarını örgütte tutabilmeleri; örgütlerin yeterli ve etkili olabilmeleri, amaçlarını gerçekleştirebilmeleri ve varlıklarını devam ettirebilmeleri açısından oldukça önemlidir (Kurşunoğlu ve Bakay ve Tanrıöğen, 2010). Bu nedenlerle örgütlerin, çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyen faktörleri doğru tespit edip, bu faktörleri sağlaması gerekmektedir. Doğru tespit edilen faktörler örgütün etkin ve verimli bir biçimde çalışmasını sağlamak için gerekli ve zorunludur. Çalışanların örgütsel bağlılık duygularının zayıflama nedenlerini anlamak ve ortadan kaldırmak için bu faktörlerin belirlenmesi çok önemlidir (Bayram, 2005). Literatürde yer alan çalışmalarda örgütsel bağlılığı etkileyen birçok faktörün olduğu ve bu faktörlerin en çok bireysel, örgütsel ve örgüt dışı faktörler olarak üç başlıkta incelendiği görülmektedir (Karasoy, 2011).

Bireysel Faktörler: Kişisel özellikler (cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem, eğitim, ırk, toplumsal kültür), iş beklentileri ve psikolojik sözleşme olarak ifade edilmektedir.

Örgütsel Faktörler: İşin niteliği ve önemi, örgüt yapısı ve büyüklüğü, örgüt kültürü, örgütsel adalet, ücret düzeyi, nezaret (denetim), yönetim ve liderlik tarzı, ödüller, takım çalışması, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi faktörler bu faktörler arasında sayılabilir.

Çevresel Faktörler: Profesyonellik ve alternatif iş olanakları olarak ifade edilebilir.

3.3.1. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler ile örgütsel bağlılık arasındaki güçlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Bireysel faktörler çalışanın örgütün amaç ve hedeflerinin benimsemesi ve örgütte çalışmaya devam etmeyi düşünmesi bakımından da önemlidir (Gürsel, 2017). Bu faktörler, çalışanın kişisel özellikleri, iş beklentileri ve örgütü ile yaptığı psikolojik sözleşmelerdir.

3.3.1.1. Kişisel Özellikler

Örgütsel bağlılık ve çalışanın demografik özellikleri ile ilişkinin araştırıldığı çalışmalarda çoğunlukla çalışanın cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem ve eğitim değişkenleri ele alınmaktadır.

3.3.1.1.1. Cinsiyet

Örgütsel bağlılığı etkileyen bireysel faktörlerden birisi cinsiyettir. Literatürde cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar incelendiğinde çelişkili bulgulara rastlanmaktadır. Araştırmalarda kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu konusunda farklı bulgular bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda ise örgütsel bağlılık ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ifade edilmektedir (Duygulu ve Abaan, 2007; Hoş ve Oksay, 2015). Literatürdeki araştırmalarda farklı bulguların elde edilmesinin nedeni kavramlar arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik iki farklı yaklaşımın bulunmasıdır. Bu yaklaşımlar İş ve Cinsiyet Modelleri olarak ifade edilmektedir. İş modeline göre, erkek ve kadın çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Cinsiyet modeline göre ise, kadın çalışanların erkek çalışanlara kıyasla örgütsel bağlılık düzeyleri daha düşüktür. Modelde bu farklılığın nedeni, kadın çalışanların toplumdaki rolleri nedeniyle, iş hayatları dışında ailelerine karşı da sorumluluk ve görevlerinin olması şeklinde açıklanmaktadır (Hoş ve Oksay, 2015).

Literatürde bazı araştırmacılara göre erkek ve kadın çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin farklı olduğu söylenebilir. Bu araştırmacılara göre erkek ve kadın çalışanların

farklı sosyalleşmeleri, farklılığa neden olmaktadır (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009). Diğer bir çalışmada ise erkek hemşirelerin kadın hemşirelere kıyasla örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Eren ve Demirgöz Bal, 2015). Yapılan bir çalışmada ise kadınların örgütte bulundukları pozisyonları elde etmek için erkeklerden daha fazla zorlukla baş etmek zorunda kalmaları örgüt üyeliğini kadınlar için daha anlamlı kılmaktadır. Bu nedenle de kadın çalışanların örgütsel bağlılıkları daha yüksek olabilmektedir (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009).

3.3.1.1.2. Yaş

Çalışanların işlerine yönelik algıları, tutumları ve beklentileri içinde bulundukları yaş dönemlerinden (genç, orta ve yaşlı) etkilenmektedir (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009: 80). Literatürde yine yaş ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar yaş ve örgütsel bağlılık arasında olumlu yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir. Araştırmaların büyük bir kısmı çalışanın yaşı arttıkça bağlılık düzeyinin de arttığı yönündedir (Duygulu ve Abaan, 2007). Dolayısıyla çalışanın yaşı arttıkça örgütten ayrılmasında ve ayrılma niyetinde bir azalma sözkonusudur. Araştırmalar bunun nedeni olarak yaşı ilerleyen çalışanların yeni iş bulma veya farklı eğitim alma imkanlarının azalması ya da çalışanlar için örgütten ayrılmanın maliyetinin artmasını gösterilmektedir (Hoş ve Oksay, 2015).

Literatürde yapılan araştırmaların bazılarında ise yaş ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki bulunmadığı ifade edilmektedir (Hoş ve Oksay, 2015, Duygulu ve Abaan, 2007).

3.3.1.1.3. Eğitim Düzeyi

Örgütsel bağlılığı etkileyen bireysel faktörlerden bir diğeri ise çalışanın eğitim düzeyidir. Literatürde örgütsel bağlılık ile çalışanın eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyle ilgili farklı araştırma bulgularına rastlamak mümkündür. Ancak araştırma bulgularının büyük bir kısmı, eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu yönündedir. Bu ilişkiye göre çalışanın öğrenim düzeyi arttıkça örgütüne olan bağlılığı azalmaktadır (Duygulu ve Abaan, 2007; Hoş ve Oksay, 2015). Araştırmalarda, çalışanın eğitim düzeyine bağlı olarak oluşan beklentilerinin örgüt tarafından karşılanmaması durumunda örgütsel bağlılık düzeylerinin düşmesine neden olduğuna dikkat çekilmektedir (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009).

Bireylerin aldıkları eğitimler; bilgi birikimlerini, çalışma değerlerini, örgütsel beklentilerini yansıtan önemli faktörlerdir. Çalışanların eğitim düzeyleri, örgüte bakış açılarını ve örgütten beklentilerini belirlemektedir. Çalışanın eğitimi için yaptığı yatırım ve harcadığı zamana göre ücret ve diğer çalışma koşullarından beklentileri ve talepleri değişmektedir. Çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe işe ve çalışma ortamına sadece maddi çıkarlar bağlamında değil, toplumsal statü, prestij ve sosyal ilişkilerini geliştirme imkanları elde etmek bağlamında da anlam yükledikleri görülmektedir. Literatürde yer alan çalışmalara göre çalışanın eğitim düzeyi yükseldikçe, örgütsel bağlılığının azalmasının nedenleri olarak, yüksek eğitimli çalışanların beklentilerinin (ücret, kariyer hedefleri, bireysel inisiyatif talepleri vb.) eğitim düzeylerine bağlı olarak artması ve artan beklentilerinin örgüt tarafından karşılanamaması ve daha iyi iş bulma olanaklarının fazla olması gösterilmektedir (Duygulu ve Abaan, 2007; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009). Eğitim düzeyi düşük olan çalışanların yeni bir iş bulma fırsatlarının kısıtlı olması örgütlerine daha çok bağlılık göstermesine yol açabilir (Gürsel, 2017). Ayrıca eğitim düzeyinin artması, çalışanların bireysel sorumluluk alma, inisiyatif kullanma, bağımsız karar verme ve uygulama yeteneklerinin gelişmesine katkı sağlayabilir. Bu da çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkileyebilir (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009).

3.3.1.1.4.Çalışma Süresi

Çalışanların örgütsel bağlılığını etkileyen kişisel faktörlerden birisi de çalışanın örgütte çalıştığı süresi/kıdemidir. Yapılan araştırmalar, örgütsel bağlılık ile çalışma süresi arasında pozitif bir ilişki olduğunu desteklemektedir. Yapılan çalışmalar, örgütte çalışma süresi uzun olan çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bir çalışanın aynı örgütte uzun bir süre çalışması, o örgüt için emek ve zaman harcaması demektir. Çalışanın harcadığı emek ve zaman da çalışanın tecrübesinin artması, statü, terfi imkânı, çeşitli sosyal haklar ve maddi kazanç elde etmesini sağlamaktadır. Çalışanın, gerek örgüt için harcadığı emek ve zamandan gerekse elde ettiği kazanımlardan vazgeçmek istememesi örgütsel bağlılık düzeyinin yükselmesini sağlamaktadır (Duygulu ve Abaan, 2007; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009). Çalışanın örgütte çalışma süresi arttıkça çalışan örgütünün kültürünü ve amaçlarını daha iyi öğrenmekte ve onları daha çok içselleştirme fırsatı yakalamaktadır. Böylece çalışanın örgütüyle bütünleşmesi kolaylaşmaktadır. Dolayısıyla çalışanın örgütsel bağlılık duygusu olumlu yönde gelişmektedir (Keskin, 2014).

Çalışanın örgütte geçirdiği süreye bağlı olarak elde ettiği tecrübe ve mesleki başarılar yaş faktöründe olduğu gibi çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve işe devamsızlık oranlarını etkilemektedir (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009).

3.3.1.1.5. Medeni Durum

Örgütsel bağlılığı etkileyen bir diğer önemli faktör ise çalışanın medeni durumudur. Genel kabul gören anlayış, evli ya da boşanmış çalışanların bekârlara göre örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu yönündedir. Bunun sebebini ise evli ve boşanmış çalışanların çalıştıkları örgütten ayrılmayı daha fazla maliyetli bulmaları ve finansal sorumluluklarının görece daha fazla olması, şeklinde ifade etmek mümkündür (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009). Yapılan çalışmalarda evli çalışanların bakmakla yükümlü oldukları kimselerin olması ve bunlara karşı maddi sorumluluklarının olması nedeniyle evli çalışanların işsiz kalma riskini göze alamadıkları görülmektedir. Bu nedenlerle evli çalışanların bekar çalışanlara kıyasla işe devam etme konusunda daha hassas oldukları görülmektedir (Türkkan, 2017). Bu durum Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz (2009)'in araştırma bulguları ile örtüşmektedir. Çalışmada, örgütsel bağlığın boyutlarına göre, medeni durum ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; ancak medeni durum ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

3.2.1.2. İş beklentileri

İnsanlar kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve hedeflerini gerçekleştirmek için bir örgütte çalışırlar. Bu yüzden çalışanın kişisel beklentileri ile örgütsel beklentilerinin uyumu örgüt yaşamında önemlidir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Bu beklentilerin örtüşmesi ve karşılanması çalışanın iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeyini olumlu yönde etkilemektedir (San, 2017). Çalışanın bilgi birikimi, çalışma değerleri, kişisel ve örgütsel hedefleri (iş, ücret, örgüt, ortam, yükselme olanakları vb. diğer etkenler) çalışanın iş beklentileri olarak ifade edilebilir. Çalışanın bu faktörlerden oluşan beklentileri ile örgütün sağladığı ortam ve imkânlar arasında bir dengenin olması çok önemlidir (Özaydın ve Özdemir, 2014). Bu denge, çalışanın örgütsel bağlılığı üzerinde olumlu etkiler doğurabilir.

3.2.1.3. Psikolojik Sözleşme

Psikolojik sözleşme ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır ve literatürde bu ilişkiyi inceleyen birçok araştırma bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesi, çalışanın örgütsel bağlılık düzeyinin düşmesine neden olmaktadır (Mimaroğlu Özgen ve Özgen, 2010). Bu bağlamda çalışan ile örgüt arasında yapılan iki tür sözleşme vardır. Bunlar; iş ve psikolojik sözleşmedir. İş sözleşmesi, çalışan ile örgüt yönetimi arasında karşılıklı görev, hak ve yükümlülüklerinin yazılı olduğu sözleşmelerdir (San, 2017). Psikolojik sözleşme ise işveren ile çalışanın beklentileri ve yükümlülüklerin çalışanın algısına göre oluştuğu, yazılı olmayan ve dinamik bir sözleşme türüdür (Okay, 2013). Psikolojik sözleşme, iş sözleşmesinden farklı olarak, tarafların kişisel bakış açılarını ve beklentilerini daha geniş bir şekilde içermektedir (Ergun Özler ve Ünver, 2012). Başka bir ifade ile psikolojik sözleşme, yazılı olmayan, dinamik yapılı, sınırları belli olmayan, algıya dayalı ve öznel bir sözleşmedir (Okay, 2013). Psikolojik sözleşme ile çalışanlar ve örgütler birbirlerinin beklentilerini örtülü olarak algılamaktadırlar.

Psikolojik sözleşme her ne kadar çalışanın algısına dayalı olarak belirlense de tarafların karşılıklı olarak birbirlerine verdikleri taahhütler ile oluşan beklentileri karşılamaları gerekmektedir. Taraflardan herhangi birinin beklentilerinin karşılanmaması durumunda sözleşme ihlal edilmiş sayılır (httpsturkerokay.com20130222psikolojik-sozlesme-nedir, 2013). Çalışanın, örgütün sözleşmeyi ihlal ettiğini düşünmesi bile örgütün yararına olmayan davranış ve tutumlar sergilemesine (yeni bir arama, işten ayrılma niyeti, sorumluluk ve görevlerini ihmal etme) neden olmaktadır. Bu nedenle psikolojik sözleşmenin bozulması çalışanların örgütsel destek algılarını ve örgütsel güven duygularını olumsuz etkileyerek örgütsel bağlılık düzeylerinin düşmesine yol açabilir (Mimaroğlu Özgen ve Özgen, 2010; Ergun Özler ve Ünver, 2012).

3.3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler:

Çalışanların örgütsel bağlılığını etkileyen bir diğer faktör ise iş ve çalışma yaşamı ile ilgilidir. Literatürde örgütsel faktörler konusunda birçok araştırma bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarla çalışanların örgütsel bağlılıklarını etkileyen faktörler ve bu faktörlerin etkilerinin hangi yönde olduğu tespit edilmeye çalışılmaktadır. Araştırmalara göre örgütsel bağlılık; zaman içinde oldukça durağan ve geçici durumlardan çok az etkilenmektedir. Ancak liderlik, kültür, değerler ve normları içeren örgütsel faktörlerden çok daha fazla

etkilenmektedir (İnan, 2017). Örgütsel faktörler örgüt ve örgüt hayatı ile ilgili değerlerden oluşmaktadır. Bu faktörler (Hoş ve Oksay, 2015; Sökmen ve Şimşek, 2016): örgütün yapısı ve büyüklüğü, örgütsel yönetim ve liderlik tarzı, örgüt kültürü, örgütsel adalet, ücret, örgütsel ödüller, takım çalışması, iletişim, işin niteliği ve önemi, rol çatışması ve belirsizliği şeklinde sıralanmaktadır.

3.3.2.1. Örgüt Yapısı ve Büyüklüğü

Örgütün yapısı ve büyüklüğü çalışanın örgütsel bağlılığını etkileyen faktörler içinde yer almaktadır (Hoş ve Oksay, 2015; Eren ve Demirgöz Bal, 2015 ve Çekmecelioğlu, 2014). Örgütün yapısal özelliklerinin çalışanın örgütsel bağlılığı üzerinde önemli etkileri olabilmektedir (Hoş ve Oksay, 2015; Eren ve Demirgöz Bal, 2015). Örgütün yapısal özellikleri ise örgüt büyüklüğü, kontrol derecesi, sendikalaşma oranı, ücret sistemi, örgüt imajı, toplam kalite yönetimi uygulamaları, esnek çalışma saatleri, çalışanların örgütsel etiğe ilişkin algılamaları ve kariyer olanakları şeklinde ifade edilebilir. Örgütün sahip olduğu yapısal özellikler (Eren ve Demirgöz Bal, 2015; Çekmecelioğlu, 2014) çalışanların örgüte olan bağlılığını etkilemektedir.

Örgütlerde özellikle de büyük örgütlerde, yönetim ve denetim sistemlerinin doğru ve etkin bir biçimde işleyebilmesi için hiyerarşik yapının açık ve net tanımlanması, tüm çalışanların görev tanımlarının, yetki ve sorumluluklarının açık ve anlaşılır olması gerekmektedir (Sandal Önal, 2014). Çalışanlar arası ilişkiler de çalışanın pozisyonunun kuralları ve gereklerine uygun sürdürülmelidir (Hoş ve Oksay, 2015). Bu nedenle örgüt yapısındaki herhangi bir aksama çalışanın bağlılığını olumsuz etkileyebilir.

Örgütsel bağlılık ile örgüt yapısı ve büyüklüğü arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalarda sonuçların birbiri ile örtüşmediği anlaşılmaktadır. Büyük örgütlerin küçük örgütlere göre çalışanlarına daha fazla yatırım yapmaları ve imkân sunmaları, büyük örgüt çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Ayrıca büyük örgütlerde, artan bürokrasinin çalışanın örgütsel bağlılığını olumsuz yönde etkilediğine de dikkat çekilmektedir (Türkkan, 2017).

3.3.2.2. Yönetim ve Liderlik Tarzı

Alanyazında, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini artırmak için örgüt yönetimi ve örgüt yöneticilerinin liderlik biçimlerinin önemli bir faktör olduğuna ilişkin çalışmalara sıkça

rastlanmaktadır (Eryeşil ve İraz, 2017, Çekmecelioğlu, 2014 ve Çakınberk ve Demirel, 2010). Araştırmalara göre liderlerin demokratik olması, çalışanlarına destekleyici davranışlar göstermesi, çalışanları ile iyi iletişim kurması, çalışanlarının kararlara katılımını sağlaması, çalışanlarının performansları ile ilgili geri dönüşte bulunması, çalışanlara işleri ile ilgili sorumluluk ve özerklik vermesi, çalışanlarına güven vermesi ve onları motive edebilmesi çalışanların örgüte bağlılığını olumlu yönde etkilemektedir (Çekmecelioğlu, 2014; Çakınberk ve Demirel, 2010). Örgüt yöneticilerinin çalışan ve değişim odaklı liderlik biçimlerinin çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkilediği, aksi durumda ise çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin olumsuz etkileneceği söylenebilir (Çakınberk ve Demirel, 2010). Ayrıca insana yönelik ve dönüşümcü liderlik davranışlarının çalışanların performanslarını artırdığı, devamsızlık yapma ve işten ayrılma niyetlerini azalttığı söylenebilir. Bunun nedeni ise bu tarz liderlik davranışının çalışanların örgüt amaç ve değerlerini benimseme ve onlara bağlanmalarını, işlerini daha iyi yapma ve iş hedeflerine ulaşmak için daha çok çaba göstermelerini sağlaması olarak ifade edilmektedir. Örgüt yönetimi ve yöneticinin liderlik davranışları gerek örgüt gerek çalışanlar üzerinde önemli sonuçlara neden olmaktadır (Çekmecelioğlu, 2014 ve Çakınberk ve Demirel, 2010).

Örgüt yöneticilerinin davranışları çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkileyebilir. Banka çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma sonucuna göre çalışanların örgütsel bağlılıkları ile dönüşümcü ve yönetsel liderlik algıları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Aynı çalışmada örgütsel bağlılık ile serbest bırakıcı liderlik algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır (Eryeşil ve İraz, 2017). Liderlerin davranışları, çalışanların davranış ve tutumları üzerinde etkilidir. Liderlerin, kişiler arası ilişkilere önem vermesinin, çalışanlarına değerli olduklarını hissettirmesinin, onları motive etmesinin (takdir ve ödüllendirme) ve onlarla empati kurmasının (Çekmecelioğlu, 2014) çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini artırdığı söylenebilir. Ayrıca çalışanların örgüt yöneticilerine karşı duygusal bağlılık hissetmeleri işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır (Vandenberghe ve Bentein, 2009).

3.3.2.3.Ücret Düzeyi

Ücret düzeyi, çalışanın örgüte bağlılık düzeyini etkileyen en önemli örgütle ilgili faktörlerden biridir (Hoş ve Oksay, 2015; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009). Çalışanların örgütte çalışmaya devam edip etmeme kararını verirken aldıkları ücretin etkili

olduğu bilinmektedir. Çalışanların ücret ile ilgili beklentileri ise diğer çalışanların ücret düzeyine, geçim ve yaşam koşullarına bağlı olarak şekillenmektedir. Çalışanlar hem örgütte hem de bulundukları sektörde aynı işi yapan diğer çalışanların aldıkları ücretle kendi ücretlerini kıyaslamaktadırlar. Çalışanların bu kıyaslamaları sonucu hak ettikleri ücreti aldıklarını düşünmeleri, çalışanların örgüte bağlılık düzeyini artırmaktadır. Ayrıca bu ücret düzeyi ile ilgili kıyaslamaları sonucunda çalışanların olumsuz algıları örgütsel bağlılıklarının düşmesine, işten ayrılma niyetine ve imkân bulduklarında örgütten ayrılmalarına yol açmaktadır. Özellikle geçim sıkıntısı yaşayan, yeni iş bulma imkânı kısıtlı olan çalışanlar için ücret daha belirleyici olmaktadır. Bu bağlamda ücret düzeyinin, çalışanların örgütten ayrılmalarını etkileyen önemli bir faktör olduğu söylenebilir (Hoş ve Oksay, 2015 ve Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009).

Ücret düzeyleri dışında ücretin örgüt içerisinde adaletli bir şekilde dağıtıldığına dair çalışanların algıları, örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir (Karasoy, 2011). Çalışanların örgütte uygulanan ücret politikaları ve dağılımını adil ve eşit olarak değerlendirmeleri örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmektedir (Çöl ve Gül, 2005).

3.3.2.4. Örgütsel Ödüller

Çalışanların örgüte olan bağlılığını etkileyen bir diğer faktör ise örgütsel ödüllerdir. Çalışanları örgütte tutmak ve teşvik etmek isteyen örgütler bir ödüllendirme sistemi kullanarak çalışanlarına maddi ve manevi ödüller vermektedirler. Örgüt yöneticilerinin, çalışanlarda istenen davranışların ortaya çıkmasını sağlayan ve onları motive etmede etkili olan ödülleri göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Örgüt bu ödülleri, çalışanlarına faaliyetin önem derecesine göre prim, terfi, takdir vb. ödüller şeklinde vermektedir (Karatepe, 2005). Başka bir ifadeyle örgütsel ödüller, başarılı performans gösteren çalışanlara verilmektedir. Çalışanlara verilen örgütsel ödüller, çalışanlara teşekkür etmek, onları takdir etmek, onlara değer verildiğini göstermek ve örgüt tarafından gösterdikleri özel çabanın farkına varıldığını anlatmak açısından önemlidir. Örgütlerin çalışanlarına ödüller aracılığıyla bunları hissettirmeleri, çalışanları tatmin ederek örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların, ücrette olduğu gibi, örgütsel ödüllerin de adaletli ve tutarlı bir şekilde verildiğini düşünmeleri, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini daha fazla yükseltebilir (Hoş ve Oksay, 2015).

Örgütsel ödüller çalışanların kişisel kontrolünü ve örgüt kurallarına uyum sağlamalarını kolaylaştırmaktadır. Örgütün çalışanlarına ödül vermesi, çalışanların örgütlerini anlamlı, önemli ve etkin değerlendirmesini sağlamaktadır. Bu da çalışanların, örgütün amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmak için daha istekli olmasına ve çalışmasına yol açabilir (Büyüker İşler ve Özdemir, 2010).

Örgütsel ödüller ile ilgili bir başka görüş ise çalışanların ödülleri rahatça elde etmeleri durumunda, bu ödülleri performansından dolayı değil de örgütün standart olarak sağladığı ödüller olarak değerlendirmesidir. Bu da örgütte çalışanın ilk işe başladığında düşük bir pozisyonda çalışsa bile sonradan büyük ödüller elde edebileceğini düşünmesine yol açabilir ve çalışanın örgütsel bağlılığını artırabilir (Hoş ve Oksay, 2015).

3.3.2.5.Örgüt Kültürü

Çalışanların örgüte bağlılığını etkileyen faktörlerden biri de örgüt kültürüdür. Yapılan çalışmaların bulguları örgütsel bağlılık ile örgüt kültürü arasında önemli ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu desteklemektedir (Kaya, 2008; Sökmen, Benk ve Gayaker, 2017; Yalım, 2017). Örgüt kültürü, örgüt içinde ortak değer ve inançlar oluşturmakta, iç bütünleşmeyi sağlamakta ve çalışanları birbirine kenetlemektedir. Tüm bunlar da çalışanın örgüte bağlılığını sağlayan önemli etkenlerdir (Altın Gülova ve Demirsoy, 2012). Örgüt ile çalışanların değer, inanç, amaç vb. örtüşmesi çalışanın o örgüte bağlılığını artıracaktır (Karasoy, 2011; San, 2017).

Örgüt kültürü, örgütü oluşturan bireyler ve gruplar tarafından paylaşılan ve davranışlarına yön veren normlar, inançlar, gelenekler, anlayışlar ve değerler bütünü şeklinde ifade edilebilir (Kaya, 2008; Hoş ve Oksay, 2015). Örgüt kültürü, düzenli tekrarlanan ve davranışsal kalıplardan oluşmaktadır. Bu yüzden örgüt kültürü çalışanların davranışlarını etkileyerek sosyal ilişkilerini de düzenlemektedir. Örgüt kültürünün özünde, çalışanların üyesi oldukları örgüt ile ilgili algılarından oluşan, örgütü anlamlı bulmalarını sağlayan ve sorgulamadan kabul ettikleri birtakım varsayımlar vardır (Altın Gülova ve Demirsoy, 2012).

Örgüt kültürü 1980'li yıllarda araştırmaya başlanılan ve büyük bir ilgiyle araştırmaları devam eden bir konudur. Örgüt kültürünü "sosyal bir yapıştırıcı" olarak ifade etmek de mümkündür (Altın Gülova ve Demirsoy, 2012). Örgüt kültürü, örgütü oluşturan bireyler ve gruplar tarafından paylaşılan ve davranışlarına yön veren normlar, inançlar, gelenekler, anlayışlar ve değerler bütünü şeklinde ifade edilebilir (Kaya, 2008; Hoş ve Oksay, 2015).

Örgüt kültürü bir takım dizi, sembol, tören ve mitten oluşarak örgütün inanç ve değerlerini yansıtmaktadır. Örgüt yöneticileri, bunlar aracılığıyla örgüt kültürünü çalışanlara öğretmekte ve aktarmaktadır (Altın Gülova ve Demirsoy, 2012; Erdem, 2007). Örgüt kültürü, örgütün iç ve dış çevresiyle bütünleşmesini katkı sağlamaktadır. Örgüt kültürü, örgüt içerisinde çalışanlar ve yöneticilere işin her aşamasında yol gösteren değerleri, prensipleri ve karşılaşılabilecek sorunların çözümü için izlenecek yolları ve yöntemleri de kapsamaktadır. Bu yüzden örgütlerde güçlü bir örgüt kültürünün var olması, örgütün amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için farklı bölümlerde çalışanların birlikte hareket etmesini ve beraber çalışmasını sağlayarak, örgüt içerisinde koordinasyonu artırmaktadır. Çalışanların örgütsel amaçlara dâhil olmaları, örgütte iş birliği ve eş uyum içinde çalışmaları; bireylerin bir gruba ait olma duygularını güçlendirerek çalışanların örgütsel bağlılıklarını sağlamaktadır (Yalım, 2017; Altın Gülova ve Demirsoy, 2012). Örgüt kültürünün oluşmadığı örgütlerde çalışanların o örgüte bağlılıklarından söz etmek pek mümkün değildir. Çünkü çalışanlarca benimsenen ortak kültür değerleri oluşturamayan örgütlerde çalışanların örgütten ayrılma, işe geç gelme ve devamsızlık yapma gibi olumsuz davranış ve tutumlar sergilemeleri beklenebilir.

3.3.2.6. Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, çalışanların örgüte bağlılıklarını etkileyen bir diğer faktördür. Örgüt içi iletişim, örgüt yöneticileri ile çalışanlar arasında bilgi ve düşüncelerin paylaşılması olarak ifade edilmektedir (Hoş ve Oksay, 2015). Örgüt yöneticilerinin liderlik tarzlarına bağlı olarak çalışanları ile kurdukları iletişim, çalışanların örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir (Çakınberk ve Demirel, 2010; Çekmecelioğlu, 2014). Örgüt yöneticilerinden beklenen, çalışanların bağlılığını sağlamak için örgütlerinde sağlıklı çalışan ilişkileri oluşturmalarıdır (Gümüştekin, Özler ve Yılmaz, 2010).

Örgüt yöneticileri örgüt içerisinde nelerin, ne zaman, nasıl ve kimler tarafından yapılacağı bilgilerini açık, net, doğru bir biçimde ve gereken zamanda çalışanlarına aktarmalı, çalışanların bilgi ihtiyacını karşılamalı, çalışma ortamını güçlendirmeli, birlik duygusu oluşturmalı ve çalışanların kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmelerini sağlamalıdır. Böyle bir çaba, çalışanların örgüte bağlılığını artırmak için gerekli ve zorunlu görünmektedir (Hoş ve Oksay, 2015; Çöllü ve Summak, 2010). Örgüt içinde etkin bir iletişim olması, çalışanların sürece dâhil edilmesi, bilgilendirilmesi ve düşüncelerine başvurulması anlamına

gelmektedir. Böyle bir uygulama, çalışanın örgütüne karşı olumlu düşünceler geliştirmesini sağlayabilir. Çalışanın, kendisine değer verildiğini hissetmesi örgütsel bağlılık duygusunu artırabilir. Ayrıca örgütteki etkin bir iletişim sayesinde örgütün misyon, vizyon ve amaçları çalışanlara aktarılarak örgütsel bağlılıklarının artmasına katkı sağlayabilir. Uygulanan politikalar hakkında çalışanlara bilgi aktarılması, belirsizliklerin yaşanmasına engel olacağından, çalışanların örgüte bağlılığını artırabilir. Etkin ve kapsamlı bir örgütsel iletişim sayesinde çalışanlar örgütte neler olup bittiğini bilmekle kalmazlar. Çalışanlar örgütsel yapı ya da yapılan işlerle ilgili herhangi bir değişim söz konusu olduğunda kendilerinin, işlerinin ve kariyerlerinin nasıl etkilenebileceğini bildikleri için bu durumda çalışanların değişimi kabul etmeleri daha kolay olabilir. Bu da çalışanların örgütlerine daha çok bağlılık göstermesini sağlayabilir (Çöllü ve Summak, 2010; Gürsel, 2017).

3.3.2.7. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Örgüt içerisinde yeterli ve sağlıklı bilgi akışı olmadığında, rol belirsizliği ve çatışması gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Rol belirsizliği ve çatışması da çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyebilir. Örgüt yöneticilerinin, örgüt içerisinde nelerin, ne zaman, nasıl ve kimler tarafından yapılacağı bilgilerini açık, net, doğru bir biçimde ve gereken zamanda çalışanlarına aktarmaması halinde çalışanlar arasında rol çatışması ve belirsizliklerin yaşanması kaçınılmaz hale gelebilir. Bu durum, çalışanların kendilerini örgütün bir parçası olarak görmemelerine yol açarak örgütsel bağlılık düzeylerini düşürebilir. Rol çatışması daha çok çalışan kaynaklı yaşanmakta ve olumsuz etkisi daha çok psikolojik (kendi kabuğuna çekilme, işe ilgisiz davranma gibi) olmaktadır. Rol belirsizliği ise örgüt kaynaklı yaşanmakta ve olumsuz etkisi davranışsal olmaktadır (San, 2017).

Rol çatışması, çalışanın kendisine verilen görevin gerekleri, standartları ve koşulları ile gösterdiği performans arasında uyumsuzluk olması şeklinde ifade edilebilir (Börk ve Adıgüzel, 2015). Bu bağlamda rol çatışması, çalışanın iş beklentileri, değerleri ve standartları veya çalışanın yetenekleri, deneyimleri, zamanı ile tanımlanan rolü arasında uyumsuzluk olması, çalışanın farklı ve uyumsuz birden fazla role sahip olması, örgüt içinde ve dışında farklı taraflar ile çatışan beklentiler ve örgütsel isteklerin olması gibi durumlarda yaşanmaktadır. Beklentiler arasındaki uyumsuzluklar, roller arası çatışmaların yaşamasına neden olmaktadır. Bu uyumsuzluklar çalışanların yöneticileri ve diğer çalışanlar ile zorluk yaşamasına yol açarak, örgütsel bağlılıklarını olumsuz etkilemektedir. Rol belirsizliği ise

çalışanların görevleri ile ilgili tanımlanan rollerinin gerekleri (örgütün beklentileri, görevinin sorumlulukları, görev tanımı ve standartları vb.) ile ilgili açık ve net bilgiye ulaşamamaları durumunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanların yapacakları ile ilgili net olmayan ve belirsiz beklentiler, çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumsuz etkilemektedir (Börk ve Adıgüzel, 2015). Çünkü çalışanlar, çalıştıkları örgütün kendilerinden beklentilerinin ne olduğunu tam ve net olarak anlamadıklarında problemler yaşanabilmektedir.

3.3.2.8. Takım Çalışması

Takım çalışması, çalışanların örgüte bağlılığını etkileyen faktörlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Çünkü çalışanların takımlarına bağlılıkları, örgüte bağlılıklarını da olumlu yönde etkilemektedir (Eren Gümüştekin, Ergun Özler ve Yılmaz, 2010). Takım çalışmalarından hem işveren hem de çalışanlar faydalanmaktadırlar. Takım, iki veya daha çok kişinin birlikte hareket ederek ve birbirine bağımlı olarak, önceden belirlenen hedef ve amaçlara ulaşmak için bir araya gelerek oluşturduğu topluluk şeklinde ifade edilebilir (Hoş ve Oksay, 2015). Takım çalışmaları, çalışana uzmanlık alanından farklı olarak bir grup ile birlikte çalışmasına, uzmanlık alanı dışında farklı ve yeni rollere sahip olmasına, işi ile ilgili karar verme yetki ve sorumluluklarını artırmasına imkân vermesi bakımından önemlidir. Bu nedenle çalışanların iş tatmini ile örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmektedir (Hoş ve Oksay, 2015; Eren Gümüştekin, Ergun Özler ve Yılmaz, 2010). Çalışanın bir takım içerisinde yer alması, takımın çıkarları ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışması zamanla takıma ve üyelerine karşı bağlılık hissetmesini sağlayarak örgütsel bağlılığını olumlu yönde etkilemektedir.

Takım çalışmaları, çalışanların etkin planlar yapmalarını, değişikliklere daha çabuk adapte olmalarını, motivasyonlarını artırmalarını, paylaşım ve ait olma duygularının gelişmesini, işlerini daha kaliteli ve verimli bir biçimde yapmalarını sağlamaktadır (Hoş ve Oksay, 2015). Böylece çalışanların iş tatmin duygularını güçlendirmek ve örgüte bağlılık düzeylerini artırmak mümkün hale gelebilir.

3.3.2.9. Örgütsel Adalet

Çalışanların örgütsel adalet algıları, örgüte bağlıkları üzerinde etkili olan önemli bir faktördür. Literatürde örgütsel adalet ile bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırmada iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu

bulgusuna ulaşılmaktadır (Aksoy, 2017; Taşkaya ve Şahin, 2010). Örgütsel adalet, örgütlerdeki görev, mal, hizmet, ödül, ceza, ücret, terfi vb. kaynak veya çıktıların adil ve eşit dağılımı ve kararlarının adil olarak belirlenmesi ile ilgili bir durumdur. Bu anlamda örgütsel adalet verilen kararın uygulanması sırasında çalışanlar arası davranışların nasıl olması gerektiği ile ilgili kurallar ve sosyal normları içeren bir bütünü ifade etmektedir (Aksoy, 2017; Erkuş, Turunç ve Yücel, 2011). Çalışanların örgütsel adalet algıları ise örgütteki kaynakların dağıtımı, kararların verilme ve uygulanması sürecinin sosyal yönüne yönelik gözlemleri ve düşünceleridir. Çalışanların örgütleri ile ilgili düşünceleri de örgütlerine karşı gösterdikleri tutum ve davranışlar üzerinde önemli bir rol oynamaktadır (Aksoy, 2017; Erkuş, Turunç ve Yücel, 2011). Yöneticilerin, çalışanlara maliyet ve yararları adil olarak dağıtması, çalışanların performanslarına dayalı ya da çalışanlarının yaş, cinsiyet, din veya ırk gibi özelliklerine dayalı olmayan eşit terfi, ücret, ödül ve ceza vermeleri, kuralları tarafsız uygulamaları, çalışanlar arasında ilişkileri adil biçimde yapılandırmış olmaları, kararlara katılım ve sonuçlar hakkında bilgi verme gibi konularda hakkaniyetli davranmaları, çalışanların örgütlerine güven duymalarını ve örgütsel adalet algılarını yükseltmektedir (İşcan ve Sayın, 2010; Sandal Önal, 2014). Çalışanların böyle bir ortamda çalışmaları ve örgütlerinin hakkaniyetli davrandığına ilişkin bir algıya sahip olmaları örgütlerine bağlılıklarını da artırabilir (Sandal Önal, 2014; Aksoy, 2017). Yapılan çalışmalarda çalışanların karar verme sürecine dair algılarının adil olması durumunda düşük ücretten, örgütsel politikalardan ve işlemlerden daha az şikâyet ettikleri belirtilmektedir (İşcan ve Sayın, 2010).

Örgütsel adalet, dağıtım adaleti (çıktıların dağıtımıyla ilgili kararların eşitlik, adalet ve gereksinim ilkeleri) ve işlem/süreç adaletinden (karar alma süreçleri ve prosedürlerin hakkaniyetle gerçekleşmesi) oluşmaktadır (Erkuş, Turunç ve Yücel, 2011).

3.3.2.10. İşin Niteliği ve Önemi

Çalışanların örgütlerine bağlılığını etkileyen önemli bir faktör de işin niteliği ve önemidir. Literatür incelendiğinde, işin niteliklerinin çalışanların örgüte bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkilediğine dair bulgulara ulaşılmaktadır (Ünler, 2006).

Çalışanın örgütlerine bağlılık düzeyini etkileyen işin önemi, çalışanların yaptıkları işin örgüt içindeki ve dışındaki yaşamları üzerindeki etkisi olarak ifade edilebilir (San, 2017). İşin nitelikleri ise, Hackman ve Oldham'a göre (1975); çalışanların kendi iş süreçlerinde insiyatif

kullanma derecesi (özerklik/autonomy), işin çalışanlara ne oranda farklı uygulamalar getirmesi (çeşitlilik/variety), çalışanların işlerini ne oranda başından sonuna kadar kendilerinin yapması (görevin kimliği/task identity), işin firma ve müşteri nezdinde önemli bir iş olarak algılanabilme derecesi (görevin önemi/task significance) ve çalışanların işlerini nasıl yaptıklarına dair üst yönetimden aldıkları tepkileri (geri bildirim/feedback) kapsayan özellikler olarak ifade edilebilmektedir (Ünler, 2006). Çalışanın yaptığı işin motive edici olması, zorluk derecesi, işle özdeşleşme, geri bildirim, sorumluluk ve yetki sahibi olma gibi özellikleri örgütsel bağlılık düzeyi üzerinde doğrudan etkilidir. Bu doğrultuda iş zenginleştirme (çalışana kendi işi ile ilgili plan ve program yapabilmesi konusunda yetki verilmesi) de iş ile ilgili bir nitelik olarak değerlendirilmektedir. Çalışanlara işleri ile ilgili bu tarz sorumluluk ve yetkilerin verilmesi, çalışanların örgüte karşı bağlılık düzeylerini de artırmaktadır (San, 2017). Ayrıca çalışanın yaptığı işi kendisiyle özdeşleştirmesi bağlılık düzeyi üzerinde etkili olmaktadır (Demirbaş, 2017).

3.3.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgüt Dışı Faktörler

Çalışanların örgütlerine bağlılıklarını etkileyen üçüncü grup faktörler ise örgütün dış çevresi ve koşulları ile ilgili olan faktörlerdir. Bunlar; çoğunlukla alternatif iş imkânları ve profesyonellik olarak ifade edilmektedir. Ancak bazı araştırmalarda işsizlik oranı, sosyo-ekonomik ve hukuki durum faktörlerine de bu grup içerisinde yer verildiği görülmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016). Bu nedenle çalışmada bu faktörler de yer almaktadır.

3.3.3.1. Profesyonellik

Profesyonellik, çalışanların örgütlerine karşı bağlılıklarını etkileyen önemli bir örgüt dışı faktördür. Profesyonellik, çalışanların meslekleri ile bütünleşmesini ve mesleki değerleri benimsemesini ifade eden bir kavramdır. Profesyonellik aynı zamanda çalışanların mesleki bağlılıkları ile ilgilidir (Aksoy ve Özkan, 2016; Seyhan, 2014). Profesyonellik, işine duygusal yaklaşmayan, işinin gerekleri ile ilgili olması gerekeni bağımsız bir şekilde düşünebilen, kişisel fayda ve menfaatlerine yönelik çalışmayı ifade etmektedir (Bilgiç, 2017). Bu nedenle profesyonel çalışan bireyler duygusal davranmazlar, karşılarına daha iyi veya uygun bir iş fırsatı çıktığında çalıştıkları örgütten ayrılabilenler örgütsel bağlılığı daha düşük çalışanlardır (Bilgiç, 2017). Profesyonel çalışan bireyler, kendi kuralları olan ve bu kuralların geçerli olduğuna inanan, sosyal sorumluluk sahibi, özerk çalışmayı seven ve alanları ile ilgili çeşitli oluşumların içinde yer alabilen çalışanlardır (Seyhan, 2014).

Profesyonellik ve örgütsel çatışma kavramları ile ilgili davranış bilimciler ve özelikle sosyologlar uzun zamandır araştırma yapmaktadırlar. Bu araştırmaların sebebi ise profesyonel çalışma ile örgütsel çatışmanın çalışanların örgütsel bağlılıkları ve performansları gibi çeşitli değişkenler ile ilişkisinin olmasıdır. Profesyonel çalışma ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki örgütsel bağlılık açısından çelişkili bir durumu ortaya çıkarmaktadır. Hukuk, mühendislik ve tıp gibi daha teknik alanlarda profesyonel olarak çalışanların mesleklerine ve örgütlerine olan bağlılıklarının birlikte gerçekleşmemesi bir çelişki oluşturmaktadır. Araştırmacılar profesyonel çalışanların örgütlerinin mesleki gelişimlerine destek olmalarının mesleki bağlılıklarını olumsuz yönde ancak örgütsel bağlıklarını olumlu yönde etkilediğini ifade etmektedirler. Profesyonel çalışanlarda görülen bu çelişkiye en aza indirilebilmesi için örgütlerin amaç, değer ve uygulamalarının mesleki amaç, değer ve uygulamalar ile özdeştirilmesi, profesyonel kariyer fırsatları ve otonomi gibi uygulamalar yapılması gerekmektedir. Bu sayede profesyonel çalışanların işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi istenmeyen olumsuz iş davranışları engellenebilir. Çalışanların ise iş tatminleri ve örgütsel bağlılık düzeyleri yükseltilebilir (Seyhan, 2014; Aksoy ve Özkan, 2016).

Profesyonel çalışan bireyler, alanlarına yıllarca emek verdikleri için mesleki bağlılıkları, örgütten beklentileri ve kariyer hedefleri daha yüksek ve alternatif iş imkanları olan çalışanlardır. Bu nedenle profesyonel çalışanların, beceri ve deneyimlerini artıran imkânların sunulmadığı, mesleki ve örgütsel amaçlarının çatıştığı örgütlere bağlılıklarının daha düşük olduğu söylenebilir.

3.3.3.2. Alternatif İş İmkânları

Alternatif iş imkanları, çalışanların işe başladıktan sonra örgütlerine olan bağlılık düzeylerini etkileyen önemli bir örgüt dışı faktördür (Bilgiç, 2017; Aksoy ve Özkan, 2016; Seyhan, 2014). Çalışanların yeni iş bulma imkânları; sahip oldukları yetenekler, eğitim düzeyi gibi kişisel özellikleri dışında örgütün içinde bulunduğu sektör, ülkenin ve sektörün sosyo-ekonomik durumu, küreselleşme gibi faktörlerle de ilgilidir. Gelişmekte olan ülkelerde işsizlik oranları yüksek olduğu için çalışanların alternatif iş imkânları örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde önemli bir faktör haline gelmektedir. Alternatif iş imkânlarının az olması, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016; Seyhan, 2014). Aksine ekonomik olarak gelişmiş ülkelerde alternatif iş bulma olanakları fazla

olduğundan çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri düşüktür. Bu çalışanlar alternatif iş seçeneklerini değerlendirip kendilerine daha uygun iş bulduklarında örgütlerinden ayrılabilmektedirler (Bilgiç, 2017).

Alan yazında, genel kabul gören anlayışa göre, çalışanların kendilerine uygun iş alternatiflerinin kısıtlı olması örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmektedir (Bilgiç, 2017; Aksoy ve Özkan, 2016; Seyhan, 2014). Ayrıca alternatif iş imkânlarının olup olmamasının yanında, çalışanların başka iş aramaya yönelik tutum ve davranışları da örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyebilmektedir. Çalışanların iş arama davranışlarının örgütsel bağlılık düzeylerini olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016). Alternatif iş imkânına sahip olmadığı için, örgütteki işini kaybetmeyi istemeyen çalışan ile gönüllü olarak işine devam etme kararı veren çalışanın, örgütsel bağlılık düzeyi aynı değildir. Örgütüyle bütünleşen ve alternatif iş imkânı olduğu halde, örgütünde isteyerek çalışan bir bireyin örgütüne bağlılığının daha yüksek olması beklenmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016; Seyhan, 2014).

Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların alternatif iş bulma imkânları daha fazla olmakta ve bu nedenle örgütsel bağlılık düzeyleri daha düşük olabilmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016). Bu bağlamda çalışanların eğitim durumunun, işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

3.3.3.3. Sosyo-Ekonomik ve Hukuki Faktörler

Yaygın olarak kabul edilen düşünceye göre çalışanların işinde başarılı olması, toplum tarafından beklenen ve desteklenen bir durumdur. Çalışanların yaptıkları işte başarılı olması örgütsel ve toplumsal statülerini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların işlerinde başarılı olmak için çabalarken sadece başarı odaklı değil, örgütsel etik kurallara da özen göstermesi gerekmektedir. Çalışanın işini yaparken dürüst çalışması, verdiği sözü tutması, sorumluklarını ve görevlerini gereken zamanda yerine getirmesi gibi kendisinden beklenen etik kurallara uygun davranması gerekmektedir. Bu, çalışanlara toplumsal saygınlık kazandırmakla beraber çalışanların işlerine bağlılıklarını da artırmaktadır. Çalışanların bağlılıkları üzerinde etkili olan toplumsal faktörler iş etiği ile anlatılmaktadır. Çalışanların davranış, tutum, düşünce ve eylemlerini olumlu yönde etkileyen ve yön veren iş etiği kurallarını benimsemeleri, işlerine olan bağlılıklarını ve sadakatlerini sağlamayı kolaylaştırmaktadır (Aksoy ve Özkan, 2016).

Çalışanların işlerine bağlılıkları ekonomide meydana gelen dalgalanmalardan da etkilenmektedir. Özellikle ekonomik kriz zamanlarında çalışanların bağlılıkları bu durumdan daha çok etkilenmektedir. Kriz zamanlarında alternatif iş imkânlarının çok kısıtlı olması, çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırmaktadır. Türkiye'de yapılan bir araştırmada ekonomik kriz öncesinde, bilhassa finans sektöründe çalışan bireylerin daha sık iş değiştirdiği ancak yaşanan kriz sonrasında finans sektöründe çalışanların işlerine bağlılıklarının arttığı gözlenmiştir. Araştırmada diğer sektörlerde çalışanların da işlerine bağlılıklarının arttığı bulgusu elde edilmiştir. Çalışanların bağlılıkları üzerinde iş hukuku alanında yapılan düzenlemeler de etkili olmaktadır. Çalışanlar için örgütleri ile aralarında imzaladıkları iş sözleşmelerinden doğan borçlar konusunda belirli yasa ve düzenlemelerin olması önemlidir. Örgütün, iş hukuku kapsamında yer alan yükümlülüklerine uymadığında uygulanacak yaptırımların olması, çalışanların işe bağlılık düzeylerini yükseltmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016).

Ülkedeki genel sosyo-ekonomik durumun kötü olması, işsizlik oranlarının yüksek olması, sektörde istikrarsızlık ve rekabetin yoğun olması çalışanın örgütten ayrılmasını zorlaştırmaktadır (Karasoy, 2011). Bu durumlar çalışanların örgütüne bağlılığını etkileyerek özellikle devamlılık bağlılığı düzeylerini yükselttiği söylenebilir.

3.3.3.4. İşsizlik Oranı

Yapılan araştırmalar ülke veya sektördeki işsizliğin, çalışanların işlerine bağlılık düzeyleri üzerinde etkili olan bir faktör olduğunu göstermektedir. İşsizlik, çalışmak için gerekli yeteneklere ve özelliklere sahip, çalışma isteği olan bireylerin iş sahibi olamamaları şeklinde ifade edilmektedir. Çalışanların işleri ile ilgili tutum ve davranışları, yaşadıkları ülkenin sorunlarına göre şekillenmektedir. İşsizlik oranının yüksek olduğu ülkelerde alternatif iş imkânı kısıtlı olduğu için bir işi olan bireyler sahip oldukları işin kıymetini daha iyi bilmektedir. Çalışanların mevcut işleri ile ilgili şikâyetleri olsa da işsiz kalma korkusu ile şikâyetlerini bastırmaktadırlar. Böylelikle çalışanlar mevcut işlerine bağlı kalmaya devam etmektedirler. Bu nedenlerle çalışanların işten ayrılma eğilimleri düşük ve örgütsel bağlılıkları yüksektir (Aksoy ve Özkan, 2016).

3.4. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Literatürde yer alan çalışmalara göre çalışanların örgütlerine olan bağlılık düzeylerinin hem çalışanlar hem de örgütler için olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. Bu sonuçlar, çalışanın

örgütten beklentileri ve örgütün amaçlarına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin, örgütüne yüksek düzeydeki bağlılığı olan bir çalışan, örgütsel amaçları makul ve kabul edilebilir bulduğunda bu amaçları gerçekleştirmek için etkili davranışlar (örgüt üyeliğinin devamı, üye davranışlarını kontrol rahatlığı gibi) gösterebilmektedir. Ancak bu çalışan örgütsel amaçları kabul edilebilir bulmadığında örgütün başarısızlığını hızlandırabilmektedir (Bayram, 2005; Seyhan, 2014).

Yapılan araştırmalarda çalışanların örgütlerine bağlılık düzeylerinin, bazı davranışsal sonuçları ortaya çıkardığı görülmektedir. Ortaya çıkan davranışsal sonuçlar ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ilişkiler bulunmaktadır. Araştırma bulgularına göre örgütsel bağlılığın; iş tatmini, güdülenme, katılım ve örgütte kalma arzusu ile arasında pozitif bir ilişki; iş değiştirme, işgören devri, işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık, işe geç kalma ve iş stresi ile arasında negatif bir ilişki olduğu söylenebilir (Bayram, 2005; Doğan ve Kılıç, 2007). Örgütsel bağlılığın özelikle iş bırakma davranışı ile yüksek düzeyde, düşük performans, artan devamsızlık ve işe geç kalma gibi geri çekilme davranışları arasında ise daha düşük düzeyde negatif bir ilişki bulunduğu söylenebilir **(**Seyhan, 2014**).**

Randall, 1987 yılında örgütsel bağlılık ile ilgili yaptığı çalışmasında, çalışanların bağlılık düzeylerini düşük, ılımlı ve yüksek örgütsel bağlılık olarak üçe ayırmaktadır. Randall (1987), bu düzeylerin hem çalışanlar hem de örgütler için birtakım olumlu ve olumsuz sonuçları olduğunu ifade etmektedir.

3.4.1. Düşük Örgütsel Bağlılık

Çalışanların örgütlerine bağlılık düzeylerinin düşük olması, kendilerini örgüte bağlayan güçlü tutum ve davranışlardan yoksun olmaları durumunu ifade etmektedir (Bayram, 2005; Aksoy ve Özkan, 2016). Düşük örgütsel bağlılık düzeyi, çalışanın örgütü ile arasındaki psikolojik bağın zayıf olduğu anlamına gelmektedir. Bu bağlılık düzeyinde çalışan, örgütün amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmek için üstüne düşenleri yerine getirmemektedir. Düşük örgütsel bağlılık düzeyine sahip çalışanlar, yeni iş fırsatlarını araştırarak örgütten ayrılma eğilimi göstermekte ve karşılarına çıkan ilk uygun işte de örgütten ayrılmaktadır. Bu nedenle düşük bağlılık düzeyine sahip çalışanlar, örgüt tarafından istenmeyen çalışan grubunda yer almaktadır (Seyhan, 2014).

Düşük örgütsel bağlılığın çalışanlar ve örgütler için olumlu sonuçları: Çalışanların bu düzeyde yaratıcılığı ve gelişime açıklığı ortaya çıkabilmektedir. Örgütsel bağlılık düzeyi

düşük olan çalışanlar alternatif iş arayışında olduğundan insan kaynaklarının daha etkin bir şekilde kullanılmasında rol almaları söz konusu olabilmektedir (Randall, 1987).

Örgütlerine düşük bağlılık gösteren çalışanlar, üst yöneticilerle daha rahat bir şekilde şikâyetleri konuşabilmekte, gizlenen ya da ortaya konulması arzu edilmeyen konuları konuşarak bu konulara dikkat çekebilmektedirler (Seyhan, 2014). Bu çalışanların itiraz, şikâyet ve söylenmeleri örgüt tarafından zamanında dikkate alınıp yanlış giden durumlar düzeltilmeye çalışılırsa, çalışanların örgütsel bağlılıkları artırılabilir. Ayrıca örgüt içinden gelen ve informal olan bu iletişim sistemi sayesinde örgütte uzun dönemde olumlu sonuçlar elde edebilirler. Örgütler, bu iletişim sisteminden zamanında faydalanabilirse, kendilerine pahalıya mal olabilecek dava ve kanun düzenlemeleri, itibar kaybı, azalan müşteri güveni gibi sorunların üstesinden gelebilirler (Aksoy ve Özkan, 2016; Bayram, 2005; Seyhan, 2014).

Düşük örgütsel bağlılığın çalışanlar ve örgütler için olumsuz sonuçları: Düşük örgütsel bağlılık düzeyine sahip çalışanlar, kendi görevleri kapsamında gerekli çabayı göstermemekte ve grup bağlılığının sağlanması konusunda da çok az çaba göstermektedirler. Bundan dolayı örgüt içerisinde bu çalışanlar "duygusuz çalışanlar" olarak ifade edilmektedir (Aksoy ve Özkan, 2016; Doğan ve Kılıç, 2007).

Örgütlerine düşük düzey bağlılığa sahip olan çalışanlar yöneticileri tarafından gözden çıkarıldıkları için bu tür çalışanların yükselme ve terfi imkanları pek mümkün olmamaktadır. Bu yüzden çalışanlar ilerleyen zamanlarda maddi kayba uğrama, iş güvenliği kaybı, ortamdan dışlanma, karakter aşınması, kendi görev tanımında olmayan işleri yapma, rahatsız edilme ve benzeri durumlara maruz kalarak, kişisel bedel ödemek zorunda kalmaktadırlar (Seyhan, 2014).

Örgüt çalışanlarının düşük düzeyde bağlılığının şikâyet, itiraz ve söylentilerle sonuçlanması örgütlerde müşteri güven ve gelir kaybı yaşanmasına, örgütün imajının zarar görmesine ve çalışanların yeni durumlara uyum sağlayamamasına yol açmaktadır. Aynı zamanda örgüt içerisinde oluşan informal iletişim, örgütün otoritesini sarsmakta ve üst yönetimin sorgulanır bir hale gelmesine yol açmaktadır (Randall, 1987).

Yapılan araştırmalarda çalışanların örgütlerine düşük düzeydeki bağlılıklarının genellikle yüksek işgören devri, yüksek devamsızlık, düşük iş kalitesi, örgüte karşı sadakatsizlik, işgören hırsızlığı (diğer çalışanların morallerini ve motivasyonlarını bozma gibi), yetersiz

çaba, işe geç kalma, örgütte kalma isteğinin yok olması, ikamet yerinin değiştirilmesi gibi olumsuz iş davranış ve tutumları ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Seyhan, 2014; Sığrı, 2007). Örgüte düşük düzeyde bağlılık gösteren çalışanların yol açtığı başlıca olumsuz iş davranışları: işe devamsızlık, işe geç gelme ve işten ayrılma niyeti olarak ifade edilebilir.

3.4.2. Ilımlı Örgütsel Bağlılık

Çalışanların örgütlerine ılımlı düzeyde bağlılık göstermeleri, çalışanların örgütlerine tam olarak bağlılık duymadığı ve örgütleri ile bütünleşemediğinin göstergesi olabilir. Ancak bu çalışanların sahip oldukları deneyimlerinin güçlü olduğu da kabul edilmektedir (Bayram, 2005; Doğan ve Kılıç, 2007). Örgütlerine bu düzeyde bağlılık duyan çalışanlar kendi kimliklerini korumak için mücadele etmekte ve sistemin kendilerini değiştirmesine müsaade etmemektedirler. Bu düzeyde bağlılığa sahip çalışanlar, örgütlerinin amaç ve değerlerinin bir kısmını kabul ederken bir kısmını ise kabul etmemektedirler. Ayrıca bu çalışanlar örgütün amaç ve beklentilerini karşılarken kendi amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için çaba göstermekte, örgütleri ile bütünleşmeye çalışmakta ve kendi kimlik ve değerlerini korumaktadırlar (Bayram, 2005; Aksoy ve Özkan, 2016). Diğer yandan örgüt için fazladan çaba harcamak istememektedirler (Seyhan, 2014). Bu durum çalışan-örgüt çatışmasına zemin hazırlayabilir ve sonuçta hem çalışan hem de örgüt bedel ödemek zorunda kalabilir.

Ilımlı örgütsel bağlılığın çalışanlar ve örgütler için olumlu sonuçları: Ilımlı örgütsel bağlılık, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltmakta, örgütte çalışma süresini uzatabilmekte ve iş tatmin duygularını artırmaktadır (Randall, 1987). Çalışanlar örgütlerine sınırsız bir bağlılık duymadıkları için sistemin kendilerini değiştirmesine izin vermemekte ve çalışanlar kendi kimliklerini koruyabilmek için çaba göstermektedirler (Aksoy ve Özkan, 2016).

Çalışanların örgütlerine ılımlı düzeydeki bağlılıkları, karşılıklı değer uyumunu yansıtmaktadır. Karşılıklı değer uyumu da çalışanlara dengeli inisiyatif ve kişisel tercih imkânı verebilmektedir. Bu da dengeli ve sağlıklı bir bağlılık düzeyinin oluşmasını sağlamaktadır (Aksoy ve Özkan, 2016).

Ilımlı örgütsel bağlılığın çalışanlar ve örgütler için olumsuz sonuçları: Ilımlı örgütsel bağlılık düzeyine sahip çalışanlar, örgütleri ile tam olarak bütünleşemediklerinden, üst kademelere geldiklerinde örgütü kurtaracak veya kendisinden fedakârlık yapacak davranışlarda zorluk yaşayabilmektedirler. Çalışanlar, topluma karşı sorumlulukları ile

örgütlerine sadakat arasında bocalama veya çatışma yaşama durumuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Çalışanların yaşadıkları bu sorunlar örgütte, verimsizliğe ve karasızlığa sebep olabilmektedir (Bayram, 2005; Doğan ve Kılıç, 2007). Ayrıca bu düzeyde bağlılık gösteren çalışanlar herhangi bir belirsizlik durumunda devamsızlık yapabilmekte, daha iyi bir iş arayışında olabilmekte ve örgütleri için faydalı olmadıklarını düşündüklerinde işlerinden ayrılabilmektedirler.

3.4.3. Yüksek Örgütsel Bağlılık

Çalışanların örgütlerine yüksek düzeyde bağlılık göstermeleri, örgütün amaç ve değerleri ile bütünleşmelerini ve örgütlerine tam olarak bağlılık hissetmelerini ifade etmektedir. Bu bağlılık düzeyine sahip çalışanlar, örgütün hedeflerini gerçekleşebilmek için ellerinden gelen tüm çabayı göstermekte ve örgütün bir üyesi olarak devam etmeyi gönülden istemektedirler. Bu duyguları yüksek olan çalışanlar, örgütlerine güçlü tutum ve eğilimlerle bağlılık göstermektedirler (Aksoy ve Özkan, 2016; Bayram, 2005).

Yüksek örgütsel bağlılığın çalışanlar ve örgütler için olumlu sonuçları: Örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek olan çalışanlar, örgütün en değerli çalışanlarıdır. Bu düzeyde bağlılık gösteren çalışanlar, örgüt dengesi ve devamlılığının sağlanmasında büyük rol almaktadırlar (Seyhan, 2014). Örgütlerine yüksek düzeyde bağlılık gösteren çalışanlar, örgütlerine daha fazla katkıda da bulunmaktadırlar. Bu düzeyde bağlılık gösteren çalışanların işgören devir hızları daha az olmakta ve düşük düzeyde bağlılık gösteren çalışanlardan daha fazla performans göstermektedirler (Aksoy ve Özkan, 2016; Seyhan, 2014).

Örgütlerine karşı güçlü bağlılık duymaları çalışanlara, mesleklerinde başarılı olmanın yanı sıra tatmin edici ücretler alma imkânı da sağlamaktadır. Örgütlerine karşı sadakatlerinden dolayı bu çalışanlar terfi etme, yetkilendirme gibi ödüller ile ödüllendirilmektedirler (Doğan ve Kılıç, 2007). Ayrıca çalışanlara verilen bu ödüller aracılığı ile örgütler, çalışanlara dış çevreden gelen baskılara karşı sadakatlerini devam ettirmelerini sağlamaya yardımcı olmaktadır. Örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek olan çalışanlar yaptıkları işlerden, örgütteki geleceklerinden, denetimden ve çalışma arkadaşlarından memnuniyetleri yüksek olan çalışanlardır (Bayram, 2005).

Örgütlerine yüksek düzeyde bağlılık gösteren çalışanların işten ayrılmaları çok zordur (Seyhan, 2014). Bu çalışanlar, sadece az ödüllendirilmiş veya mahrum bırakılmış hissine kapıldıklarında, hayal kırıklığı ve iş tatminsizliği yaşadıklarında, örgüt amaç ve kültürünün

değişmesi gibi durumlarda örgütlerinden ayrılmayı düşünmektedirler (Bayram, 2005). Ayrıca bu çalışanlar mümkün olduğunca, sağlık sorunları ve olağanüstü durumlar haricinde, örgütlerine ve işlerine devamsızlık yapmamaktadırlar (Aksoy ve Özkan, 2016).

Yüksek örgütsel bağlılığın çalışanlar ve örgütler için olumsuz sonuçları: Çalışanların örgütlerine aşırı ve sorgulanmayan bağlılıkları (Seyhan, 2014) hem kendileri hem de örgütleri için bazı olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Çalışanların örgütlerine yüksek düzeydeki bağlılıkları, kendi gelişimlerini ve hareketlilikleri ile ilgili fırsatlarını kısıtlamaktadır. Örgütte ise yaratıcılığı ve yenileşmeyi engellemekte, gelişmeye karşı bir direnç oluşmasına yol açmaktadır. Yüksek bağlılık düzeyi bazen de yaratıcılığın tamamen yok olmasına ve insan kaynaklarının etkisiz kullanımı gibi sonuçlara neden olabilmektedir (Randall, 1987; Doğan ve Kılıç, 2007). Bu düzeyde bağlılık duyan çalışanların örgütün standart çalışma biçimlerinden sapmalarını (yasal ve etik olmayan eylem ve davranışlar) sorgulamadıkları söylenebilir (Seyhan, 2014).

Örgütlerine fazlasıyla bağlı olan çalışanların işlerine bağlılıkları da yüksek olmaktadır. Bu çalışanların yaşamlarında işleri ve örgütleri daha baskın rol oynamaktadır. Bu nedenle de çalışanlar, iş dışı ilişkilerine yeteri kadar zaman ayıramamakta ve sorumluluklarını yerine getirememektedirler. Bu da iş ve aile yaşamı arasındaki dengenin bozulmasına, iş dışı ilişkilerde stres ve gerilim yaşanmasına veya aile yaşamında çeşitli çatışmaların ortaya çıkmasına yol açabilir (Seyhan, 2014). Ayrıca bu çalışanlar, kendi kişisel duygularını kaybederek sosyal yabancılaşma davranışı gösterebilirler. Yüksek düzeyde bağlılığa sahip çalışanların örgütten kendi istekleri ile ayrılmaları örgüt için hem yerlerinin doldurulmasının zor olması hem de maliyetinin yüksek olması bağlamında istenmeyen bir durum olarak değerlendirilebilir (Aksoy ve Özkan, 2016).

4. BÖLÜM

Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Araştırmaya Yönelik Bir Çalışma

4.1.Araştırmanın Yöntemi

Bölümde araştırma ile ilgili olarak araştırma yöntemini oluşturan "araştırmanın amacı ve önemi", "veri toplama aracı ve süreci"," araştırma evren ve örneklemi", "araştırmanın hipotezleri" ve "verilerin analizi" alt başlıkları incelenecektir.

4.1.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojilerin günlük ve örgüt yaşamında yaygın olarak kullanılmaya başlanması birçok olumlu gelişmeyi beraberinde getirirken teknolojinin daha çok karanlık yüzünü ifade eden Sanal Zorbalık gibi fenomeni de ortaya çıkarmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgüt yaşamında kullanılmasının artması, yetişkinlerin ve bu teknolojiyle büyüyen gençlerin örgüt yaşamında sanal zorbalığa maruz kalma ihtimallerini de artırmaktadır. Çalışanların sanal zorbalığa maruz kalmaları ise olumsuz örgütsel davranış ve tutumlar göstermesine neden olmaktadır. Bu bağlamda "kamu sektöründe çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmalarının örgütsel bağlılık ve iş tatminleri üzerinde bir etkisi var mıdır?" sorusu araştırmanın problemi olarak ele alınmıştır.

Araştırmanın ana amacı ve alt amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir.

1- Bu araştırma, kamu sektöründe çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri üzerinde bir etkisi olup olmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır.

Bu bağlamda çalışmanın alt amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

a. Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla iş tatmini ve alt boyutları arasında bir ilişki,

b. Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında bir ilişki,

c. Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatmini ve alt boyutları üzerinde bir etkisi,

d. Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılık ve alt boyutları üzerinde bir etkisi olup olmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır.

Sanal zorbalık konusunun güncel olması, bu konuda yeterince çalışma olmaması ve bu kavramın iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramlarıyla birlikte incelenmesi yapılan bu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

4.1.2.Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmada karşılaşılan sınırlılıklar aşağıdaki gibidir:

1-Araştırmada yalnızca Sivas ilinde çalışan hemşirelerden veri toplanmış olması,

2-Konunun sanal zorbalık ile ilgili olmasından dolayı çalışanların anket formuna cevap vermekten kaçınması,

3-700 anket formu dağıtılmış olmasına rağmen analize 637 anket formunun dâhil edilebilmesi.

4.1.3.Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmanın örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde bir etkisi olup olmadığına dair hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_1: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile içsel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_2: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile dışsal iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_3: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile genel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_4: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve duygusal bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_5: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve normatif bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_6: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve devam bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_7: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.

H_8: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, duygusal bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.

H_9: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, normatif bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.

H_{10}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, devamlılık bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.

H_{11}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.

H_{12}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, içsel tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır.

H_{13}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, dışsal tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır.

H_{14}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, iş tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır.

Sivas ilinde aktif olarak çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisini inceleyen bu araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

Tarama araştırması, bir olay veya konu hakkında katılımcıların görüş, ilgi, tutum ve algı gibi özelliklerinin belirlendiği, örneklem üzerinde yapılan araştırmalara denilmektedir (Büyüköztürk vd., 2016).

4.1.4.Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma evreni, Sivas ilinde çalışan hemşerilerden meydana gelmektedir. Araştırma örneklemini ise Sivas ilinde aktif olarak çalışan 637 hemşire oluşturmaktadır. 700 anket formu dağıtılmış 652 tanesinden dönüt alınmıştır. 15 anket formunun bazı katılımcılar tarafından eksik doldurması sebebiyle araştırmaya toplam 637 anket forrmu dahil edilmiştir.

4.1.5.Veri Toplama Aracı ve Süreci

Anket, belli bir amaç için planlı oluşturulmuş soru listesi olarak tanımlanmaktadır. Anket ile veri toplama süreci ise anket tekniği olarak ifade edilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014). Çalışmada nicel araştırma yöntemlerden olan anket tekniğinin kullanılma nedenleri aşağıda yer almaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014):

1- Anket tekniğinin daha çok sosyal içerikli araştırmalarda kullanılması,
2- Bir defada yoğun veri toplanabilmesi, daha geniş kitlelere ulaşarak büyük örneklem ile evrene yaklaşmanın artması ve bunun da bulguların güvenirliliğini artırması,
3- Katılımcıların davranışsal, düşünsel, duygusal, inançsal ve algısal özelliklerine ilişkin bilgilerin anket ile sağlanabilmesi.

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmış olup bu amaç doğrultusunda hazırlanan ankette 63 soru yer almakta ve iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik verileri, ikinci bölümde katılımcıların sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri ile ilgili ölçek maddeleri bulunmaktadır. Sanal zorbalığa maruz kalma düzeylerini ölçmek amacı ile Ayas ve Horzum'un 2010 yılında geliştirdikleri Sanal Zorba/Kurban Ölçeğinin Sanal Kurban Ölçeği kısmı konuya uyarlanarak kullanılmıştır. Araştırmacıların 2014 yılında ölçek ile ilgili yaptıkları yeni uyarlamalar da dikkate alınmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği olarak Meyer, Allen ve Smith (1993)'in geliştirdikleri Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. İş tatmini ölçeği ise Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerde soru seçenekleri en olumsuzdan en olumluya doğru sıralanmış ve anket formunda 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (Tablo 7).

Tablo 7: Kullanılan Ölçeklerin Soru Seçenekleri

	Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Ölçeği	İş Tatmini Ölçeği	Örgütsel Bağlılık Ölçeği
1	Kesinlikle Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
2	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum
3	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
4	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum
5	Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Örneklem dâhilindeki her çalışana, bu çalışma için oluşturulan anket formu elden verilmiştir. 700 anket formu elden verilmesine rağmen analize toplam 652 anket dâhil edilmiştir. Bunun sebebi bazı çalışanların sanal zorbalık konusunda anket formuna cevap vermekten kaçınmış olmaları ya da işlerinin yoğun olmasından dolayı vakit ayırmak istememiş olmaları olabilir.

4.1.5.1. Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Ölçeği

Sanal Mağdur/Kurban Ölçeği 12 maddeden oluşmaktadır. Anketin güvenirliliğini hesaplamak amacı ile iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach Alpha 0,95 olarak hesaplanmıştır. Bu değer ölçeğin yüksek derecede kabul edilebilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2010). Yapısal geçerliliğin kontrolü için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan Barlett Küresellik testi sonucunda ise ($p=0,000<0,05$) olduğundan faktörler arasında ilişki olduğu ve test sonucunda ($KMO=0,952>0,60$) olduğundan örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulaması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Sanal mağdur/kurban ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda tek olarak faktör belirlenmiş ve bu faktörler varyansın %65,54'ünü açıklamaktadır. Alpha ve açıklanan varyans değerine göre anketin güvenli ve geçerli olduğu anlaşılmaktadır. Ankete ait faktör yapısı Tablo 8'de görüldüğü gibidir.

Tablo 8: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Ölçeğinin Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans %	Cronbach's Alfa	Ortalama	S. Sapma
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	56. İşyerimde mail adresim/sosyal medya hesabım ele geçirildi ve zarar vermek amacıyla kullanıldı.	0,880	65,547	0,950	3,359	0,805
	57. İşyerimde kişisel bilgisayarım ele geçirildi ve dosyalarıma/çalışmalarıma kasten zarar verildi.	0,862				
	61. İşyerimde internet veya telefonla hakkımda küçük düşürücü söylentiler paylaşıldı ve yayıldı.	0,845				
	55. Şahsi bilgilerimin yer aldığı bilgisayarıma, internet hesabıma izinsiz girilerek bilgilerime erişildi.	0,839				
	62. İşyerimde kişisel bilgilerim mail ve mesaj yoluyla başkalarına yayıldı.	0,822				
	60. İşyerimde bilgisayarıma kasten gereksiz mail yollanarak posta kutum dolduruldu ve başka mail gelmesi engellendi.	0,815				
	54. İnternet / telefonla hakkımda söylenti/dedikodu çıkarılarak bunlar internet üzerinden diğer çalışanlara yayıldı.	0,808				
	58. Bilgisayarıma kasıtlı olarak virüslü mail yollandı.	0,805				
	59. İnternet veya telefon yoluyla tehdit edildim.	0,800				
	63. Başka insanlara zarar vermek için benim adımı ve sosyal medya hesabımı kullanarak diğer insanlara mesaj/mail/video gönderildi.	0,778				
	52. Mesai saatlerinde ürün satın almak için araştırma yaparım.	0,765				
	50. İşyerimde gizlice çekilen görüntülerim internet üzerinden (mesaj/e-mail/video paylaşımı vb.) yayınlandı/dağıtıldı.	0,676				
KMO=0,952	**Ki-Kare=6107,288**		**p<0,00**	**Toplam Açıklanan Varyans (%) =65,547**		

Tablo 8'de görüldüğü üzere, sanal zorbalığa maruz kalma ölçeği faktör analizi değerlendirmesinde faktör yük değerlerinin 0,40'tan yüksek olmasına ve açıklanan varyansın %40'tan büyük olmasına dikkat edilmiştir (Kalaycı, 2010). Ölçeğin 48., 49., 51. ve 53. maddeleri binişik olduğundan analize dâhil edilmemiştir. Faktör boyutlarının tespitinde faktörlerin 1'den ve faktör yük değerlerinin 0,40'dan büyük olması koşulu aranmıştır. Buna göre yapılan faktör analizi sonuçları sanal zorbalığa maruz kalma ölçeğinin Tablo 8'de belirtildiği gibi tek boyuttan oluştuğunu göstermektedir.

4.1.5.2. İş Tatmin Ölçeği

İş Tatminini ölçmek amacı ile kullanılan iş tatmin ölçeği 17 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerin iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach Alpha 0,912 olarak hesaplanmıştır. Bu değer yüksek derecede güvenilir olarak kabul edilmektedir (Kalaycı, 2010; Güriş ve Astar, 2015). Yapısal geçerliliğin kontrolü için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0,000<0,05$) olduğundan değişkenler arasında ilişki olduğu kabul edilmiştir. Örnek büyüklüğünün faktör analizi için uygun olup olmadığının anlaşılması için yapılan test sonucunda KMO=0,939 olarak hesaplanmıştır. KMO=0,939>0,60 olduğundan örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulaması için yeterli olduğu anlaşılmaktadır (Kalaycı, 2010). Faktör analizi uygulamasında direct oblimin yöntemi seçilerek değişkenlerin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. İş tatmin ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda iki faktör belirlenmiştir. İş tatmini ölçeği için toplam açıklanan varyans %49,678 iken içsel tatmin boyutunun %42,405, dışsal tatmin boyutunun %7,633 düzeyinde iş tatminini açıkladığı Tablo 9'da görülmektedir.

Dışsal iş tatmini boyutunu oluşturan 30., 31., 32., 33., 35., 36., 38., 43., 45. ve 46. maddeleri için "Cronbach Alpha" değeri ise 0,880; içsel iş tatmini boyutu oluşturan 26., 27., 28., 39., 40., 41. ve 42. maddeleri için Cronbach Alpha değeri 0,822 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ve toplam açıklanan varyans değerleri ölçeğin güvenli ve geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 9: İş Tatmin Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (%)	Cronbach's Alfa	Ortalama	S. Sapma
Dışsal Tatmini	31. İşletme politika ve hedefleri hakkında çalışanlar bilgi sahibidirler.	0,900	42,405	0,880	2,873	0,837
	30. İşimi yapmam için gereken bilgiyi zamanında alırım.	0,749				
	32. Yöneticilerin karar vermedeki yetkinliğini memnun edici buluyorum.	0,722				
	38. İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konmasını memnun edici buluyorum.	0,627				
	33. İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum.	0,591				
	45. Çalıştığım kurumda yaptığım iyi bir iş karşısında takdir edilirim.	0,555				
	36. Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum.	0,519				
	35. Bu işletmenin sağladığı ek imkânlar (servis, lojman vb.) herkes için adildir.	0,517				
	46. Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum.	0,453				
	43. Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum.	0,425				
İçsel Tatmin	27. İşimde bağımsız (tek başıma) çalışma imkânımın olduğunu düşünüyorum.	0,796	7,633	0,822	2,642	0,858
	42. İşim bana kendi yöntemlerimi kullanabilme serbestliği tanıyor.	0,768				
	41. Kendi fikir ve kanaatlerimi (kendi kararlarımı uygulama serbestliği vermesi) kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım.	0,736				
	28. İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor	0,722				
	40. Yaptığım işle ilerde terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum.	0,554				
	39. Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum.	0,510				
	26. Çalıştığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum.	0,493				
KMO=0,939	**Ki Kare=4436,553**		**p<0,00**		**Toplam Açıklanan Varyans (%) =49,678**	

Tablo 9'da görüldüğü üzere, faktör boyutlarının tespitinde faktörlerin öz değerlerinin 1'den ve faktör yük değerlerinin 0,40'dan büyük olması koşulu aranmıştır (Kalaycı, 2010). Ölçeğin 29., 34., 37., 44. ve 47. maddeleri binişik olduğundan analize dâhil edilmemiştir. Buna göre yapılan faktör analizi sonuçları iş tatmin ölçeğinin Tablo 9'de belirtildiği gibi içsel ve dışsal tatmini olmak üzere iki boyuttan oluştuğunu göstermektedir.

4.1.5.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Örgütsel bağlılığı ölçmek amacı ile Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından oluşturulan 18 maddelik örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Bu maddelerin iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach Alpha 0,868 olarak hesaplanmıştır. Bu değer yüksek derecede güvenilir olarak kabul edilmektedir (Kalaycı, 2010; Güriş ve Astar, 2015). Yapısal geçerliliğin kontrolü için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan Barlett Küresellik testi sonucunda ($p=0,000<0,05$) olduğundan değişkenler arasında ilişki olduğu kabul edilmiştir. Örnek büyüklüğünün faktör analizi için uygun olup olmadığının anlaşılması için yapılan test sonucunda KMO=0,902 olarak hesaplanmıştır. Bu değer çok iyi bir değer olarak kabul edilmektedir (Kalaycı, 2010). Faktör analizi uygulamasında direct oblimin yöntemi seçilerek değişkenlerin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda üç faktör belirlenmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeği için toplam açıklanan varyansın %60,255 iken, duygusal bağlılık boyutunun %38,103; normatif bağlılık boyutunun %12,905 ve devamlılık bağlılığı boyutunun %9,248 düzeyinde örgütsel bağlılığı açıkladığı Tablo 10'da görülmektedir.

Duygusal bağlılık faktörünü oluşturan ölçeğin 8., 9., 10., 11., 12. ve 13.maddeleri için Cronbach Alpha değeri ise 0,911 olarak bulunmuştur. Normatif bağlılık faktörünü oluşturan ölçeğin 18., 21.,22., 23., 24. ve 25. maddeleri için Cronbach Alpha değeri 0,788 olarak bulunmuştur. Devamlılık bağlılığı faktörünü oluşturan ölçeğin 15.,16. ve 17. maddeleri için Cronbach Alpha değeri ise 0,622 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha ve açıklanan varyans değeri ölçeğin güvenli ve geçerli olduğunu göstermektedir. Ankete ait faktör yapısı Tablo 10'da görüldüğü gibidir.

Tablo 10: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (%)	Cronbach's Alfa	Ortalama	S. Sapma
Duygusal Bağlılık	10. Kendimi çalıştığım kuruma ait hissediyorum.	0,898	38,103	0,911	3,091	1,047
	11. Kendimi çalıştığım kuruma "duygusal olarak bağlı" hissediyorum.	0,879				
	13. Çalıştığım kurum benim için çok şey ifade ediyor.	0,855				
	12. Kendimi çalıştığım kurumda "ailenin bir parçası" olarak görüyorum.	0,854				
	9. Çalıştığım kurumun sorunlarını gerçekten kendi sorunlarımmış gibi hissediyorum**.**	0,803				
	8. Meslek hayatımın geri kalan kısmını çalışmakta olduğum kurumda geçirmek beni mutlu eder.	0,635				
Normatif Bağlılık	24. Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için çalıştığım kurumdan şu an ayrılamam.	0,829	12,905	0,788	2,775	0,848
	22. Çalıştığım kurumdan ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	0,772				
	25. Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.	0,727				
	23. Çalıştığım kurum sadakat gösterilecek bir kurumdur.	0,663				
	21. Benim için avantajlı da olsa şu anda çalıştığım kurumdan ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.	0,452				
	18. Çalıştığım kuruma kendimden o kadar çok şey verdim ki, buradan ayrılmayı düşünemiyorum.	0,406				
Devamlılık Bağlılığı	16. Şu anda çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam hayatım sekteye uğrar.	0,819	9,248	0,622	3,094	1,025
	17. Dışarıdaki iş imkânları az olduğu için çalıştığım kurumdan ayrılmayı düşünmüyorum.	0,806				
	15. İstesem de şu anda çalıştığım kurumdan ayrılmak çok zor olur.	0,592				
KMO=0,902	**Ki Kare=4205,341**			**p<0,00**	**Toplam Açıklanan Varyans (%) =60,255**	

Tablo 10'da görüldüğü üzere, faktör boyutlarının tespitinde faktörlerin öz değerlerinin 1'den ve faktör yük değerlerinin 0,40'dan büyük olması koşulu aranmıştır (Kalaycı, 2010). Ölçeğin

14., 19. ve 20. maddeleri binişik olduğundan analize dâhil edilmemiştir. Buna göre yapılan faktör analizi sonuçları örgütsel bağlılık ölçeğinin Tablo 10'da belirtildiği gibi duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu göstermektedir.

4.1.6.Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılmak üzere elde edilen veriler IBM SPSS Statistics Versiyon 19 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz türüne karar verebilmek için araştırmada kullanılan sanal zorbalığa maruz kalma ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutları, iş tatmin ölçeği ve alt boyutları normallik dağılım şartını sağlayıp sağlamadığını görmek için $\alpha = 0.05$ anlamlılık düzeyinde çarpıklık katsayıları kontrol edilmiştir.

Katılımcıların sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı) ve iş taminleri (dışsal iş tatmini ve içsel iş tatmini), cinsiyet durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır.

Katılımcıların sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıklarının (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı) ve iş taminlerinin (dışsal iş tatmini ve içsel iş tatmini) eğitim, yaş, gelir, sektörde çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve kurumun yönetim anlayışına göre farklılık gösterip göstermediği ise tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Bu analizde farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna bakmak için Tukey Post Hoc testi yapılmıştır.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılıkları (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı) ve iş taminleri (dışsal iş tatmini ve içsel iş tatmini) arasında ilişki olup olmadığını test etmek amacıyla Pearson Korelasyon Testi ile incelenerek yapılmıştır.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılık ve iş tatminlerini nasıl etkilediğini ölçmek amacı ile Basit Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır.

4.2. Bulgular ve Yorum

Bu bölümde demografik verilere ilişkin bulgular ile sanalzorbalığa maruz kalma durumu, iş tatmini ve örgütsel bağlılık verilerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 11: Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Katılımcının	Seçenekler	Kişi sayısı	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	483	75,8
	Erkek	154	24,2
Eğitim Durumu	Lise	58	9,1
	Yüksekokul	229	35,9
	Fakülte	265	41,6
	Yüksek Lisans	71	11,1
	Doktora	14	2,2
Yaş	18-25	130	20,4
	26-30	168	26,4
	31-35	112	17,6
	36-40	136	21,4
	41-45	57	8,9
	46 ve üstü	34	5,3
Gelir	1500-1800	56	8,8
	1800-2100	40	6,3
	2100-2500	103	16,2
	2500-2800	79	12,4
	2800-3100	156	24,5
	3100'den fazla	203	31,9
Bu Sektörde Çalışma Süresi	1 Yıldan az	43	6,8
	1-3 Yıl	113	17,7
	4-7 Yıl	151	23,7
	8-10 Yıl	67	10,5
	10 Yıldan Fazla	263	41,3
Bu İşyerinde Çalışma Süresi	1 Yıldan az	107	16,8
	1-3 Yıl	219	34,4
	4-7 Yıl	157	24,6
	8-10 Yıl	48	7,5
	10 Yıldan Fazla	106	16,6
Yönetim Anlayışı	Yol gösterici- Yönlendirici	95	14,9
	Katılımcı	77	12,1
	Otoriter	267	41,9
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	21,8
	Diğer	59	9,3

Tablo 11'e göre; katılımcıların %75,8'sinin kadınlardan ve %24,2'sinin erkeklerden oluştuğu ve katılımcıların çoğunluğunu kadınların oluşturduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; %9,1'inin lise, %35,9'unun yüksekokul, %41,6'sının fakülte mezunu oldukları, %11,1'inin yüksek lisans ve %2,2'sinin de doktora derecesine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun fakülte mezunu (%41,6) oldukları görülmektedir.

Katılımcıların yaş aralığına bakıldığında; %20,4'ünün 18-25 yaş aralığında, %26,4'ünün 26-30 yaş aralığında, %17,6'sının 31-35 yaş aralığında, %21,4'ünün 41-45 yaş aralığında ve %5,3'ünün de 46 yaş ve üstünde oldukları anlaşılmaktadır.

Katılımcıların gelir durumu incelendiğinde; %8,8'inin 1500-1800 tl (Türk Lirası) gelir grubuna, %6,3'ünün 1800-2100 tl gelir grubuna, %16,2'sinin 2100-2500 tl gelir grubuna, %12,4'ünün 2500-2800 tl gelir grubuna, %24,5'inin 2800-3100 tl gelir grubuna ve katılımcıların %31,9'unun da 3100 tl'den fazla gelir grubuna dâhil oldukları görülmektedir.

Katılımcıların çalışanlar olarak sektörde çalışma sürelerine bakıldığında; çalışanların %6,8'inin 1 yıldan az, %17,7'sinin 1-3 yıl grubunda, %23,7'sinin 4-7 yıl grubunda, %10,5'inin 8-10 yıl grubunda, %41,3'ünün ise 10 yıldan fazla olan grupta yer aldıkları anlaşılmaktadır.

Katılımcıların iş yerlerinde çalışma süreleri incelendiğinde; %16,8'inin 1 yıldan az, %34,4'ünün 1-3 yıl arasında, %24,6'sının 4-7 yıl arasında, %7,5'inin 8-10 yıl arasında ve %16,6'sının da 10 yıldan fazla süredir bu işyerinde çalıştıkları görülmektedir.

Katılımcıların kurumlarının yönetim anlayışları ile ilgili sonuçlara bakıldığında; katılımcıların %14,9 yol gösterici- yönlendirici, %12,1'inin katılımcı, %41,9'unun otoriter, %21,8'inin vatandaş ve çalışan odaklı ve %9,3'ünün ise diğer şeklinde cevap verdiği anlaşılmaktadır.

4.2.1. Hipotez Testlerine İlişkin Analiz Sonuçları

Katılımcıların cinsiyetleri bakımından sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amaç ile bağımsız örneklem t-testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Faktör	Cinsiyet	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	Kadın	483	14,65	5,600	-2,204	0,028*
	Erkek	154	15,83	5,836		

Tablo 12 incelendiğinde, sanal zorbalığa maruz kalma ölçeğinden edilen puan ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda ($t=-2,204$, $p=0,028<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Erkek hemşirelerin kadın hemşirelere göre sanal zorbalığı maruz kalma puan ortalamalarının istatistiksel olarak daha yüksek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim durumları bakımından sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 13'de verilmiştir.

Tablo 13: Katılımcıların Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması

Faktör	Eğitim Durumu	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	Lise	58	15,03	5,409	,728	,573
	Yüksekokul	229	15,16	6,090		
	Fakülte	265	14,70	5,538		
	Yüksek Lisans	71	14,62	4,975		
	Doktora	14	17,00	5,818		

Tablo 13 incelendiğinde, katılımcıların sanal zorbalığa maruz kalma eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=0,728; p=0,573>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Hemşirelerin eğitim durumuna göre sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Katılımcıların yaş grupları değişkeni bakımından sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Yaş Grupları	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	18-25	130	15,73	6,877	3,546	,004*
	26-30	168	16,01	6,094		
	31-35	112	14,39	5,239		
	36-40	136	13,84	4,619		
	41-45	57	14,60	4,814		
	46 ve Üstü	34	13,38	3,490		

Tablo 14 incelendiğinde, sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=3,546; p=0,004<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur.

Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Post-Hoc testleri sonuçlarına göre 26-30 yaş grubundaki hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları 36-40 ve 46'dan daha fazla yaş grubundan, istatistiksel olarak anlamlı derecede fazladır.

Katılımcıların gelire göre sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 15'de verilmiştir.

Tablo 15: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumunun Gelire Göre Karşılaştırılması

Faktör	Gelir	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	1500-1800	56	16,89	7,042	3,886	,002*
	1800-2100	40	16,65	7,430		
	2100-2500	103	15,27	5,954		
	2500-2800	79	13,29	3,294		
	2800-3100	156	14,35	5,409		
	3100'den fazla	203	14,99	5,450		

Tablo 15 incelendiğinde, sanal zorbalığa maruz kalma durumunun gelire göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=3,886$; $p=0,002<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Post-Hoc testleri sonuçlarına göre geliri 1500-1800 arasında olan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları geliri 2500-2800 ve 2800-3100 arasında olan hemşirelerden puan ortalamalarından istatistiki olarak anlamlı derecede yüksektir. Ayrıca geliri 1800-2100 arasında olan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları geliri 2500-2800 arasında olanlardan daha yüksektir. Buna göre, hemşirelerin gelirleri azaldıkça sanal daha fazla zorbalığa maruz kaldıkları söylenebilir.

Katılımcıların sektörde çalışma süresine göre sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Sektörde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Faktör	Çalışma Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	1 Yıldan Az	43	16,16	6,835	4,329	,002*
	1-3 Yıl	113	15,65	6,295		
	4-7 Yıl	151	15,74	6,265		
	8-10 Yıl	67	15,42	6,241		
	10 Yıldan Fazla	263	13,85	4,406		

Tablo 16 incelendiğinde, sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının sektörde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=4,329 ve p=0,002<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Post-Hoc testleri sonuçlarına göre 10 yıldan daha fazla sektörde çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları sektörde 1-3 yıl ve 4-7 yıl arasında çalışan gruplara göre istatistiksel olarak anlamlı derecede daha düşüktür. Buna verilere göre, sektörde yeni olan hemşirelerin, sektörde daha uzun süre çalışmış hemşirelere göre sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Katılımcıların bulundukları işyerinde çalışma süresine göre sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 17'de verilmiştir.

Tablo 17: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Faktör	İş Yerinde Çalışma Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	1 Yıldan Az	107	16,10	7,223	2,450	,045*
	1-3 Yıl	219	14,81	5,379		
	4-7 Yıl	157	14,73	5,450		
	8-10 Yıl	48	15,90	5,883		
	10 Yıldan Fazla	106	13,91	4,450		

Tablo 17 incelendiğinde, katılımcıların sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının işyerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=2,450 ve p=0,0,45<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Post-Hoc testleri sonuçlarına göre sadece 1 yıldan az çalışan hemşireler ile 10 yıldan

fazla çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Buna göre çalıştıkları kurumda 1 yıldan az bulunan hemşirelerin, 10 yıldan daha fazla o kurumda bulunan hemşirelere göre daha fazla sanal zorbalığa maruz kaldıkları söylenebilir.

Katılımcıların çalıştıkları kurumun yönetim anlayışına göre sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 18'de verilmiştir.

Tablo 18: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Çalıştıkları Kurumun Yönetim Anlayışına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Yönetim Anlayışı	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	13,44	3,616	3,735	,005*
	Katılımcı	77	15,00	6,091		
	Otoriter	267	15,13	5,906		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	14,70	5,292		
	Diğer	59	16,97	6,978		

Tablo 18 incelendiğinde, sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının sektörde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=3,735 ve p=0,005<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Post-Hoc testleri sonuçlarına göre yol gösterici- yönlendirici yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin diğer olarak adlandırılan yönetim anlaşına sahip kurumlarda çalışan hemşirelere göre sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları daha düşük olduğu görülmüştür. Bu verilere göre, yol gösterici-yönlendirici yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa daha az maruz kaldıkları söylenebilir.

Katılımcıların cinsiyetleri bakımından örgütsel bağlılık ve alt boyutlarının (Duygusal, Normatif ve Devamlılık Bağlılığı) farklılık gösterip tespit etmek amacı ile bağımsız örneklem t-testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 19: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Faktör	Cinsiyet	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Duygusal Bağlılık	Kadın	483	18,38	6,26	-1,125	0,972
	Erkek	154	19,03	6,319		
Normatif Bağlılık	Kadın	483	16,64	4,93	0,025	0,032*
	Erkek	154	16,63	5,57		
Devamlılık Bağlılığı	Kadın	483	9,27	3,04	-0,075	0,431
	Erkek	154	9,29	3,16		
Örgütsel Bağlılık Genel	Kadın	483	44,31	11,20	0,639	0,871
	Erkek	154	44,97	11,25		

Tablo 19 incelendiğinde, örgütsel bağlılık ölçeğinin ve alt boyutlarının (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılık) cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sonucunda ($t=0,639$ $p=0,871>0,05$; $t=-1,025$ $p=0,972>0,05$; $t=0,025$ $p=0,032<0,05$; $t=-0,075$ $p=0,431>0,05$) gruplar arasında sadece normatif bağlılık alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Buna göre kadın hemşirelerin normatif bağlılık düzeyleri istatistiksel olarak erkek hemşirelerin normatif bağlıklarından yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların eğitim durumları bakımından örgütsel bağlılıklarının (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Eğitim Durumu	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Duygusal Bağlılık	Lise	58	17,94	6,64	1,424	0,214
	Yüksekokul	229	18,00	6,34		
	Fakülte	265	18,72	6,23		
	Yüksek Lisans	71	19,32	6,19		
	Doktora	14	21,35	3,56		
Normatif Bağlılık	Lise	58	16,49	5,66	0.483	0.789
	Yüksekokul	229	16,57	4,91		
	Fakülte	265	16,62	5,26		
	Yüksek Lisans	71	16,73	4,92		
	Doktora	14	17,14	2,50		
Devamlılık Bağlılığı	Lise	58	8,77	3,12	0.719	0.609
	Yüksekokul	229	9,35	2,92		
	Fakülte	265	9,20	3,19		
	Yüksek Lisans	71	9,47	3,18		
	Doktora	14	10,07	2,26		
Örgütsel Bağlılık Genel	Lise	58	43,21	11,92	1.132	0.342
	Yüksekokul	229	43,93	11,10		
	Fakülte	265	44,56	11,53		
	Yüksek Lisans	71	45,54	10,14		
	Doktora	14	48,57	6,64		

Tablo 20 incelendiğinde, hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ve alt faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda sırasıyla (F=1,132 ve p=0,342>0,05; F=1,424 ve p=0,214>0,05; F=0,483 ve p=0,789>0,05; F=0,719 ve p=0,609>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Hemşirelerin yaş grupları değişkeni bakımından örgütsel bağlılıklarının (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile yapılan tek yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 21'de verilmiştir.

Tablo 21: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Yaş Grupları	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Duygusal Bağlılık	18-25	130	17,32	5,85	7,902	0,000*
	26-30	168	17,33	6,16		
	31-35	112	19,92	6,33		
	36-40	136	18,10	6,21		
	41-45	57	21,30	5,90		
	46 ve Üstü	34	21,82	6,18		
Normatif Bağlılık	18-25	130	16,27	4,88	2,399	0,036*
	26-30	168	15,79	5,10		
	31-35	112	16,88	4,82		
	36-40	136	17,09	4,62		
	41-45	57	18,07	5,09		
	46 ve Üstü	34	17,38	7,50		
Devamlılık Bağlılığı	18-25	130	8,69	2,99	2,005	0,076
	26-30	168	9,39	3,07		
	31-35	112	9,55	3,14		
	36-40	136	9,23	2,94		
	41-45	57	10,07	3,13		
	46 ve Üstü	34	9,00	3,36		
Örgütsel Bağlılık Genel	18-25	130	42,28	10,16	5,849	0,000*
	26-30	168	42,52	11,37		
	31-35	112	46,35	10,43		
	36-40	136	44,42	10,73		
	41-45	57	49,44	11,78		
	46 ve Üstü	34	48,21	13,66		

Tablo 21 incelendiğinde, örgütsel bağlılık faktörünün yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=5,849 ve p=0,000<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulmuştur. Farkın hangi gruplar olduğunu anlayabilmek amacıyla yapılan Tukey Post-Hoc testleri sonuçlarına göre 41-45 yaş grubundaki hemşirelerin örgütsel bağlılıkları 18-25 yaş grubundan, 26-30 yaş grubundan ve 36-40 yaş grubundan istatistiksel olarak anlamlı derecede fazladır. Ayrıca benzer şekilde 31-35 yaş grubundaki hemşirelerin de örgütsel bağlılık düzeylerinin 18-25 yaş grubundaki bireylerden daha yüksek olduğu görülmüştür.

Duygusal Bağlılık faktörünün yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=7,902 ve p=0,000<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu anlayabilmek amacıyla yapılan Tukey Post-Hoc test sonuçlarına göre yaşı 46 ve üstü olan ve 41-45 yaş aralığındaki hemşirelerin duygusal bağlılıkları, yaşları 18-25, 26-30 ve 36-40 yaş gruplarından daha yüksektir. Benzer şekilde 31-35 yaş aralığındaki hemşirelerin duygusal bağlılıkları da 18-25 ve 26-30 yaş aralığındaki hemşirelerden daha yüksek olduğu hesaplanmıştır.

Tablo 21'de görüldüğü gibi ölçeğin normatif bağlılık alt boyutu ile ilgili yapılan tek yönlü ANOVA testine ait sonuçlarda (F=2,399 ve p=0,036<0,05) istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı farkın meydana geldiğini anlamak için yapılan Tukey Post-Hoc testi sonuçlarına göre sadece 41-45 yaş aralığındaki hemşirelerin normatif bağlılıklarının 26-30 yaş grubundaki hemşirelerden daha yüksek olduğu görülmüştür.

Devam bağlılığı alt faktörünün yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=2,005 ve p=0,076>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Katılımcıların gelire göre örgütsel bağlılıklarının (duygusal, normatif, devamlılık bağlılığı) farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 22'de verilmiştir.

Tablo 22: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Gelire Göre Karşılaştırılması

Faktör	Gelir	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Duygusal Bağlılık	1500-1800	56	18,23	6,12	0,838	0,523
	1800-2100	40	17,47	7,26		
	2100-2500	103	18,21	6,12		
	2500-2800	79	19,67	5,50		
	2800-3100	156	18,45	6,06		
	3100'den fazla	203	18,63	6,64		
Normatif Bağlılık	1500-1800	56	15,92	5,83	0,589	0,709
	1800-2100	40	16,70	5,06		
	2100-2500	103	17,05	4,90		
	2500-2800	79	16,41	4,75		
	2800-3100	156	16,37	5,22		
	3100'den fazla	203	16,91	5,01		
Devamlılık Bağlılığı	1500-1800	56	8,78	3,01	1,529	0,179
	1800-2100	40	9,25	3,55		
	2100-2500	103	9,82	3,19		
	2500-2800	79	9,69	2,63		
	2800-3100	156	9,24	3,02		
	3100'den fazla	203	9,02	3,10		
Örgütsel Bağlılık Genel	1500-1800	56	42,95	11,80	0,598	0,702
	1800-2100	40	43,43	11,85		
	2100-2500	103	45,10	11,26		
	2500-2800	79	45,78	10,11		
	2800-3100	156	44,08	10,85		
	3100'den fazla	203	44,57	11,61		

Tablo 22 incelendiğinde, hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ve alt boyutlarının (duygusal, normatif ve devam bağlılığı) gelir değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=0,838 ve p=0,523>0,05; F=0,589 ve p=0,709>0,05; F=1,529 ve p=0,179>0,05; F=0,519 ve p=0,702>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Katılımcıların sektörde çalışma süresine göre örgütsel bağlılıkları ve alt boyutlarının (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 23'te verilmiştir.

Tablo 23: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Sektörde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Faktör	Çalışma Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Duygusal Bağlılık	1 Yıldan Az	43	17,84	4.43	2,632	0,033*
	1-3 Yıl	113	17,50	6.03		
	4-7 Yıl	151	17,95	6.27		
	8-10 Yıl	67	18,58	6.88		
	10 Yıldan Fazla	263	19,44	6.41		
Normatif Bağlılık	1 Yıldan Az	43	16,26	4.85	1,157	0,329
	1-3 Yıl	113	16,33	5.14		
	4-7 Yıl	151	16,10	5.06		
	8-10 Yıl	67	17,19	5.12		
	10 Yıldan Fazla	263	17,02	5.12		
Devamlılık Bağlılığı	1 Yıldan Az	43	9,23	2.96	1,287	0,274
	1-3 Yıl	113	9,62	2.95		
	4-7 Yıl	151	8,86	3.19		
	8-10 Yıl	67	9,09	3.25		
	10 Yıldan Fazla	263	9,44	3.03		
Örgütsel Bağlılık Genel	1 Yıldan Az	43	43,33	8.11	2,184	0,069
	1-3 Yıl	113	43,44	10.90		
	4-7 Yıl	151	42,91	11.46		
	8-10 Yıl	67	44,87	11.14		
	10 Yıldan Fazla	263	45,90	11.55		

Tablo 23 incelendiğinde, örgütsel bağlılık ve alt boyutlarının (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) sektörde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda duygusal bağlılık faktörü dışında ($F=2,184$ ve $p=0,069>0,05$; $F=1,157$ ve $p=0,329>0,05$; $F=1,287$ ve $p=0,274>0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Duygusal bağlılık faktörünün sektörde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ise (F=2,632 ve p=0,033<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Post-Hoc test sonuçlarına göre 10 yıldan fazla çalışan grubun duygusal bağlılık puan ortalamaları istatiksel olarak ve 4-7 yıl arasında çalışan grupların puan ortalamalarından yüksek olduğu görülmüştür.

Katılımcıların işyerinde çalışma süresine göre örgütsel bağlılıkları ve alt faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 24'te verilmiştir.

Tablo 24: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Faktör	Çalışma Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Duygusal Bağlılık	1 Yıldan Az	107	17,42	5,74	4,604	0,001*
	1-3 Yıl	219	18,30	6,54		
	4-7 Yıl	157	18,32	6,29		
	8-10 Yıl	48	17,92	6,35		
	10 Yıldan Fazla	106	20,79	5,78		
Normatif Bağlılık	1 Yıldan Az	107	15,51	5,00	4,596	0,001*
	1-3 Yıl	219	16,21	5,30		
	4-7 Yıl	157	16,87	4,80		
	8-10 Yıl	48	16,83	4,76		
	10 Yıldan Fazla	106	18,26	4,96		
Devamlılık Bağlılığı	1 Yıldan Az	107	8,63	3,11	4,174	0,002*
	1-3 Yıl	219	9,02	3,14		
	4-7 Yıl	157	9,36	3,05		
	8-10 Yıl	48	9,73	2,94		
	10 Yıldan Fazla	106	10,17	2,80		
Örgütsel Bağlılık Genel	1 Yıldan Az	107	41,56	10,33	7,223	0,000*
	1-3 Yıl	219	43,53	11,30		
	4-7 Yıl	157	44,55	11,04		
	8-10 Yıl	48	44,48	10,93		
	10 Yıldan Fazla	106	49,23	11,02		

Tablo 24 incelendiğinde, duygusal bağlılık faktörünün işyerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=4,604 ve p=0,001<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu görebilmek için yapılan Tukey

Post-Hoc analiz sonucunda 10 yıldan fazla aynı işyerinde çalışanların duygusal bağlılıkları 1 yıldan az, 1-3 yıl ve 4-7 yıl süreyle işyerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Normatif bağlılık faktörünün işyerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=4,596$ ve $p=0,001<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farkın hangi gruplar arasında oluştuğunu anlayabilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda 10 yıldan fazla aynı işyerinde çalışanların normatif bağlılıkları 1 yıldan az ve 1-3 yıl süreyle işyerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Devam bağlılığı faktörünün işyerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=4,174$ ve $p=0,002<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür. Farkın hangi gruplar arasında oluştuğunu anlayabilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda diğer faktörlerle benzer şekilde 10 yıldan fazla aynı işyerinde çalışanların devam bağlılık puan ortalamaları 1 yıldan az ve 1-3 yıl süreyle işyerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Örgütsel bağlılık ölçeğinin geneli için işyerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=7,223$ ve $p=0,000<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür. Farkın hangi gruplar arasında oluştuğunu anlayabilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda yine 10 yıldan fazla aynı işyerinde çalışanların örgütsel bağlılıkları 1 yıldan az, 1-3 yıl ve 4-7 yıl 1 süreyle işyerinde çalışan hemşirelerin puan ortalamalrından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların çalıştıkları kurumun yönetim anlayışına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 25'te verilmiştir.

Tablo 25: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarının Kurumun Yönetim Anlayışına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Kullanım Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Duygusal Bağlılık	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	21,60	5,50	22,604	0,000*
	Katılımcı	77	20,78	5,22		
	Otoriter	267	17,21	5,98		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	19,70	6,18		
	Diğer	59	14,02	6,24		
Normatif Bağlılık	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	18,58	4,87	17,451	0,000*
	Katılımcı	77	18,18	4,86		
	Otoriter	267	15,47	4,42		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	17,96	5,26		
	Diğer	59	13,75	5,60		
Devamlılık Bağlılığı	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	9,51	3,01	2,357	0,052
	Katılımcı	77	8,92	3,41		
	Otoriter	267	9,46	2,95		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	9,42	3,08		
	Diğer	59	8,25	3,12		
Örgütsel Bağlılık Genel	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	49,68	9,73	22,806	0,000*
	Katılımcı	77	47,88	9,80		
	Otoriter	267	42,14	9,96		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	47,08	12,00		
	Diğer	59	36,02	11,31		

Tablo 25 incelendiğinde, duygusal bağlılık faktörünün kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=22.604$ ve $p=0.000<0.05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu görebilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda otoriter yönetim anlayışına sahip olan grubun duygusal bağlılığı yol gösterici yönlendirici, vatandaş ve çalışan odaklı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu görülmüştür. Katılımcılar tarafından diğer olarak işaretlenen yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin ise hem otoriter hem vatandaş ve çalışan odaklı hem de yol gösterici-yönlendirici yönetim anlayışına sahip gruplardan daha düşük duygusal bağlılığa sahip oldukları görülmüştür.

Normatif bağlılık faktörünün kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=17,451 ve p=0.000<0.05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu görebilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda hem otoriter hem de diğer yönetim anlayışına sahip olan grubun duygusal bağlılık puan ortalamaları yol gösterici yönlendirici, vatandaş ve çalışan odaklı ve katılımcı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu görülmüştür.

Devamlılık bağlılığı faktörünün kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=2,357 ve p=0,052>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Örgütsel bağlılığın genelinden alınan puan ortalamalarının kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=22,806 ve p=0,000<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farkın hangi gruplar arasında oluştuğunu anlayabilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda otoriter yönetim anlayışına sahip olan grubun duygusal bağlılığı yol gösterici yönlendirici, vatandaş ve çalışan odaklı ve katılımcı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu görülmüştür. Katılımcılar tarafından diğer olarak işaretlenen yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin ise diğer yönetim anlayışlarını oluşturan grupların örgütsel bağlılık ölçeği puan ortalamalarından daha düşük olduğu hesaplanmıştır.

Katılımcıların cinsiyetleri bakımından iş tatmin düzeyleri (içsel ve dışsal tatmin) farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile bağımsız örneklem t-testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Faktör	Cinsiyet	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	t	p
İçsel Tatmin	Kadın	483	18,08	5,99	-3,101	0,577
	Erkek	154	19,79	5,90		
Dışsal Tatmin	Kadın	483	28,51	8,30	-1,192	0,724
	Erkek	154	29,44	8,59		
İş Tatmini Genel	Kadın	483	46,59	13,23	-2,143	0,915
	Erkek	154	49,23	13,48		

Tablo 26'de yer alan analiz sonuçlarına göre; iş tatmini ölçeğinin geneli ve alt boyutları (içsel ve dışsal tatmin) için erkeklerin ortalama puanlarının (19,79; 29,44; 49,23) kadınların ortalama puanlarından (18,08; 28,51; 46,59) daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak farkın testi amacı ile yapılan t testi sonucuna (t=-3,101 ve p=0,577>0,05; t=-1,192 ve p=0,724>0,05; t=-2,143 ve p=0,915>0,05) göre bu fark istatistiki olarak anlamsızdır.

Katılımcıların eğitim düzeyleri bakımından iş tatmini ölçeğinin geneli ve alt boyutları (içsel ve dışsal tatmin) puan ortalamalarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 27'de verilmiştir.

Tablo 27: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Eğitim Durumu	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İçsel Tatmin	Lise	58	17,74	5,94	5,895	0,000*
	Yüksekokul	229	17,33	5,76		
	Fakülte	265	18,96	6,12		
	Yüksek Lisans	71	19,73	5,71		
	Doktora	14	24,43	4,72		
Dışsal Tatmin	Lise	58	28,30	9,09	3,159	0,008*
	Yüksekokul	229	27,40	7,84		
	Fakülte	265	29,16	8,84		
	Yüksek Lisans	71	30,75	7,21		
	Doktora	14	31,43	6,64		
İş Tatmini Genel	Lise	58	46,04	14,13	4,538	0,000*
	Yüksekokul	229	44,73	12,69		
	Fakülte	265	48,12	13,88		
	Yüksek Lisans	71	50,48	11,40		
	Doktora	14	55,86	10,30		

Tablo 27 incelendiğinde, içsel tatmini faktörünün katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=5,895 ve p=0,000<0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Tukey Post-Hoc testi sonucunda doktora mezunu olan hemşirelerin içsel tatminlerinin lise, yüksekokul ve fakülteden mezun olan hemşirelerin içsel tatminlerinden daha yüksek olduğu

görülmüştür. Ayrıca yüksekokul mezunlarının içsel tatmin düzeylerinin fakülte ve yüksek lisans mezunu olanlardan daha düşük olduğu bulunmuştur.

Dışsal tatmin faktöründen alınan puan ortalamalarının katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=3,159$ ve $p=0,008<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında fark oluştuğunu bulabilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analizi sonucunda sadece yüksek lisans mezunlarının dışsal tatminlerinin yüksekokul mezunlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür.

Katılımcıların iş tatmininin genelinden aldıkları puan ortalamalarının eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=4,538$ ve $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey Post-Hoc testi sonucunda yüksekokul mezunlarının iş tatmin puan ortalamalarının doktora ve yüksek lisans mezunlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde düşük olduğu görülmüştür.

Katılımcıların yaş gruplarına göre iş tatmin düzeyleri (içsel ve dışsal tatmin) farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 28'de verilmiştir.

Tablo 28: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Göre Karşılaştırılması

Faktör	Yaş Grupları	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İçsel Tatmin	18-25	130	19,19	5,95	3,245	0,007*
	26-30	168	17,68	6,14		
	31-35	112	19,30	6,32		
	36-40	136	17,44	5,53		
	41-45	57	18,86	5,04		
	46 ve Üstü	34	20,74	6,88		
Dışsal Tatmin	18-25	130	29,15	8,52	1,530	0,178
	26-30	168	27,48	8,02		
	31-35	112	29,41	8,42		
	36-40	136	28,40	8,29		
	41-45	57	29,91	7,71		
	46 ve Üstü	34	30,47	10,29		
İş Tatmini Genel	18-25	130	48,35	13,63	2,343	0,040*
	26-30	168	45,17	13,18		
	31-35	112	48,71	13,73		
	36-40	136	45,84	12,62		
	41-45	57	48,77	10,76		
	46 ve Üstü	34	51,21	16,61		

Tablo 28 incelendiğinde, içsel iş tatmin faktörünün katılımcıların yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=3,245$ ve $p=0,007<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Tukey Post-Hoc testi sonucunda yaşı 46'dan fazla olan hemşirelerin içsel tatmin puan ortalamaları 36-40 yaş grubunda olanların puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Dışsal tatmin faktörünün katılımcıların yaşına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=1,530$ ve $p=0,178>0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

İş tatmininin tamamından alınan puan ortalamalarının yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=2,343$ ve $p=0,040<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Tukey Post-Hoc testi sonucunda 46'dan fazla yaş grubunda olan hemşirelerin iş tatmin puan ortalamaları 26-30 ve 36-40 yaş grubunda bulunan

hemşirelerin iş tatmin puan ortalamalarından daha yüksek olduğu 26-30 yaş grubunda olanların ise 18-25 ve 31-35 yaş grubundaki hemşirelerin puan ortalamalarından daha düşük olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Katılımcıların gelire göre iş tatmin düzeylerinin (içsel ve dışsal tatmin) farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 29: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Gelire Göre Karşılaştırılması

Faktör	Gelir	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İçsel Tatmin	1500-1800	56	16,84	5,65	2,964	0,012*
	1800-2100	40	19,28	6,11		
	2100-2500	103	17,35	5,52		
	2500-2800	79	18,46	6,16		
	2800-3100	156	18,33	5,83		
	3100'den fazla	203	19,51	6,25		
Dışsal Tatmin	1500-1800	56	27,95	8,31	0,537	0,748
	1800-2100	40	29,18	9,71		
	2100-2500	103	28,19	7,76		
	2500-2800	79	29,46	9,03		
	2800-3100	156	28,29	7,75		
	3100'den fazla	203	29,20	8,66		
İş Tatmini Genel	1500-1800	56	44,79	13,20	1,387	0,227
	1800-2100	40	48,45	14,85		
	2100-2500	103	45,54	12,53		
	2500-2800	79	47,91	14,25		
	2800-3100	156	46,62	12,31		
	3100'den fazla	203	48,71	13,77		

Tablo 29 incelendiğinde, içsel tatmin faktörünün katılımcıların gelir değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=2,964$ ve $p=0,012<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bulunan bu farkın hangi gruplardan kaynakladığını anlamak için yapılan Tukey Pos-Hoc testi sonucunda geliri 3100 TL ve üzeri olanların içsel tatmin puan ortalamalarının 1500-1800 TL ve 2100-2500 TL gelir grubunda olanlardan yüksek olduğu görülmektedir.

Dışsal tatmin faktörünün katılımcıların gelir değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=0,537 ve p=0,748>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Benzer şekilde iş tatmin ölçeğinin tamamından alınan puan ortalamalarının katılımcıların gelir değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda (F=1,387 ve p=0,227>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Katılımcıların sektörde çalışma süresine göre iş tatmin düzeylerinin (içsel ve dışsal tatmin) farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 30'da verilmiştir.

Tablo 30: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Sektörde Çalışma Süresine Gelire Göre Karşılaştırılması

Faktör	Çalışma Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İçsel Tatmin	1 Yıldan Az	43	18,93	4,94	0,193	0,942
	1-3 Yıl	113	18,42	6,10		
	4-7 Yıl	151	18,74	6,26		
	8-10 Yıl	67	18,55	6,59		
	10 Yıldan Fazla	263	18,30	5,86		
Dışsal Tatmin	1 Yıldan Az	43	30,21	7,31	0,888	0,471
	1-3 Yıl	113	28,72	8,09		
	4-7 Yıl	151	28,14	8,58		
	8-10 Yıl	67	27,73	7,74		
	10 Yıldan Fazla	263	29,10	8,69		
İş Tatmini Genel	1 Yıldan Az	43	49,14	11,65	0,342	0,850
	1-3 Yıl	113	47,14	13,03		
	4-7 Yıl	151	46,87	13,93		
	8-10 Yıl	67	46,28	13,46		
	10 Yıldan Fazla	263	47,40	13,40		

Tablo 30 görüldüğü gibi içsel ve dışsal tatmin faktörlerinden ve iş tatmin ölçeğinin tamamından aldıkları puan ortalamaları katılımcıların sektörde çalışma süresi değişkenine göre (F=0,193 ve p=0,942>0,05; F=0,888 ve p=0,471>0,05; F=0,342 ve p=0,850>0,05) gruplar arasında istatistiksel olarak farklılaşmamaktadır.

Katılımcıların işyerinde çalışma süresine göre iş tatmin düzeylerinin (içsel ve dışsal tatmin) farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 31'de verilmiştir.

Tablo 31: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının İş Yerinde Çalışma Süresine Gelire Göre Karşılaştırılması

Faktör	Çalışma Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İçsel Tatmin	1 Yıldan Az	107	18,69	5,59	1,598	0,173
	1-3 Yıl	219	17,98	6,37		
	4-7 Yıl	157	19,44	5,80		
	8-10 Yıl	48	17,83	6,02		
	10 Yıldan Fazla	106	18,25	5,90		
Dışsal Tatmin	1 Yıldan Az	107	28,77	8,29	0,770	0,545
	1-3 Yıl	219	28,12	8,58		
	4-7 Yıl	157	29,59	8,39		
	8-10 Yıl	48	28,19	7,89		
	10 Yıldan Fazla	106	28,94	8,25		
İş Tatmini Genel	1 Yıldan Az	107	47,46	12,91	1,218	0,302
	1-3 Yıl	219	46,10	13,83		
	4-7 Yıl	157	49,03	13,16		
	8-10 Yıl	48	46,02	13,00		
	10 Yıldan Fazla	106	47,20	13,04		

Tablo 31 görüldüğü gibi içsel iş tatmini ve dışsal tatmin faktörlerinden ve iş tatmin ölçeğinin tamamından aldıkları puan ortalamaları ($F=1,598$ ve $p=0,173>0,05$; $F=0,770$ ve $p=0,545>0,05$; $F=1,218$ ve $p=0,302>0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır.

Katılımcıların çalıştıkları kurumun yönetim anlayışına göre iş tatmin düzeylerinin (içsel ve dışsal tatmin) farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacı ile tek yönlü ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 32'de verilmiştir.

Tablo 32: İş Tatmin Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Kurumun Yönetim Anlayışına Göre Karşılaştırılması

Faktör	Kullanım Süresi	Kişi sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İçsel Tatmin	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	22,18	6,13	25,124	0,000*
	Katılımcı	77	20,53	5,53		
	Otoriter	267	16,55	5,43		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	19,62	5,68		
	Diğer	59	16,02	5,39		
Dışsal Tatmin	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	34,33	7,80	40,980	0,000*
	Katılımcı	77	32,75	6,77		
	Otoriter	267	25,82	7,58		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	30,82	7,64		
	Diğer	59	22,76	7,03		
İş Tatmini Genel	Yol Gösterici-Yönlendirici	95	56,51	12,65	40,211	0,000*
	Katılımcı	77	53,29	11,42		
	Otoriter	267	42,37	11,68		
	Vatandaş ve Çalışan Odaklı	139	50,44	12,48		
	Diğer	59	38,78	11,31		

Tablo 32 incelendiğinde, içsel tatmin faktörünün kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=25,124$ ve $p=0,000<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu görebilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda otoriter ve diğer yönetim anlayışına sahip olan grubun içsel iş tatminleri yol gösterici yönlendirici, katılımcı, vatandaş ve çalışan odaklı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu görülmüştür. Otoriter yönetim anlayışı grubunda bulunan katılımcıların içsel iş tatminleri diğer yönetim anlayışına sahip olan gruptan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Katılımcılar tarafından yol gösterici-yönlendirici yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin ise vatandaş ve çalışan odaklı yönetim anlayışına sahip gruplardan daha yüksek içsel tatminine sahip oldukları görülmektedir.

Dışsal tatmin faktörünün kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=40,980$ ve $p=0,000<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu görebilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda

otoriter ve diğer yönetim anlayışına sahip olan grubun içsel iş tatminleri yol gösterici yönlendirici, katılımcı, vatandaş ve çalışan odaklı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu görülmüştür. Otoriter yönetim anlayışı grubunda bulunan katılımcıların içsel iş tatminleri diğer yönetim anlayışına sahip olan gruptan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Katılımcılar tarafından yol gösterici-yönlendirici olarak işaretlenen yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin katılımcı yönetim anlayışına sahip gruplardan daha yüksek dışsal iş tatmin düzeyine sahip oldukları görülmüştür.

İş tatminin genelinden alınan toplam puan ortalamalarının kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda ($F=40,211$ ve $p=0,000<0,05$) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu görebilmek için yapılan Tukey Post-Hoc analiz sonucunda alt boyutlarla benzer şekilde otoriter ve diğer yönetim anlayışına sahip olan grubun içsel iş tatminleri yol gösterici-yönlendirici, katılımcı, vatandaş ve çalışan odaklı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu görülmüştür. Otoriter yönetim anlayışı grubunda bulunan katılımcıların içsel iş tatminleri diğer yönetim anlayışına sahip olan gruptan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Katılımcılar tarafından yol gösterici-yönlendirici olarak işaretlenen yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin katılımcı yönetim anlayışına sahip gruplardan daha yüksek dışsal iş tatmin düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

4.2.2. Değişkenlerin Korelasyon Değerlerine İlişkin Analiz

Bu başlık altında aşağıdaki hipotezler test edilmiştir.

"H_1: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile içsel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır."

"H_2: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile dışsal iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır."

"H_3: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile genel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır."

"H_4: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve duygusal bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır."

"H_5: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve normatif bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır."

"H_6: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve devam bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır."

"H_7: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır."

Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile çalışanların iş tatminleri (içsel ve dışsal tatmin) arasındaki ilişki için Pearson katsayısı hesaplanmıştır ve Tablo 33'de gösterilmiştir.

Tablo 33: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma durumları ile İş Tatmin (İçsel ve Dışsal Tatmin) Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Değerleri

N=637		İçsel	Dışsal	Genel
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	r	,000	-,067	-,042
	p	,498	,045*	,144

Tablo 33 incelendiğinde, sanal zorbalığa maruz kalma ile içsel iş tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (r_s=0,000; n=637; p=498>0,05). Dolayısıyla "**H_1**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile içsel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma ile dışsal iş tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (r_s=-0,067; n=637; p=0,045>0,05). Dolayısıyla "**H_2**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile dışsal iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi kabul edilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma ile genel iş tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (r_s=0,042; n=637; p=0,144>0,05). Dolayısıyla "**H_3**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile genel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) arasındaki ilişki Pearson katsayısı ile hesaplanmıştır ve sonuçları Tablo 34'de gösterilmiştir.

Tablo 34: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma durumları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları (Duygusal, Normatif ve Devamlılık Bağlılığı) Arasındaki Korelasyon Değerleri

N=637		Duygusal Bağlılık	Normatif Bağlılık	Devamlılık Bağlılığı	Genel
Sanal Zorbalığa Maruz Kalma	r	-,129	-,007	-,028	-,083
	p	,001*	,428	,238	,018*

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile duygusal bağlılık arasında zayıf düzeyde istatistiksel açıdan negatif yönde (r_s=-0,129; n=637; p=0,001<0,05) anlamlı ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla "**H_4**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve duygusal bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi kabul edilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile normatif bağlılık faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (r_s=0,007; n=637; p=0,428>0,05). Dolayısıyla "**H_5**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve normatif bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile devamlılık bağlılığı faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (r_s=-0,028; n=637; p=0,238>0,05). Dolayısıyla "**H_6**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve devam bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılık faktörü arasında zayıf düzeyde istatistiksel açıdan negatif yönde (r_s=-0,083; n=637; p=0,018<0,05) anlamlı ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla "**H_7**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezi kabul edilmiştir.

4.2.3. Regresyon Analizi Sonuçları

Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkilerine ilişkin yapılacak Basit Doğrusal Regresyon Analizi ile incelenecek hipotezler aşağıdaki gibidir:

"H_8: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, duygusal bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır."

"H_9: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, normatif bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır."

"H_{10}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, devamlılık bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır."

"H_{11}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır."

"H_{12}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, içsel tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır."

"H_{13}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, dışsal tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır."

"H_{14}: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, iş tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır."

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının, örgütsel bağlılık (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) düzeylerinin üzerinde etkisinin olup olmadığını tespit etmek amacı ile geliştirilen hipotezlerin regresyon analizi sonuçları Tablo 35'de gösterilmiştir.

Tablo 35: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		p	R^2	F
	B	Standart Hata	β	t			
Duygusal Bağlılık	-0,143	0,044	-0,129	-3,273	0,001	0,017	10,715
Normatif Bağlılık	-0,007	0,036	-0,007	-0,183	0,855	0,000	0,033
Devamlılık Bağlılığı	-0,015	0,021	-0,028	-0,715	0,475	0,001	0,511
Genel Örgütsel Bağlılık	-0,164	0,078	-0,083	-2,105	0,036	0,007	4,429

Tablo 35 incelendiğinde, hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılık ve alt boyutları üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak duygusal bağlılık değişkeni için anlamlı bulunmuştur ($p=0,001<0,05$). B katsayısı (-0,143), bağımsız değişken olan sanal zorbalığa maruz kalma durumunun bağımlı değişken olan duygusal bağlılığı negatif yönlü etkilediğini göstermektedir. Buna göre

hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları bir birim arttığında duygusal bağlılıkları %14,3 azalacaktır. R^2 değeri ise sanal zorbalığa maruz kalma durumu değişkeninin duygusal bağlılık değişkenindeki toplam varyansın %1,7'sini açıkladığını göstermektedir. Sonuç olarak, sanal zorbalığa maruz kalma durumunun duygusal bağlılığı anlamlı düzeyde negatif etkilediği hipotezi (H_8) kabul edilmiştir.

Regresyon denklemi, Duygusal Bağlılık ($\hat{Y}$)=20,673-0,143 sanal zorbalığa maruz kalma (X), p=0,001<0,005 değerleriyle duygusal bağlılık değişkeninin modeli açıklamada en yüksek katkıyı sağladığı görülmektedir. Bu veriler sanal zorbalığa maruz kalma durumunun artışa bağlı olarak duygusal bağlıktaki azalışı göstermektedir.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının normatif bağlılık faktörü üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunamamıştır (p=0,855>0,05). Dolayısıyla "**H_9:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, normatif bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının devamlılık bağlılığı faktörü üzerinde de istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunamamıştır (p=0,475>0,05). Dolayısıyla "**H_{10}:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, devamlılık bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır." hipotezi reddedilmiştir.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmuştur (p=0,036<0,05). Dolayısıyla "**H_{11}:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır." hipotezi kabul edilmiştir. B katsayısı (-0,164), bağımsız değişken olan sanal zorbalığa maruz kalma durumunun bağımlı değişken olan örgütsel bağlılığı negatif yönlü etkilediğini göstermektedir. Buna göre hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları bir birim arttığında örgütsel bağlılıkları %16,4 azalacaktır. R^2 değeri ise sanal zorbalığa maruz kalma durumu değişkeninin örgütsel bağlılık değişkenindeki toplam varyansın %0,7'sini açıkladığını göstermektedir. Sonuç olarak, sanal zorbalığa maruz kalma durumunun örgütsel bağlılığı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde negatif etkilediği hipotezi (**H_{11}**) kabul edilmiştir

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatmini ve alt boyutları (içsel ve dışsal tatmin) üzerinde etkisinin olup olmadığını tespit etmek amacı ile geliştirilen hipotezlerin regresyon analizi sonuçları Tablo 36'da gösterilmiştir.

Tablo 36: Sanal Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının İş Tatmini Alt Boyutları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		p	R^2	F
	β	Standart Hata	β	t			
İçsel Tatmin	0,000	0,042	0,000	-0,004	0,997	0,000	0,00
Dışsal Tatmin	-0,099	0,058	-0,067	-1,694	0,091	0,004	2,868
İş Tatmini Genel	-0,099	0,093	-0,042	-1,064	0,288	0,002	1,133

Tablo 36 incelendiğinde, hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatmini ve alt boyutları (içsel ve dışsal tatmin) üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel iş tatmini değişkenleri için istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (p=0,99; p=0,09 ve P=0,29>0.05). Dolayısıyla **"H_{12}:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, içsel tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır."; **"H_{13}:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, dışsal tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır." ve **"H_{14}:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, iş tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır." hipotezleri reddedilmiştir.

4.2.4. Hipotez Testi Sonuçları

Araştırma kapsamında yapılan analizler sonucunda kurulan hipotezlerin kabul veya ret durumu Tablo 37'de gösterildiği gibidir.

Tablo 37: Kurulan Hipotezlerin Kabul veya Ret Sonuçları

	Hipotezler	Bulgu
H_1:	Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile içsel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Ret
H_2:	Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile dışsal iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Kabul
H_3:	Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile genel iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Ret
H_4:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve duygusal bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Kabul
H_5:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve normatif bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Ret
H_6:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve devam bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Ret
H_7:	Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır.	Kabul
H_8:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, duygusal bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H_9:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, normatif bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.	Ret
H_{10}:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, devamlılık bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.	Ret
H_{11}:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H_{12}:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, içsel tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır.	Ret
H_{13}:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, dışsal tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır.	Ret
H_{14}:	Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, iş tatminleri üzerinde negatif etkisi vardır.	Ret

Tablo 37 incelendiğinde, hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile iş tatminleri ve alt boyutları arasında ilişki olup olmadığı ile ilgili hipotez sonuçlarına bakıldığında bu hipotezlerden **H_1** ve **H_3** hipotezlerinin reddedildiği; ancak "**H_2**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumlarıyla ile dışsal iş tatminleri arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezinin kabul edildiği görülmektedir. Ayrıca hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatminleri ve alt boyutları üzerinde negatif bir etkisinin olup olmadığı ile ilgili hipotez sonuçlarına bakıldığında; bu hipotezlerin (**H_{12}**, **H_{13}** ve **H_{14}**) reddedildiği görülmektedir.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında ilişki olup olmadığı ile ilgili hipotez sonuçlarına bakıldığında bu hipotezlerden "**H_4**: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve duygusal bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır." ve "**H_7**: Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ve örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki vardır." hipotezlerinin kabul edildiği; diğer **H_5** ve **H_6** hipotezlerinin reddedildiği görülmektedir. Ayrıca hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının örgütsel bağlılık ve alt boyutları üzerinde negatif bir etkisinin olup olmadığı ile ilgili hipotez sonuçlarına bakıldığında; hipotezlerden "**H_8:** Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, duygusal bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır." ve "**H_{11}**: Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, örgütsel bağlılıkları üzerinde negatif etkisi vardır." hipotezlerinin kabul edildiği, diğer hipotezlerin ise (**H_9** ve **H_{10}**) reddedildiği görülmektedir.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu çalışma hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmalarının örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada öncelikle konular ile ilgili literatür kısmı incelenerek teorik çerçeve oluşturulmuştur. Daha sonra uygulama için hastanede çalışan hemşirelerden anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. Kullanılan anket ise iki bölümden oluşmaktadır. Birinci kısımda 7 soruluk demografik bilgiler yer almaktadır. İkinci kısım "Örgütsel Bağlılık Ölçeği", "İş Tatmin Ölçeği" ve "Sanal Zorbalık Ölçeği"nin sanal mağdur/kurban kısmını oluşturmaktadır. Anket, Sivas ilinde hastanelerde çalışan hemşirelere uygulanmıştır. Anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS programı yardımıyla analiz edilmiştir. Araştırmada öncelikle ölçeklere ilişkin değerler ortalama ve standart sapma değerleri ile demografik değişkenlere ilişkin veriler ise frekans dağılımları ile belirlenmiş; daha sonra parametrik testlerden tek yönlü varyans analizi, t testi ve gruplar arası farklılığı belirlemek için Tukey testi kullanılmıştır.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumu ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin (alt boyutları) birbirleri ile ilişkilerinin olup olmadığını tespit etmek, ilişkilerinin bulunması durumunda ilişkinin derecesini ve yönünü ortaya koymak amacı ile Korelasyon ve Regresyon analizleri yapılmıştır.

Araştırmadan elde edilen betimsel istatistik sonuçlarına bakıldığında (Tablo 11); araştırmaya katılan hemşirelerin 483'ü (%75,8) kadın ve 154'ü (%24,2) ise erkektir. Bu istatistikî veriye göre hastanelerde kadın hemşirelerin daha fazla olduğu görülmektedir. Hemşirelerin yaş aralığı verilere bakıldığında en fazla oranın 168 kişi (%26,4) ile 26-30 yaş aralığı, 136 kişi (%21,4) ile 36-40 yaş aralığı ve bunları 130 kişi (%20,4) 18-25 yaş aralığı izlemektedir. Bu istatistikî veriye göre hemşirelerin büyük birçoğunun daha çok orta ve genç yaşta olduğu görülmektedir Ayrıca hemşirelerin eğitim durumlarına bakıldığında 269 kişinin (%41,6) fakülte; 229 kişinin (%35,9) yüksekokul mezunu olduğu görülmektedir. Hemşirelerden 263'ü (%41,3) 10 yıldan daha fazla, 151'i (%23,7) 4-7 yıl arası bu meslekte çalışmaktadırlar. Hemşirelerin 219'u (%34,4) bu işyerinde 1-3 yıl arası bir süre, 157'si (%24,6) 4-7 yıl arası

bir süre bu işyerinde çalışmakta olduğu görülmektedir. Hemşirelerden 203 kişinin (%31,9) aldığı maaş 3100TL'den fazla, 156 kişinin (%24,5) 2800- 3100TL arasında olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan hemşirelerin 267'si (%41,9) bu işyerindeki yönetim anlayışının otoriter olduğunu, 139 kişi (%21,8) vatandaş ve çalışan odaklı bir yönetim anlayışının olduğunu ifade etmiştir.

Araştırmada, sanal zorbalığa maruz kalma durumunun, örgütsel bağlılık faktörlerinin (Duygusal, Normatif ve Devamlılık Bağlılığı) ve iş tatmini faktörlerinin (İçsel Tatmin ve Dışsal Tatmin) demografik değişkenler ile arasındaki ilişkileri belirlemek için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Tek yönlü ANOVA testi sonucunda gruplar arasındaki farkların detaylı olarak incelenmesi için ise Tukey Post-Hoc analizi kullanılmıştır.

Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde, hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve sanal mağduriyetin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Erkek hemşirelerin kadın hemşirelere göre sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamalarının istatistiksel olarak daha yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 12). Bu istatistiki veriye göre, Sivas ilinde çalışan erkek hemşirelerin daha çok sanal zorbalığa maruz kaldıkları söylenebilir. Konu ile ilgili araştırma yapan bazı araştırmacıların (Erbiçer, 2017; Fırat ve Ayran, 2016; Kocaşahan, 2012; Akbulut ve Erişti, 2011; Eroğlu, 2011) sonuçları bulgumuzu destekler niteliktedir. Ancak Dalmaz (2014) ve Arıcak (2009) üniversite öğrencileri üzerine yaptıkları çalışmalarda sanal mağduriyetin cinsiyet değişkenine göre değişmediği bulgusuna ulaşmışlardır.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının eğitim değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve mağduriyetin eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur (Tablo 13). Bu bulguya göre Sivas ilinde çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmalarında eğitim düzeylerinin etkili olmadığını göstermektedir.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve sanal mağduriyetin yaş değişkenine göre farklılık göstermekte olduğu belirlenmiştir. Yaş grupları arasında farklar incelenmiş ve 26-30 yaş grubundaki hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları 36-40 ve 46'dan daha fazla yaş grubundan, istatistiksel olarak anlamlı derecede fazla olduğu bulunmuştur

(Tablo 14). Bu verilere göre, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmaları yaşlarına göre farklılık göstermektedir. Fırat ve Ayran (2016) yaptıkları araştırmada bulgumuzla benzer bir sonuca ulaşmışlardır. Ancak bazı araştırmacılar (Dalmaz, 2014; Akbulut ve Erişti, 2011; Eroğlu, 2011) bulgumuzdan farklı olarak sanal zorbalığa maruz kalma durumunun yaş değişkeni ile arasında anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının gelir değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve sanal mağduriyetin gelir değişkenine göre farklılık gösterdiği bulunmuştur (Tablo 15). Gruplar arasında farklar incelenmiş ve analiz sonucunda geliri 1500-1800 arasında olan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları geliri 2500-2800 ve 2800-3100 arasında olan hemşirelerden puan ortalamalarından istatistiki olarak anlamlı derecede yüksektir. Ayrıca geliri 1800-2100 arasında olan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları geliri 2500-2800 arasında olanlardan daha yüksektir. Buna göre, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin gelirleri azaldıkça sanal zorbalığa daha fazla maruz kaldıkları söylenebilir.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının sektördeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve sanal mağduriyetin sektördeki çalışma süresine göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Gruplar arasında fark incelenmiş ve 10 yıldan daha fazla sektörde çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları sektörde 1-3 yıl ve 4-7 yıl arasında çalışan gruplara göre istatistiksel olarak anlamlı derecede daha düşüktür. (Tablo 16). Bu bulgular, Sivas ilinde sektörde yeni olan hemşirelerin, sektörde daha uzun süre çalışmış hemşirelere göre sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bunun nedeni de meslekte çalışma süresi az olanların daha genç çalışanlar olduğundan BİT'lerini daha çok kullanmaları olabilir.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur (Tablo 17). Yapılan testlere göre sadece 1 yıldan az çalışan hemşireler ile 10 yıldan fazla çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Buna göre Sivas ilinde çalıştıkları kurumda 1 yıldan az bulunan hemşirelerin, 10 yıldan daha fazla bu kurumda bulunan hemşirelere göre daha fazla sanal zorbalığa maruz kaldıkları söylenebilir.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalmanın durumlarının çalıştıkları kurumun yönetim anlayışı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini incelenmiş ve sanal zorbalığa maruz kalma durumunun kurumun yönetim anlayışına göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 18). Yapılan testlere göre, yol gösterici- yönlendirici yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin diğer olarak adlandırılan yönetim anlaşına sahip kurumlarda çalışan hemşirelere göre sanal zorbalığa maruz kalma puan ortalamalarının daha düşük olduğu görülmüştür. Bu bulguya göre, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları, çalıştıkları kurumun yönetim anlayışına göre farklılık göstermekte ve yol gösterici-yönlendirici yönetim anlayışına sahip kurumlarda çalışan hemşirelerin sanal zorbalığa daha az maruz kaldıkları söylenebilir.

Örgütsel bağlılık ve faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş (Tablo 19); gruplar arasında sadece normatif bağlılık alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu bulgu, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının cinsiyete göre değişmediğini göstermektedir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde kimi araştırmacılar (Arı, Altın Gülova ve Köse, 2017; Bedük ve Yıldız, 2016; Yalım, 2017; Kosovalı ve Şencan, 2017; Çakınberk ve Demirel, 2010; Kurşunoğlu ve Bakay ve Tanrıöğen, 2010; Karataş ve Güleş, 2010; Karahan, 2009; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009; Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009; Sığrı, 2007) bulgumuz ile benzerlik gösteren bulgulara ulaşırlarken bazı araştırmacılar (Küçüközkan, 2015; Tutar, 2007) bulgumuzdan farklı olarak cinsiyet değişkenine göre örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Örgütsel bağlılık ve faktörlerinin (duygusal bağlılık, normatif bağlılığı ve devamlılık bağlılığı) eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 20); elde edilen bulgulara göre gruplar arasında eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür. Bu veriler, Sivas ilinde görev yapan hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeylerinin eğitim durumuna göre değişmediğini göstermektedir. Çakınberk ve Demirel (2010) ile Karcıoğlu ve Çelik (2012)'lerin yaptıkları araştırmaların sonucu ulaştıkları sonuç bulgumuzla örtüşmektedir. Ancak bazı araştırmacılar (Arı vd, 2017; Kosovalı ve Şencan, 2017; Bedük ve Yıldız, 2016; Taşkın ve Dilek, 2010; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009) çalışmalarında örgütsel bağlılık ve faktörlerinin eğitim durumuna göre farklılaştığı sonucuna ulaşmışlardır.

Örgütsel bağlılık ve faktörlerinin (duygusal bağlılık, normatif bağlılığı ve devamlılık bağlılığı) yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş (Tablo 21) ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu bulgular, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin devam bağlılığının yaşa göre değişmediğini ancak normatif ve duygusal bağlılıklarının yaşa göre değiştiğini göstermektedir. Konu ile ilgili araştırma yapan bazı araştırmacılar (Kosovalı ve Şencan, 2017; Altın Gülova ve Demirsoy, 2012; Kurşunoğlu ve Bakay ve Tanrıöğen, 2010) bulgumuz ile benzerlik gösteren bulgulara ulaşmışlardır.

Örgütsel bağlılık ve faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) gelir değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 22); gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu bulgu, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının gelire göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak örgütsel bağlılığın genelinden alınan puan ortalamalarını incelediğimizde 3100 ve üzeri gelire sahip olan hemşirelerin en yüksek, 1800-2100 arasında gelire sahip olanların ise en düşük puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bedük ve Yıldız (2016) yaptıkları araştırmada bulgumuzla benzer bir sonuca ulaşmışlardır. Arı, Altın Gülova ve Köse (2017) ise çalışmalarında sadece duygusal bağlılık faktörünün gelire göre farklılaştığı sonucunu elde ederek çalışmamızı desteklemektedirler.

Örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) sektörde çalışma süresi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 23) ve devamlılık ve normatif bağlılık faktörleri gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Duygusal bağlılık faktöründe ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu farklılık araştırılmış ve 10 yıldan fazla çalışan grubun duygusal bağlılık puan ortalamaları istatiksel olarak 4-7 yıl arasında çalışan grupların puan ortalamalarından yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bu bulgular, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının sektörde çalışma süresine göre değişmediğini göstermektedir. Arı, Altın Gülova ve Köse (2017), yaptıkları araştırmada bulgumuzla örtüşen bir sonuca ulaşmışlardır. Kurşunoğlu ve Bakay ve Tanrıöğen (2010) da bulgumuza destek niteliğinde bir sonuca ulaşmıştır.

Örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) işyerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 24) ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu araştırma bulgusuna

göre, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılıkları, işyerinde çalışma sürelerine göre değiştiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bazı araştırmacılar, (Kosovalı ve Şencan, 2017; Altın Gülova ve Demirsoy, 2012; Kurşunoğlu ve Bakay ve Tanrıöğen, 2010; Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009) bulgumuzu destek nitelikte sonuca ulaşırlarken bazı araştırmacılar (Arı vd., 2017; Çakınberk ve Demirel, 2010) bunun tersi olarak eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık faktörlerinin (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 25) ve test sonucunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu araştırma bulgularına göre hemşirelerin örgütsel bağlılıkları çalıştıkları kurumun yönetim anlayışına göre değiştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada, iş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş (Tablo 26) ve sonuçlarına göre; hemşirelerin iş tatminleri cinsiyete göre değişmediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin iş tatmin ve alt boyutlarının cinsiyete göre değişmediğini göstermektedir. İş tatmini ile ilgili çalışma yapan bazı araştırmacılar da bulgumuzu destekler nitelikte cinsiyet ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık tespit edememişlerdir (Soysal, Öke, Yağar ve Tunç, 2017; Bektaş ve Saldanlı, 2015; Özaydın ve Özdemir, 2014; Karataş ve Güleş, 2010; Yazıcıoğlu, 2009; Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Toker, 2007; Yelboğa, 2007). Ancak, bazı araştırmacılar (Baş ve arkadaşları, 2017; Arslan ve Demir, 2017; Sökmen ve Ceyhun Sezgin, 2017; Büyükgöze ve Özdemir, 2017) bunun tersi olarak cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Genel iş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin (içsel ve dışsal tatmin) eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir (Tablo 27). Bu bulgular, Sivas ilinde çalışan iş tatmini ve faktörlerinin (içsel ve dışsal) eğitim durumuna göre değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırma bulgusu konu ile ilgili araştırma yapan bazı araştırmacıların (Soysal, Öke, Yağar ve Tunç, 2017; Arslan ve Demir, 2017; Bayar ve Öztürk, 2017; Özaydın ve Özdemir, 2014; Yazıcıoğlu, 2009 ve Toker, 2007) araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Ancak, Yelboğa (2007)'nin finans sektörü üzerine yaptığı araştırmasında iş tatmin düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşmamadığı sonucuna ulaşmıştır.

İş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin (içsel ve dışsal tamin) yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 28) ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğu incelenmiş ve elde edilen bulgular Sivas ilinde çalışan hemşirelerin genel ve içsel iş tatminlerinin yaşa göre değiştiğini ancak dışsal iş tatminlerinin yaşa göre değişmediğini göstermektedir. İş tatmini ile ilgili araştırma yapan bazı araştırmacıların (Soysal vd., 2017; Baş vd., 2017; Arslan ve Demir, 2017; Özaydın ve Özdemir, 2014; Karataş ve Güleş, 2010; Yazıcıoğlu, 2009; Toker, 2007; Yelboğa, 2007) sonuçları ile benzeşmektedir. Efeoğlu ve Özgen (2007)'lerin yaptıkları çalışmada ise çalışanların iş tatminleri yaşa göre farklılaşmadığı sonucu elde edilmiştir.

İş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin (içsel ve dışsal tatmin) gelir değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış ve gruplar arasında gelir değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (Tablo 29). Buna göre, hemşirelerden geliri 3100 tl ve üzeri olanların içsel iş tatmin puan ortalamalarının 1500-1800 tl ve 2100-2500 tl gelir grubunda olanlardan yüksek olduğu görülmüştür. Dışsal tatmin faktörü ve genel iş tatmini için gruplar arasında bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgulara göre, Sivas ilinde çalışan hemşirelerden geliri 3100 tl ve üzeri olanların içsel iş tatmin puanları daha fazladır. Ancak hemşirelerin dışsal iş tatminleri ve genel iş tatminleri gelire göre farklılaşmamaktadır. Arslan ve Demir (2017), hemşire ve hekimlerin genel ve içsel tatmin düzeylerinin gelire göre değiştiğini ancak dışsal tatmin düzeylerinin değişmediği sonucuna ulaşmış ve bu bulgu araştırma bulgumuza benzemektedir. Ancak Baş ve arkadaşları (2017)'nin yaptıkları çalışmada hemşirelerin iş tatmini ve alt boyutları gelir değişkenine göre farklılaştığı bulgusuna ulaşarak araştırmamızdan farklı bir sonuç elde etmişlerdir.

İş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin (içsel ve dışsal tatmin) sektörde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 30) ve içsel iş tatmininde, dışsal iş tatmininde ve genel iş tatmininde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin sektörde çalışma süresine göre farklılaşmadığını göstermektedir. Bu bulgu, Soysal vd., (2017) ile Arslan ve Demir (2017)'in araştırma sonucu bu araştırmanın sonucuyla örtüşmekte ancak konu ile ilgili araştırma yapan bazı araştırmacıların (Baş vd., 2017; Büyükgöze ve Özdemir, 2017; Bektaş ve Saldanlı, 2015; Karataş ve Güleş, 2010; Yazıcıoğlu, 2009; Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Yelboğa, 2007) sonuçları ile örtüşmemektedir.

İş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin (içsel ve dışsal tatmin) işyerinde çalışma süresi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 31) ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamıştır. Bu bulgu, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin iş tatminlerinin işyerinde çalışma süresine göre değişmediğini göstermektedir. Gökdemir (2017) yaptığı araştırmada bulgumuzla örtüşen bir sonuca ulaşmıştır.

İş tatmini ve iş tatmini faktörlerinin (içsel ve dışsal tatmin) kurumun yönetim anlayışına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş (Tablo 32) ve kurumun yönetim anlayışı değişkenine göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu bulgu, Sivas ilinde çalışan hemşirelerin iş tatminlerinin kurumun yönetim anlayışına göre değiştiği sonucunu göstermektedir. Genel iş tatmini için yapılan analiz sonucunda diğer boyutlarla benzer şekilde otoriter ve diğer yönetim anlayışına sahip olan grubun içsel iş tatminleri yol gösterici yönlendirici, katılımcı, vatandaş ve çalışan odaklı yönetim anlayışına sahip grupların puan ortalamalarından daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları; iş tatmini ve alt boyutlarının birbirleri ile ilişkilerinin olup olmadığını tespit etmek, ilişkilerinin bulunması durumunda ilişkinin derecesini ortaya koymak ve ilişkiyi açıklamak amacı ile Korelasyon ve Regresyon analizleri yapılmıştır.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile iş tatmin faktörleri (içsel ve dışsal tatmin) arasındaki ilişki incelendiğinde (Tablo 33) sanal zorbalığa maruz kalma durumu ile iş tatmini ve içsel tatmin faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ancak, sanal zorbalığa maruz kalma durumu ile dışsal tatmin faktörü arasında istatistiksel açıdan zayıf düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucunda ise hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatmini faktörleri (içsel ve dışsal tatmin) üzerindeki etkisi incelenmiş (Tablo 36) ve sanal zorbalığa maruz kalma durumlarının iş tatmini ve alt faktörleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Snyman ve Loh (2015)'un yaptıkları araştırmada çalışanların sanal zorbalık deyimleri ile iş tatminleri arasındaki negatif ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşarak çalışmamızın bulgusunu desteklemektedirler. Anacak Coyne, Farley, Axtell, Sprigg, Best ve Kwok (2016) 'un yaptıkları çalışmada bizim çalışmamızla örtüşmeyen bir bulgu elde etmişlerdir. Araştırmacıların bulgusuna göre, sanal zorbalığa maruz kalma ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumu ile örgütsel bağlılık ve faktörleri (duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı) arasındaki ilişki incelenmiştir (Tablo 34). Hemşirelerin sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılık ve duygusal bağlılık faktörü arasında zayıf düzeyde istatistiksel açıdan negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Ancak sanal zorbalığa maruz kalma durumları ile normatif ve devamlılık bağlılığı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında (Tablo 35), hemşirelerin duygusal bağlılık düzeylerinin %1,7'sinin, örgütsel bağlılık düzeylerinin ise %0,7'sinin sanal zorbalığa maruz kalma durumu bağımsız değişkeni tarafından açıklanabileceği görülmektedir.

Bu araştırma Sivas İli'nde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Diğer illerde çalışan hemşirelere benzer bir araştırmanın yapılması buradaki sonuçların genellenmesi bakımından önemlidir. Ayrıca bu konu ile ilgili çalışma yapacak araştırmacıların özel hastaneler, kamu hastaneleri ve çalışanların çalıştıkları birimlerdeki farklılığı da araştırma kapsamına dahil etmeleri önerilmektedir.

Araştırmacılara, farklı evren ve örneklemler seçmeleri ya da sanal zorbalığa maruz kalmanın farklı örgütsel davranışlar ve tutumlar üzerindeki etkileri üzerine araştırma yapmaları da tavsiye edilmektedir. Çalışanların sanal zorbalığa maruz kalması ve bunun örgütsel sonuçları hakkında çok az çalışma vardır. Söz konusu araştırmaların Türkiye'de çalışanların maruz kaldıkları sanal zorbalığın örgütler ve çalışanlar açısından olumsuz sonuçları konusunda bir farkındalık oluşturacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Agatston, P. W., Kowalski, R. & Limber, S. (2007). Students' perspectives on cyber bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, 59–60.

Akbaba, S. & Eroğlu, Y. (2013). İlköğretim öğrencilerinde siber zorbalık ve mağduriyetin yordayıcıları. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26(1), 105-121.

Akbulut, Y. & Erişti, B. (2011). Cyberbullying and victimization among Turkish university students. Australasian Journal of Educational Technology, 27 (7), 1155-1170.

Akkuş, A. (2017). *Nepotizm ve iş tatmini arasındaki ilişki ve Safranbolu konaklama işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.

Aksaray, S. (2011). Siber zorbalık. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 405-432.

Aksoy, C. & Özkan, F. (2016). Çalışan-örgüt etkileşiminde oluşan psikolojik bağ: Örgütsel bağlılık. *International Journal of Social Academia*, 1(1), 37-55.

Aksoy, C. (2017). Çalışanların örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık algılarının incelenmesi. *The Journal of Social Science*, 1(1), 20-29.

Alper Ay, F., Alper, A., Bircan, H. & Öncül, M. S. (2015). Örgütsel bağlılığın iş tatmini üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(38), 806-815.

Altın Gülova, A. & Demirsoy, Ö. (2012). Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: hizmet sektörü çalışanları üzerinde ampirik bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 3(3), 49-76.

Altundağ, Y. (2016). Lise öğrencilerinde sanal zorbalık ve problemli internet kullanımı ilişkisi. *Online Journal Of Technology Addiction & Cyberbullying*, 3(1),27-43.

Aral, K. (2017). *Mali müşavirlerin iş tatmini düzeyinin belirlenmesi: Tr-A1 Düzey 2 bölgesinde bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.

Arı, M., Altın Gülova, A. & Köse, S. (2017). Örgütsel adalet algısı ile örgütsel bağlılık davranışının ilişkisi: Bir sağlık kuruluşunda araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 10(1), 43-51.

Arıcak, O. T. (2009). Psychiatric symptomatology as a predictor of cyberbullying among university students. *Egitim Arastirmalari-Eurasian Journal of Educational Research*, 34, 167-184.

Arslan, E. T. & Demir, H. (2017). İşe angaje olma ve iş tatmini arasındaki ilişki: Hekim ve hemşireler üzerine nicel bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 24(2), 371-389.

Aslan, A. & Önay Doğan, B. (2017). Çevrimiçi şiddet: bir siber zorbalık alanı olarak "Potinss" örneği. *Marmara İletişim Dergisi*, 27, 95-119.

Aşan, Ö. & Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), .203-216.

Ayas, T. & Horzum, M. B. (2010). Sanal zorba/kurban ölçek geliştirme çalışması. *Akademik Bakış Dergisi*, 19.

Ayas, T. & Horzum, M. B. (2012). İlköğretim öğrencilerinin sanal zorba ve mağdur olma durumu. *İlköğretim Online*, 11(2), 369-380.

Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research And Practıce*, 3(4), 77-86.

Bakotić, D. & Babić, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of croatian shipbuilding company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206-213.

Baş, T., Ünal, Ö., Amarat, M. & Sağlık, D. (2017). Hemşirelerde iş tatmininin motivasyon düzeyine etkisi. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 20-39.

Baştürk Akça, E. & Sayımer, İ. (2017). Siber zorbalık kavramı, türleri ve ilişkili olduğu faktörler: Mevcut araştırmalar üzerinden bir değerlendirme. *Online Academic Journal of Information Technology*, 8(30). DOI: 10.5824/1309-1581.2017.5.001.x

Bayar, H. T. & Öztürk, M. (2017). İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: süleyman demirel üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 525-546.

Baykal, F. (2016). *Lise öğrencilerinde siber zorbalık ve mağduriyetin ailedeki koruyucu etmenlerle ilişkisi: Afyonkarahisar ili örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

Bayrak Kök, S. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.

Bayram, L. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, 59, 125- 139.

Bedük, A. & Yıldız, E. (2016). Mobbing (Psikolojik Şiddet) ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Hastane çalışanlarına yönelik bir uygulama. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(31), 77-87.

Bektaş, H. & Saldanlı, A. (2015). Türk bankacılık sektöründe çalışanların iş tatminin araştırılmasına yönelik bir çalışma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 23, 94-111.

Besag, V. E. (1989). *Bullies and victims in schools. A guide to understanding and management*. Milton Keynes. England: Open University Press.

Bilgiç, H. F. (2017). Örgütsel bağlılık- iş tatminin ilişkisi. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 2(3), 34-49.

Boymul, E. & Yaşa ÖzelTürkay, E. (2017). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi: Bir sanayii kuruluşunda uygulama. *Journal of Yasar University*, 12(46), 93-102.

Bozkurt, Ö. & Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.

Börk, A. & Adıgüzel, O. (2015). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: kıyı ege bölgesi'ndeki bankacılık sektörü üzerine bir çalışma. *Turkısh Studıes-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(10), 249-266.

Burnukara, P. (2009). *İlk ve orta ergenlikte geleneksel ve sanal akran zorbalığına ilişkin betimsel bir inceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Ankara.

Bustamam, F. L., Teng, S. S. & Abdullah, F. Z. (2014). Reward management and job satisfaction among frontline employees in hotel industry in Malaysia. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 144, 392 – 402.

Büyüker İşler, D. ve Özdemir, Ş. (2010). Hastane işletmelerinde içsel pazarlama yaklaşımının iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Isparta ili örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 13(2), 115-142.

Büyükgöze, H., & Özdemir, M. (2017). İş doyumu ile öğretmen performansı ilişkisinin duygusal olaylar kuramı çerçevesinde incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 311-325. DOI: 10.17679/inuefd.307041

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.

Campbell, M. A. (2005). Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 15(1). 68-76.

Ceyhan, A. A. (2011). Ergenlerin problemli internet kullanım düzeylerinin yordayıcıları. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 18(2), 85-94.

Ciminli, A. (2016). *Ergenlerde sanal zorbalık ve mağduriyetin empati ve kişilik özellikleriyle ilişkisinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.

Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L. & Kwok, O. (2016). Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: A dysempowerment approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(7), 945-972. DOI:10.1080/09585192.2015.1116454

Çakınberk, A. & Demirel, E. T. (2010). Örgütsel bağlılığın belirleyicisi olarak liderlik: Sağlık çalışanları örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24, 103-119.

Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 153-168.

Çekmecelioğlu, H. G. (2014). Göreve ve insana yönelik liderlik tarzlarının örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, KOSBED,* 28, 21-34.

Çelen, Ö., Teke, A. & Cihangiroğlu, N. (2013). Örgütsel bağlılığın iş tatmini üzerine etkisi: Gülhane askeri tıp fakültesi eğitim hastanesinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 399-410.

Çetin, B., Peker, A., Eroğlu, Y. & Çitemel, N. (2011). Siber zorbalığın ve mağduriyetin bir yordayıcısı olarak ilişkilerle ilgili bilişsel çarpıtmalar: Ergenler için bir ön çalışma. *International Online Journal of Educational Sciences,* 3(3), 1064-1080.

Çivilidağ, A. & Cooper. H. T. (2013). Ergenlerde siber zorba ve öfkenin incelenmesi üzerine bir araştırma: Niğde ili örneği. *International Journal of Social Science,* 6(1), 497-511.

Çolakoğlu, Ü., Ayyıldız, T. & Cengiz, S. (2009). Çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılık boyutlarında algılama farklılıkları: Kuşadası'ndaki beş yıldızlı konaklama işletmeleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi,* 20(1), 77-89.

Çöl, G. & Gül, H. (2005). Kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerine etkileri ve kamu üniversitelerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 291-306.

Çöllü, E. F. & Summak, M. E. (2010). Örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığa etkisi: Konya'da bulunan mali müşavir çalışanları üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi,* 13(1-2), 273-288.

Dalmaç Polat, Z. & Bayraktar, S. (2016). Ergenlerde siber zorbalık ve siber mağduriyet ile ilişkili değişkenlerin incelenmesi. *Mediterranean Journal of Humanities*, 6(1), 115-132.

Dalmaç, Z. (2014). *Ergenlerde siber zorbalık ve siber mağduriyet ile ilişkili değişkenlerin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dalmaz, E. (2014). *Üniversite öğrencilerinde siber zorbalık/mağduriyet, depresyon ve anksiyete arasındaki ilişkinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

D'Cruz P., Noronha E. (2013). Navigating the extended reach: Target experiences of cyberbullying at work. *Information and Organization*, 23, 324-343.

Demirbaş, İ. (2017). *Türk havacılık sektöründe örgütsel bağlılık ilişkisinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Demircan Çakar, N. & Ceylan A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (1), 52-66.

Demirel, Y., Tohum, E. U. & Kartal, Ö. (2017). Tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerine araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1) Özel Sayı, 444-460.

Dikmen, M. & Çağlar, A. (2017). Öğretmen adaylarının siber zorbalığa yönelik duyarlılıklarının farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(2), 101-111.

Dikmen, M. & Tuncer, M. (2017). Akademisyenlerin siber zorbalığa yönelik algıları ve mücadele etme yöntemleri. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31, 675-686.

Dikmen, M. (2015). *Bilgisayar ve öğretim teknolojileri öğretmen adaylarının bilgisayar öz-yeterlik algıları ile siber zorbalık duyarlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Dilmaç, B. (2009). Sanal zorbalığı yordayan psikolojik ihtiyaçlar: Lisans öğrencileri için bir ön çalışma. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(3), 1291-1325.

Doğan, S. & Kılıç, S. (2007), Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 29, 37-61.

Dugguh, S. I. & Dennis, A. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(5), 11-18.

Dulkadir, Ç. (2017). *Dönüşümsel liderlik davranışlarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi: PTT A.Ş. örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Durna, U. & Eren V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğus Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.

Duygulu, S. & Abaan, S. (2007). Örgütsel bağlılık: Çalışanların kurumda kalma ya da kurumdan ayrılma kararının bir belirleyicisi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 61-73.

Elçi, G. (2014). *İş tatmini, örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Elmas, B. (2016). *Öğretmen adaylarının siber zorbalık ve siber mağduriyet algı düzeylerinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Afyon.

Elmas, N. (2017). *Örgütsel iletişimin iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Endur Baker, Ö. & Topçu, Ç. (2010). The revised cyber bullying inventory (Rcbı): Validity and reliability studies. *Science Direct,* 5, 660–664.

Erbiçer, E. S. (2017). *Üniversite öğrencilerinin siber zorbalık ve siber mağduriyet düzeylerinin sosyal uyuma ve bazı kişisel değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elâzığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 63-79.

Erden, İ. O. (2017). Lise öğrencilerinin siber zorbalık davranışlarına ilişkin okul yöneticilerinin görüşleri. *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 4(1), 1-26.

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. & Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.

Erdur Baker, Ö. (2013). Görünümleri ve ilgili değişkenleriyle siber zorba ve siber kurbanlar. H. Yavuzer & M. R. Şirin (Eds.), *I. Türkiye çocuk ve medya kongresi* içinde (ss. 277-295). İstanbul.

Eren Gümüştekin, G., Ergun Özler, D. & Yılmaz, F. (2010). 360 derece performans değerleme sisteminin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-20.

Eren, H. & Demirgöz Bal, M. (2015). Hemşirelikte örgütsel bağlılık. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 2(1), 44-50.

Ergun Özler, D. & Ünver, E. (2012). Psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 325-351.

Erkuş, A., Turunç, Ö. & Yücel, R. (2011). Örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerde içsel ve dışsal iş tatmininin aracılık rolü: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 245-270.

Eroğlu, Y. & Güler, N. (2015). Koşullu öz-değer, riskli internet davranışları ve siber zorbalık/mağduriyet arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Sakarya University Journal of Education*, 5(3), 118-129.

Eroğlu, Y. & Peker, A. (2011). Aileden ve arkadaştan algılanan sosyal destek ve siber mağduriyet: Yapısal eşitlik modeliyle bir inceleme. *Akademik Bakış Dergisi*.27, 1-15.

Eroğlu, Y. (2011). *Koşullu öz-değer, riskli internet davranışları ve siber zorbalık/mağduriyet arasındaki ilişkinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

Eroğlu, Y. (2014). *Ergenlerde siber zorbalık ve mağduriyeti yordayan risk etmenlerini belirlemeye yönelik bütüncül bir model önerisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bursa.

Eronat, Z. (2004). *İşletmelerde iş tatmini ve işgücü devir hızı problemlerinin çözümünde bir faktör olarak iletişim; Kobi'lerde ampirik bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Eryeşil, K. & İraz, R. (2017). Liderlik tarzları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 20(2), 129-139.

Eryılmaz, İ. (2010). *Sosyal güç, lider-üye etkileşimi ve iş tatmini ilişkisinde politik yetinin düzenleyici rolü: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Fırat, M. & Ayran, G. (2016). Üniversite öğrencileri arasında sanal zorbalık. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 15(4), 322-329.

Garrett, A. G. (2003). *Bullying in American schools: Causes, preventions, interventions*. McFarland. 09 Mayıs 2019 tarihinde https://books.google.com.tr/books?id=JuJgUMkwmisC&lpg=PA1&ots=YC_4w4NxIc&dq=Garrett%2C%20A.%20G.%20(2003).%20Bullying%20in%20American%20schools%3A%20Causes%2C%20preventions%2C%20interventions.%20McFarland&lr&hl=tr&pg=PP1#v=onepage&q&f=false sayfasından erişilmiştir.

Gedik, A. & Üstüner, M. (2017). Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılık ve iş doyumu ilişkisi: Bir meta analiz çalışması. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 41-57.

Gil, I., Berenguer, G. & Cervera, A. (2008). The roles of service encounters, service value, and job satisfaction in achieving customer satisfaction in business relationships. *Industrial Marketing Management*, 37, 921 –939.

Gögercin, T. (2017). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş tatmini ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi* (*İstanbul Başakşehir ilçesi örneği*). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Gökdemir, D. (2016). *Sağlık çalışanlarında mobbing algısının iş tatmini üzerindeki etkisi: Kamu hastanesinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Gölbaşı, Z., Kelleci, M. & Doğan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job sati sfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1800–1806.

Gül, H. (2002). Örgütsel bağlılık yaklaşımlarının mukayesesi ve değerlendirmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2(1), 37-56.

Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S. & Özen Kutanis, R. (2009). Çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Bir devlet üniversitesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 481-497.

Gürbüz, S. (2011). Stratejik insan kaynakları yönetiminin örgütsel bağlılığa ve iş tatminine etkisi: İnsan kaynakları yöneticileri üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 15(2), 397-418.

Güriş, S., & Astar, M. (2015). *SPSS ile istatistik*. İstanbul: Derya Yayınevi.

Gürsel, Ü. (2017). *Örgütsel bağlılık ve yenilik yönetimi ilişkisi: Mutfak personeli üzerine bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırklareli.

Hadizadeh Talasaz, Z., Nourani Saadoldin, Sh. & Shakeri, M.T. (2014). The relationship between job satisfaction and job performance among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran. *Journal of Midwifery and Reproductive Health*, 2(3), 157-164.

Hanewald, R. (2008). Confronting the pedagogical challenge of cyber safety. *Australian Journal of Teacher Education*, 33(3). http://dx.doi.org/10.14221/ajte.2008v33n3.1

Hoş, C. & Oksay, A. (2015). Hemşirelerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1-24.

İnan, İ. (2017). İş yükü algısı ve kariyer bağlılığının örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 10(1), 184-198.

İpçioğlu, B. (2017). *İşletmelerde yetenek yönetimi ve iş tatmini ilişkisi: Hizmet sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İşcan, Ö. F. & Sayın, U. (2010). Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.

Jegadeesan, G. (2007). Job satisfaction: A conceptual framework. *The Icfai Journal of Organizational Behavior,* 6(4), 53-60.

Juvonen, J. & Gross, E. F. (2008). Extending the school grounds? Bullying Experiences in Cyberspace. *Journal of School Health,* 78(9),496-505.

Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım

Kaplan, M. & Öğüt, A. (2012). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.

Karaaytu, H. (2015). *Facebook kullanan liseli öğrencilerin siber zorbalık eğilimi Balıkesir il örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Karacı, A., Akyüz, H. İ. & Bilgici, G. (2017). Üniversite öğrencilerinin siber güvenlik davranışlarının incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 25(6), 2079-2094.

Karahan, A. (2009). Hekimlerin örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma: Afyon kocatepe üniversitesi hastanesi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 421-432.

Karakuş, H. (2011). Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(6), 46-57.

Karasoy, A. H. (2011). Örgütsel bağlılık. A. Bedük (Ed.) *Örgüt psikolojisi yeni yaklaşımlar güncel konular* içinde (ss. 49-65). Konya: Atlas Akademi.

Karataş, S. & Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatmini ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89.

Karatepe, S. (2005). Ödüllendirme yönetimi: Örgütlerde güdülemeye duyarlı yaklaşım. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 60(4), 117-132.

Karcığolu, F. & Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.

Karcıoğlu, F. & Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59-75.

Kavuk, M. (2011). *İlköğretim öğrencilerinin sanal zorba ve sanal kurban olma durumlarının incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kaya, H. (2008). Kamu ve özel sektör kuruluşlarının örgütsel kültürünün analizi ve kurum kültürünün çalışanların örgütsel bağlılığına etkisi: Görgül bir araştırma. *Maliye Dergisi,* (155), 119-143.

Kaya, İ. (2007). Otel işletmeleri iş görenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler: Geliştirilen bir iş tatmin ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 355-372.

Kayman, Ş. S. (2017). *İşletmelerde siber zorbalık, duygusal zekâ ve üretim karşıtı davranışlar ilişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Keklik, B. & Çoşkun Us, N. (2013). Örgütsel adalet algılamalarının iş tatminine etkisi: Hastane çalışanlarını üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 18(2), 143-161.

Keskin, H., Akgün, A. E., Ayar, H. & Kayman, Ş. S. (2016). Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace. *Procedia - Social and Behavioral Sciences,* 235, 281–287.

Koç, H. & Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: Kamu ve özel sektör karşılaştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 46-57.

Kolancıoğlu, B. (2017). *Örgüt kültürünün örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Korkmaz, A. (2016). Siber zorbalık davranışları sergileme ve siber zorbalığa maruz kalma durumlarının karşılaştırılması. *TRT Akademi*, 1(2), 620-639.

Korkmaz, M. (2011). İlköğretim okullarında örgütsel iklim ve örgüt sağlığının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice]*, 17(1), 117-139.

Kowalski, R. M., & Limber, S. P. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescents Health*, 41, 22–30.

Kurşunoğlu, A., Bakay, E. & Tanrıöğen, A. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(28), 101-115.

Küçük, S. (2016). *Siber zorbalık ölçeği Türkçe uyarlaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.

Küçüközkan, Y. (2015). Örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasındaki ilişki: Hastanelerde çalışan sağlık personeli üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1 (1), 14-37.

Lacey, B. (2007). *Social aggression: A study of Internet harassment*. Doctor of Education, Hofstra University, United States.

Lau, V. C. S., Au, W. T. & Ho, J. M. C. (2003). A qualıtatıve and quantıtatıve revıew of antecedents of counterproductıve behavıor ın organızatıons. *Journal of Business and Psychology*, 18(1), 73-99.

Macias, E. F. & Bustilla Llorente, R. M. (2014). Job satisfaction, 3451-3454. DOI: 10.1007/978-94-007-0753-5_1568. 29 Kasım 2018 tarihinde https://www.researchgate.net/publication/280554638_Job_Satisfaction adresinden erişilmiştir.

Malik, M. E., Danish, R. Q. & Munir, Y. (2012). The ımpact of pay and promotion on job satisfaction: Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan. *American Journal of Economics*, Special Issue: 6-9. DOI: 10.5923/j.economics.20120001.02

Manap, A. (2012). *İlköğretim ikinci kademe öğrencileri ve siber zorbalık: Samsun ili örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

Metli, G. (2017). *Ortaokul öğrencilerinin siber zorbalık, siber mağduriyet ve insani değerleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Mimaroğlu Özgen, H. & Özgen, H. (2010). Psikolojik sözleşme ve boyutlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 1-19.

Mishra, P. K. (2013). Job satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 14(5), 45-54.

Mura, G., Topcu Uzer, Ç., Erdur Baker, Ö. & Diamantini, D. (2017). Siber zorbalık üzerine ülkeler arası bir karşılaştırma: İtalya ve Türkiye örnekleri. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(1), 80-93.

Namasivayama, K. & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work–family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, 28, 1212 – 1223.

Okay, T. (2013). https://turkerokay.com/2013/02/22/psikolojik-sozlesme-nedir/ sayfasına 19 Şubat 2019 tarihinde erişilmiştir.

Olweus, D. (1994). Annotation: Bullying at school: Basic facts and effects of a school based ıntervention program. *Child Psychol Psychiat*. 35 (7), 1171-1190.

Örücü, E., Yumuşak, S. & Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 39-51.

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

Özer, G. (2016). *Ortaokul öğrencilerinin siber zorbalık yaşama düzeyleri ile siber zorbalığın öğrenciler üzerindeki etkileri ve öğrencilerin siber zorbalıkla baş etme stratejileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Özer, H. (2016). *Ortaokul ve lise öğrencilerinin siber zorbalık tutum ve duyarlılıklarının drama metoduyla incelenmesi.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özgür, B. (2011). Yönetim tarzları ve etkileri. *Maliye Dergisi,* 161, 215-230.

Özutku, H. (2008). Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 79-97.

Palermiti, A. L., Servidio, R., Bartolo, M. G., & Costabile, A. (2017). Cyberbullying and self-esteem: An Italian study. *Computers in Human Behavior,* 69, 136-141. doi: 10.1016/j.chb.2016.12.026.

Parsons, E. & Broadbridge, A. (2006). Job motivation and satisfaction: Unpacking the key factors for charity shop managers. *Journal of Retailing and Consumer Services,* 13, 121 – 131.

Parvin, M. M. & Kabir, M.M. N. (2011). Factors affectıng employee job satısfactıon of pharmaceutıcal sector. *Australian Journal of Business and Management Research,*1(9), 113-123.

Patchin, J. W. & Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard-A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169.

Peker, A. (2013). *İnsani değerler yönelimli psiko-eğitim programının problemli internet kullanımı ve siber zorbalık üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

Peker, A. (2014). Ergenlerin siber zorbalıkla başa çıkma davranışlarının cinsiyet ve sınıf düzeyi açısından incelenmesi. *Online Journal Of Technology Addiction & Cyberbullying,* 1(1).

Peker, A. (2015). Negatif duygunun siber zorbalık ve mağduriyete ilişkin yordayıcı rolünün incelenmesi. *K. Ü. Kastamonu Eğitim Dergisi,* 23(4), 1633-1646.

Peker, A., Eroğlu, Y. & Çitemel, N. (2012). Boyun eğici davranışlar ile siber zorbalık ve siber mağduriyet arasındaki ilişkide cinsiyetin aracılığının incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi,* 9(1), 205-221.

Pekşen Süslü, D. (2016). *Lise öğrencilerinde siber zorbalık ve siber mağduriyetin benlik saygısı, anne, baba ve akran ilişkileri açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Piotrowski, C. (2012). From workplace bullying to cyberbullying: The enigma of e-harassment in modern organizations. *Organization Development Journal*, 30(4), 44-53.

Privitera, C. & Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying?, *CyberPsychology and Behavior*, 12 (4), 395-400.

Rahman, K, Akhter W. & Khan, S. U. (2017). Factors affcting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance. *Cogent Business & Management*, 4, 1-15.http://dx.doi.org/10.1080/23311975.2016.1273082

Randall, D. M. (1987). Commitment and the organization: The organization man revisited. *The Academy of Management Review*, 12(3), 460-471. 08 Mayıs 2019 tarinde https://www.jstor.org/stable/258513 sayfasından erişilmiştir.

Raziq, A. & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717 – 725.

Rivers, I. & Noret, N. (2009). 'I h8 u': findings from a five-year study of text and email bullying, *British Educational Research Journal*, 36(4), 643-671, DOI: 10.1080/01411920903071918.

Saari, L. M. & Judge, T. A. (2004). Employee attıtudes and job satısfactıon. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.

Sabella R. A., Patchin J. W. & Hinduja S., (2013). Cyberbullying myths and realities. *Computers in Human Behavior*, 29, 2703-2711.

San, İ. (2017). *Örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik ampirik bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sandal Önal, E. (2014). Örgüt Yapısı, Adalet Algısı İle Bağlılık ve İş Doyumu. https://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/archive/2014/May%C4%B1s adresine 20.02.2019 tarihinde erişilmiştir.

Sarıboğa, M. (2017). *Nepotizmin örgütsel bağlılık ve iş doyumuna etkisi ve otel çalışanları üzerine bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Doğuş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Seçkin, Z. (2011). Örgütsel bağlılık. Ö. Yeniçeri & Y. Demirel (Eds), *Yönetimde birey ve örgüt odaklı davranışlar* içinde (ss. 345-362). Bursa: Ekin Yayınevi.

Seçkin, Z. (2017). *Örgütlerde mobbing ve siber zorbalık*. Konya: Çizgi Kitabevi.

Semerci, A. (2017). Lise öğrencilerinin siber zorbalık ve mağduriyet durumlarının farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 25(4), 1285-1300.

Serin, H. (2012). *Ergenlerde siber zorbalık / siber mağduriyet yaşantıları ve bu davranışlara ilişkin öğretmen ve eğitim yöneticilerinin görüşleri.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Seyhan, M. (2014). *İşletmelerde örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler: gümrük memurları üzerine bir araştırma*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Shariff, S. & Gouin, R. (2006). Cyber-Dilemmas: Gendered hierarchies, new technologies and cyber-safety in schools. *Atlantis*, 31(1), 27-37.

Shariff, S. & Hoff, D. L. (2007). Cyber bullying: clarifying legal boundaries for school supervision in cyberspace. *International Journal of Cyber Criminology*, 1(1), 76-118.

Sığrı, Ü. (2007). İş Görenlerin Örgütsel bağlılıklarının meyer ve allen tipolojisiyle analizi: Kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 261-278.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49 (4), 376-385.

Smith, P., Mahdavi, J., Carvalho, M. & Tippett, N. (2006). An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying, *Unit for School and Family Studies*, Goldsmiths College, University of London.

Snyman R., Loh J. M. I. (2015). Cyberbullying at work: The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 53, 161-168.

Soydaş, K. D. (2011). *Ergenlerde ebeveyn izlemesi, sanal zorbalık ve yaşam doyumu arasındaki ilişkilerin cinsiyete göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimonto İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40. 2 Şubat 2019 tarihinde http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale237.pdf adresinden erişilmiştir.

Soysal, A., Öke, P., Yağar, F. & Tunç, M. (2017). Örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerinin incelenmesi: Bir özel hastane örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 37, 243-253.

Sökmen, A. & Şimşek, T. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütle özdeşleşme, stres ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi* Dergisi, 18(3), 606-620.

Sökmen, A., Benk, O. & Gayaker, S. (2017). Örgüt kültürü, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 415-429.

Spears, B., Slee, P., Owens, L., and Johnson, B. (2009). Behind the Scenes and Screens: Insights into the Human Dimension of Covert and Cyberbullying. *Journal of Psychology*, 217, 189-196.

Strom, P. S. & Strom, R. D. (2005). Cyberbullying by adolescents: A Preliminary assessment. *The Educational Forum*, 70, 21-32.

Tamer, N. & Vatanartıran, S. (2014). Ergenlerin teknolojik zorbalık algıları. *Online Journal Of Technology Addiction & Cyberbullying*, 1(2), 1-20.

Tanrıkulu, T. (2013*). Siber zorbalıkla ilgili değişkenlerin incelenmesi ve gerçeklik terapisi yönelimli bir müdahale programının siber zorbaca davranışlar üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

Tanrıkulu, T., Kınay, H. & Arıcak O.T. (2013). Siber zorbalığa ilişkin duyarlılık ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(1), 38-47.

Taşdan, M. & Tiryaki, E. (2008). Özel ve devlet ilköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim,* 33(147), 54-70.

Taşkaya, S. & Şahin, B. (2010). Hastane çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile değerlendirilmesi. H. Kırılmaz (Ed.), *II. Uluslararası sağlıkta performans ve kalite kongresi* içinde (ss. 240-249). Ankara: Baydan Ofset.

Taşlıyan, M., Engizek, H. & Gül, N. (2017). Tükenmişlik, iş tatmini ve esnek çalışma saatleri: Çalışan kadınlar üzerine bir çalışma. *Türk Bilim Araştırma Vakfı*, 10(2), 111-125.

Taştekin, E. (2016). *Ergenlerin arkadaşlık ilişkileri ve benlik saygısı ile siber zorbalık ve siber mağduriyet arasındaki ilişkiler.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Taylan, H. H., Aydın, F. & Topal, M. (2017). Ortaokul öğrencilerinin sanal zorba olma durumlarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi: Sakarya İli örneği. *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 4(1), 41-59.

Timuroğlu, K. & İşcan, Ö. F. (2008). İşyerinde narsisizm ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2), 240-264. 07 Mart 2018 Tarihinde dergipark.gov.tr/download/article-file/30204 sayfasından erşilmiştir.

Ünver, H. & Koç, Z. (2017). Siber zorbalık ile problemli internet kullanımı ve riskli internet davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 15(2), 117-140.

Yüksel, İ. (2005). İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir işletmede tapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi,* 6 (2), 291-306.

Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.

Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26, 277–287.

Topçu, Ç. (2014). *Modeling the relationshıps among coping strategies, emotion regulation, ruminatıon, and perceived social support in victims of cyber and traditional bullying.* The Degree Of Doctor Thesis, Middle East Technical University The Graduate School Of Social Sciences, Ankara.

Tutar, H. (2007). Erzurum'da devlet ve özel hastanelerde çalışan sağlık personelinin işlem adaleti, iş tatmini ve duygusal bağlılık durumlarının incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 12(3), 97-120.

Türk, F. (2016). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Türkkan, E. (2017). *Örgüt kültürü ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi; İstanbul ticaret üniversitesi personeli örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Usta, E. (2017). University students' views about their cyber bullying behaviors and self-exposition. *Journal of Education and Practice*, 8(22), 67-71.

Uysal, İ., Duman, G., Yazıcı, E. & Şahin M. (2014). Öğretmen adaylarının siber zorbalık duyarlılıkları ve siber zorbalık duyarlılık ölçeğinin bazı psikometrik özellikleri. *Ege Eğitim Dergisi*, 15(1), 191-210.

Üçüncü, K. (2016). İş Tatmini ve motivasyon, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

Ümmetler İlhan, A. (2016). *Ortaöğretim öğrencilerinin siber zorbalık ve internet saldırganlık düzeyleri ile sosyal medyaya ilişkin tutumlarının incelenmesi (Çekmeköy örneği).* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Ünler, E. (2006). Örgüte bağlılığın işin nitelikleri ve davranış düzeltme uygulamasıyla ilişkisi. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 98-123.

Vanderghe, C. & Bentein, K. (2009). A closer look at the relationship between affective commitment to süpervisors and organizations and tornover. *Journal of Occupational and Organizational Psychology,* 82, 331-348.

Wang, J., Iannotti, R. J., & Nansel, T. R. (2009). School bullying among us adolescents: Physical, verbal, relational and cyber. *Journal of Adolescent Health, 45(4),* 368-375.

Willard, N. E. (2007). The authority and responsibility of school officials in responding to cyberbullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, 64–65.

Williams, K. R., & Guerra, G. N. (2007). Prevalence and predictors of internet bullying. *Journal of Adolescent Health,* 41, 14–21.

Yalım, F. (2017). Algılanan örgüt kültürünün örgütsel bağlılığa etkisi: Bahçelievler belediyesi çalışanları üzerine bir araştırma. *Erciyes İletişim Dergisi "akademia" 2017*, 5(1), 20-38.

Yaman, E. & Sönmez, Z. (2015). Ergenlerin siber zorbalık eğilimleri. *Online Journal Of Technology Addiction & Cyberbullying,* 2(1), 18-31.

Yaman, E., Karakülah, D. & Dilmaç, B. (2013). İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin değerlerini yordayan iki önemli değişken: Siber zorbalık eğilimleri ve okul kültürü arasındaki ilişki. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 11(26), 323-337.

Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30), 235-249.

Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yazıcıoğlu, İ. & Topaloğlu, I. G. (2009). Örgütsel adalet ve bağlılık ilişkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 3-16.

Ybarra, M. L., Diener-West, M. & Leaf, P. J. (2007). Examining the overlap in ınternet harassment and school bullying: Implications for school ıntervention. *Journal of Adolescent Health,* 41, 42–50.

Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 1-18.

Yenihan, B. (2014). Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 170-178.

Yerlikaya, H. (2017). *Yönetici iletişim becerilerinin çalışan motivasyonu ve iş tatmini üzerine etkileri (Kırklareli Üniversitesi örneği).* Yayınlannamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yılmaz, E. (2009). İlköğretimde çalışan öğretmenlerin örgütsel bağlılıklarının, iş doyumları ve okullardaki örgütsel yaratıcılık açısından incelenmesi. *Elementary Education Online [İlköretim Online],* 8(2), 476-484.

Yılmazer, A. (2010). Örgütsel bağlılık ve ekstra rol davranışı arasındaki ilişkiler: İmalat sektöründe bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 236-250.

Yiğit, M. F. & Seferoğlu, S. S. (2017). Siber zorbalıkla ilişkili faktörler ve olası çözüm önerileri üzerine bir inceleme. *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 4(2), 13-49.

Yumuşak, S., Özafşarlıoğlu, S. & Yıldız, H. (2013). İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi: Uşak tekstil sektöründe bir uygulama. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 56-79.

Yüksel, İ. (2003). İş stresi, işe bağlılık ve iş doyumu arasındaki ilişkinin analizi: Teknisyenlere yönelik bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(1-2), 213-224.

Zhang, S. & Leidner, D. (2014). *Workplace cyberbullying: The antecedents and consequences.* Twentieth Americas Conference on Information Systems, Savannah: 7-9 August 2014-: Bildiriler (s. 1-11) Savannah: USA.

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

ANKET FORMU

Sayın Yönetici / Değerli Çalışan; bu anket formu "Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma" kapsamında hazırlanmıştır. Tamamen bilimsel amaçla yapılan bu çalışmada toplanan veriler, kurum ismi verilerek kesinlikle üçüncü şahıslara aktarılmayacaktır. Çalışmanın başarısı katkılarınıza bağlıdır. ***Anket formuna lütfen isminizi ve kurum adını yazmayınız.*** Değerli vaktinizi ayırarak yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Zeliha SEÇKİN
Aksaray Üniversitesi İİBF
YBS Bölümü Öğretim Üyesi

Eda Ümran BAĞRIYANIK
Aksaray Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

Sosyo-Demografik özelliklerinizle ilgili aşağıdaki ifadeleri lütfen değerlendiriniz.

1.Cinsiyetiniz? ( ) Kadın ( ) Erkek

2.Eğitim Durumunuz? ( ) Lise ( ) Yüksekokul ( ) Fakülte ( ) Yüksek lisans ( ) Doktora

3.Yaşınız? ( ) 18–25 ( ) 26–30 ( ) 31–35 ( ) 36–40 ( ) 41–45 ( ) 46 ve üstü

4.Bu sektörde çalışma süreniz? ( ) 1 yıldan az ( ) 1–3 yıl ( ) 4–7 yıl ( ) 8–10 yıl ( ) 10 yıldan fazla

5.Bu iş yerinde çalışma süreniz? ( ) 1 yıldan az ( ) 1–3 yıl ( ) 4–7 yıl ( ) 8–10 yıl ( ) 10 yıldan fazla

6.Maaşınız: ( ) 1500-1800 ( ) 1800-2100 ( ) 2100-2500 ( ) 2500–2800 ( ) 2800-3100 ve ( ) 3100-

7.Kurumunuzun yönetim anlayışını lütfen belirtiniz.

( )Yol gösterici-yönlendirici yönetim ( ) Katılımcı yönetim ( ) Otoriter yönetim ( ) Vatandaş ve çalışan odaklı yönetim ( ) Diğer……

Kurumunuz ve işiniz ile ilgili aşağıdaki ifadeleri değerlendiriniz.

1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum,5.Kesinlikle Katılıyorum	1	2	3	4	5
8.Meslek hayatımın geri kalan kısmını çalışmakta olduğum kurumda geçirmek beni mutlu eder.					
9. Çalıştığım kurumun sorunlarını gerçekten kendi sorunlarımmış gibi hissediyorum.					
10. Kendimi çalıştığım kuruma ait hissediyorum.					
11. Kendimi çalıştığım kuruma "duygusal olarak bağlı" hissediyorum.					
12. Kendimi çalıştığım kurumda "ailenin bir parçası" olarak görüyorum.					
13. Çalıştığım kurum benim için çok şey ifade ediyor.					
14. Şu anda kendi isteğimden ziyade mecburiyetten dolayı bu kuruluşta çalışıyorum.					
15. İstesem de şu anda çalıştığım kurumdan ayrılmak çok zor olur.					
16. Şu anda çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam hayatım sekteye uğrar.					
17. Dışarıdaki iş imkânları az olduğu için çalıştığım kurumdan ayrılmayı düşünmüyorum.					
18. Çalıştığım kuruma kendimden o kadar çok şey verdim ki, buradan ayrılmayı düşünemiyorum.					
19. Çalıştığım kurumdan ayrılmamın olumsuz sonuçlarından biri de dışarıdaki iş imkânlarının az olması olabilir.					
20. Bu kurumda çalışmaya devam etmek için zorunluluk hissetmiyorum.					
21. Benim için avantajlı olsa da şu anda çalıştığım kurumdan ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.					
22. Çalıştığım kurumdan ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.					
23. Çalıştığım kurum sadakat gösterilecek bir kurumdur.					
24. Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için çalıştığım kurumdan şu an ayrılamam.					
25. Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.					

1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
26. Çalıştığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum.					
27. İşimde bağımsız (tek başıma) çalışma imkânımın olduğunu düşünüyorum.					
28. İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor					
29. İşimin gerekleri hakkında bilgi verilir.					
30. İşimi yapmam için gereken bilgiyi zamanında alırım					
31. İşletme politika ve hedefleri hakkında çalışanlar bilgi sahibidirler.					
32. Yöneticilerin karar vermedeki yetkinliğini memnun edici buluyorum.					
33. İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum.					
34. İşimin, bana garantili bir gelecek (Sürekli-sabit iş) sağladığını düşünüyorum.					
35. Bu işletmenin sağladığı ek imkânlar (servis, lojman vb.) herkes için adildir.					
36. Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum.					
37. Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.					
38. İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konmasını memnun edici buluyorum.					
39. Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum.					
40. Yaptığım işle ilerde terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum.					
41. Kendi fikir ve kanaatlerimi (kendi kararlarımı uygulama serbestliği vermesi) kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım.					
42. İşim bana kendi yöntemlerimi kullanabilme serbestliği tanıyor.					
43. Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum.					
44.İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum.					
45. Çalıştığım kurumda yaptığım iyi bir iş karşısında takdir edilirim.					
46. Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum.					
47. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi beni tatmin eder.					
48. İşyerimde telefon numarasını gizleyerek beni rahatsız edici konuşmalar yapılıyor.					
49. İşyerimde benden izin alınmadan görüntülerim, ses kayıtlarım çekildi.					
50. İşyerimde çekilen görüntülerim, ses kayıtlarım benden izin alınmadan internet üzerinden (mesaj/e-mail/video paylaşımı vb.) yayınlandı/dağıtıldı.					
51.Çekilen görüntüler ve hakkımda edinilen bilgiler üzerinden bana şantaj yapıldı.					
52.İstemediğim halde işyerimden birileri tarafından e-posta, sosyal medya hesabıma mail gönderilerek rahatsız edildim.					
53. İstemediğim halde başkalarına ait bilgiler işyerinde çalışanlar tarafından bana iletildi.					
54.İnternet/telefonla hakkımda söylenti/dedikodu çıkarılarak bunlar internet üzerinden diğer çalışanlara yayıldı.					
55. Cep telefon numaram ele geçirilip izinsiz olarak internet, cep telefonu ile başka insanlarla paylaşıldı/yayıldı.					
56. İşyerimde mail adresim/sosyal medya hesabım ele geçirildi ve zarar vermek amacıyla kullanıldı.					
57. İşyerimde kişisel bilgisayarım ele geçirildi ve dosyalarıma/çalışmalarıma kasten zarar verildi.					
58. Bilgisayarıma kasıtlı olarak virüslü mail yollandı.					
59. İnternet veya telefon yoluyla tehdit edildim.					
60. İşyerimde bilgisayarıma kasten gereksiz mail yollanarak posta kutum dolduruldu ve başka mail gelmesi engellendi.					
61. İşyerimde internet veya telefonla hakkımda küçük düşürücü söylentiler paylaşıldı ve yayıldı.					
62. İşyerimde kişisel bilgilerim mail ve mesaj yoluyla başkalarına yayıldı.					
63. Başka insanlara zarar vermek için benim adımı ve sosyal medya hesabımı kullanarak diğer insanlara mesaj/mail/video gönderildi.					

Desteğiniz için teşekkür ederiz.

EK 2: ETİK KURUL RAPORU

Tarih	Toplantı Sayısı	Karar No
08.05.2017	2	2017/19-48

protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, başvuru formunda teknik ve içerik olarak belirlenen eksikler nedeniyle (1.Araştırmanın problem durumu net oluşturulmamış, 2.Yöntem araştırmayı gerçekleştirecek şekilde planlanmamış) Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **uygun olmadığına** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/25: Yürütücülüğünü Şenyurt YENİPINAR'ın yaptığı *"Sunuş yoluyla öğretim stratejisi kullanılması ile öğrencilerin akademik nitelik algısı ve duygu durumları arasındaki ilişki"* başlıklı araştırma ile ilgili 2017/25 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, başvuru formunda teknik ve içerik olarak belirlenen eksikler nedeniyle (1.Araştırmanın problem durumu net oluşturulmamış, 2. 4.maddedeki bilgiler eksik, 3.Anketin açıklama kısmı eksik) Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **uygun olmadığına** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/26: Yürütücülüğünü Doç.Dr. Zeliha SEÇKİN'in yaptığı *"Sanal zorbalığa maruz kalmanın iş tatminine ve örgütsel bağlılığa etkisini incelemeye yönelik bir araştırma"* başlıklı araştırma ile ilgili 2017/26 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **UYGUN** olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/27: Yürütücülüğünü Yrd. Doç. Dr. A.Mohammed ABUBAKAR'ın yaptığı *"Boreout sendromu (sıkılmışlık sendromu)" başlıklı* araştırma ile ilgili 2017/27 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, başvuru formunda teknik ve içerik olarak belirlenen eksikler nedeniyle (1. 7.a yetersiz, konu tam olarak anlatılmamış, 2. 8.d. bilgi verilmemiş) Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **uygun olmadığına** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/28: Yürütücülüğünü Uğur MERCAN'ın yaptığı *"Aksaray'da Görev Yapan Beden Eğitimi Ve Spor Öğretmenlerinin Alternatif Ölçme Değerlendirme Yöntem Ve Araçlarını Kullanabilme Yeterlikleri, Karşılaştıkları Sorunlar Ve Çözüm Önerileri"* başlıklı araştırma ile ilgili 2017/28 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **UYGUN** olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/29: Yürütücülüğünü Betül KERAY DİNÇEL'in yaptığı *"Dinleme motivasyonu ölçeği: Ölçek geliştirme çalışması" başlıklı* araştırma ile ilgili 2017/29 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, başvuru formunda teknik ve içerik olarak belirlenen eksikler nedeniyle (1.Araştırmanın problem durumu net oluşturulmamış, 2. Bilgilendirilmiş onay formu eksik) Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **uygun olmadığına** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/30: Yürütücülüğünü Yrd.Doç.Dr.Sedef CANBAZOĞLU BİLİCİ'nin yaptığı *"6. Sınıf Madde ve Isı Ünitesinde Gerçekleştirilen Mühendislik Tasarım Temelli Uygulamaların Öğrencilerin Problem Çözme ve Tasarım Becerilerine Etkisinin Değerlendirilmesi" başlıklı* araştırma ile ilgili 2017/30 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **UYGUN** olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Tarih	Toplantı Sayısı	Karar No
08.05.2017	2	2017/19-48

Karar 2017/46: Yürütücülüğünü Yrd.Doç.Dr. Mutlu UYGUN'un yaptığı *"Hizmet İşletmelerinde İç Müşteri Yaklaşımı Uygulamalarının Çalışanların Müşteri ve İç Girişimcilik Yönlü Davranışlar Geliştirmelerindeki Rolü" başlıklı* araştırma ile ilgili 2017/46 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, başvuru formunda teknik ve içerik olarak belirlenen eksikler nedeniyle (1.Bilgilendirilmiş onay formu doldurulmamış, 2.Araştırmada kullanılacak veri toplama araçlarına ait bilgi bulunmamaktadır, 3. Hipotezler belirtilmemiş) Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **uygun olmadığına** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/47: Yürütücülüğünü Yrd.Doç.Dr. İbrahim ŞAHİN'in yaptığı *"Ankara Çankaya İlçesinde Bir İlköğretim Okulunda Okuyan 9-10 Yaş Çocukların Temel Motorik Özelliklerinin Ölçülmesi" başlıklı* araştırma ile ilgili 2017/47 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, başvuru formunda teknik ve içerik olarak belirlenen eksikler nedeniyle (1. 7.a.yeterince açıklanmamıştır, 2.Gross motor testine ilişkin puanlama kriterleri veya tablosu eklenmemiş) Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **uygun olmadığına** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Karar 2017/48: Yürütücülüğünü Doç.Dr. Zeliha SEÇKİN'in yaptığı *"Sanal Kaytarma ve Algılanan Mesleki Etik Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma" başlıklı* araştırma ile ilgili 2017/48 protokol numaralı başvurusu Kurulumuzca incelenmiş, Üniversitemizin İnsan Araştırmaları Etik Kurul Yönergesinde belirtilen etik ilkelere **UYGUN** olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

	Prof. Dr. M. Bahaüddin VAROL ***Başkan***	
Doç. Dr. Hüseyin ÜNLÜ ***Üye***	***Doç.Dr. Mehmet KARACA*** ***Üye***	***Yrd. Doç. Dr.*** ***Sevilay USLU DİVANOĞLU*** ***Üye***
Yrd.Doç.Dr.Arzu YÜKSEL ***Üye***	***Yrd. Doç. Dr.*** ***Funda VARNACI UZUN*** ***Üye***	***Yrd. Doç. Dr. Gaye BULUT*** ***Üye***

EK 3: ARAŞTIRMA İZNİ

SİVAS İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL SEKRETERLİĞİ - SİVAS İLİ KHBGS İDARİ HİZMETLER BAŞKANLIĞI
23/03/2017 16:10 - 75723911 - 044 - E.2994
00041914139

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Sivas İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Sayı : 75723911-044
Konu : Araştırma Komisyon Kararı-Eda Ümran BAĞRIYANIK

Sayın; EDA ÜMRAN BAĞRIYANIK

İlgi : a) 14.03.2017 tarih ve 38623810-000-710 sayılı yazısı
b) 20/03/2017 tarih ve 91742806-044-2631 sayılı yazınız
c)TKHK Kamu Hastane Birlik Daire Başkanlığının 19.06.2013 tarih ve 95796091-010.07 sayılı yazısı

Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü yüksek lisans öğrencisi Eda Ümran BAĞRIYANIK'ın "Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma" başlıklı tezin başvurusu Tibbi Hizmetler Başkanlığındaki inceleme komisyonu tarafından değerlendirilmiştir.

İlgi (a) tarih ve sayılı yazıda belirtilen çalışmanın, TKHK Kamu Hastane Birlik Daire Başkanlığının ilgi (c) tarih ve sayılı yazısı gereği, çalışmaların Sağlık Tesisinde hizmeti aksatmayacak şekilde yürütülmesi ve kişisel bilgilerin gizliliği ilkesi göz önünde bulundurularak, sonucun Bakanlığımız bilgisi dışında ilan edilmemesi hususları dikkate alınarak Birliğimize bağlı Sivas Numune Hastanesinde yapılması Genel Sekreterliğimiz tarafından uygun görülmüştür.

Bilgilerinize rica ederim.

Uzm.Dr.Yaşar TAŞTEMUR
Genel Sekreter a.
İdari Hizmetler Başkanı

EKLER
1-Komisyon Kararı (1 Sayfa)

Gereği:
-Eda Ümran BAĞRIYANIK

Bilgi:
-Sivas Numune Hastanesi

Bu evrakın 5070 Sayılı Kanun gereğince e-imza ile imzalandığı tasdik olunur.
24-03-2017 Samet DELİSER
Evrak Kayıt Yetkilisi V.H.K.İ

Bilgi için:Zeynep GÖKGÜL
Unvan:HEMŞİRE
Telefon No:3462258080 / 309
Faks No:
e-Posta:zeynep.gokgul@saglik.gov.tr İnt.Adresi:

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.saglik.gov.tr adresinden 87fe538c-3ff8-4f13-9911-88440030bf3d kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.