

T.C. İSTANBUL RUMELİ ÜNİVERSİTESİ

FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Psikolojik Güçlendirmenin Psikososyal Risk Algısına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

HASAN KAMACI

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi HALDUN TURAN

Sunuş Tarihi: 08/10/2020

İş Sağlığı Güvenliği Ana Bilim Dalı

SİLİVRİ – İSTANBUL

2020

T.C. İSTANBUL RUMELİ ÜNİVERSİTESİ

FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Psikolojik Güçlendirmenin Psikososyal Risk Algısına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

HASAN KAMACI

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi HALDUN TURAN

Sunuş Tarihi: 08/10/2020

İş Sağlığı Güvenliği Ana Bilim Dalı

SİLİVRİ – İSTANBUL

2020

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

T.C. İstanbul Rumeli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez içindeki tüm veri, bilgi ve dokümanların doğru ve tam olduğunu, akademik etik ve ahlak kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini belirtirim. Tez çalışmasında kullandığım verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı ve çalışmamın özgün olduğunu bildiririm. Aynı zamanda bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve yararlandığım bütün kaynakları atıf yaparak belirttiğimi ve bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını belirtir; aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

08/10/2020

Hasan KAMACI

ÖZET

(Yüksek Lisans Tezi)

PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRMENİN PSİKOSOSYAL RİSK ALGISINA ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

HASAN KAMACI

T.C. İstanbul Rumeli Üniversitesi
Fen Bilimleri Enstitüsü
Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi HALDUN TURAN

İş Sağlığı ve Güvenliği alanında yapılan çalışmaların odaklandığı güncel konular arasında psikososyal riskler özellikle dikkat çekmektedir. Sağlığın fiziksel sağlık yanında zihinsel iyilik halini de kapsaması ve iş sağlığı ve güvenliğinde işverenin çalışanın sağlık ve güvenliğini korumakla yükümlü olması bu sonu doğurmaktadır. Bu çalışmanın amacı hizmet sektörünün en riskli alanlardan biri olan Otelcilik sektöründeki psikososyal risk algısının tespiti, çalışanlar üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi ve bu etkilerin azaltılmasında Psikolojik güçlendirmenin ne ölçüde faydalı olacağı araştırmaktır. Çalışmada turizm sektörünün konaklama işletmelerinde çalışanların ne tür psikososyal risklerle karşılaştığı, psikososyal risk faktörlerine maruz kalma düzeyleri ve bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılacak. Aynı zamanda belirlenen psikososyal risklerin işletmeler tarafından nasıl yönetilebileceği konusunda da öneriler sunulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Konaklama, Psikososyal Risk, İş Sağlığı ve Güvenliği, Psikolojik Güçlendirme

ABSTRACT

(M.Sc. Thesis)

PSYCHOSOCİAL RİSK PERCEPTİON EFFECT OF PSYCHOLOGİCAL EMPOWERMENT: A STUDY ON HOTEL STAFF

HASAN KAMACI

T.C. İstanbul Rumeli University
Graduate School of Natural and Applied Sciences
Department of

Supervisor: Dr. Lec. Mem. HALDUN TURAN

Psychosocial risks attract particular attention among the current issues on which studies in the field of Occupational Health and Safety focus. The fact that health includes mental well-being as well as physical health and the employer is obliged to protect the health and safety of the employee in occupational health and safety. The aim of this study is to determine the psychosocial risk perception in the hospitality sector, which is one of the most risky areas of the service sector, to evaluate its effects on employees and to investigate the extent to which psychological empowerment will be beneficial in reducing these effects. In the study, it will be tried to determine the psychosocial risks faced by the employees in the accommodation establishments of the tourism sector, their exposure to psychosocial risk factors and the effects of these risks on the employees. At the same time, recommendations will be made on how to manage the identified psychosocial risks by businesses.

Keywords: Accommodation, Psychosocial Risk, Occupational Health and Safety, Psychological Empowerment

TEŞEKKÜRLER

Yoğun çalışma temposuna rağmen tez sürecimin başından sonuna kadar desteğini hiç esirgemeyen her süreçte yanımda olduğunu hissettiğim danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Haldun Turan'a yapıcı yönlendirmeleriyle çalışmamı ileriye taşımama yardımcı olan Prof. Dr. Ulvi Avcıata ve Dr. Öğr Üyesi Cenk Güngör hocalarıma, desteğini sürekli arkamda hissettiğim aile üyelerim ve arkadaşlarıma teşekkürü borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK i

ÖZET ii

ABSTRACT iii

TEŞEKKÜR iv

İÇİNDEKİLER v

TABLOLAR LİSTESİ viii

ŞEKİLLER LİSTESİ x

1. GİRİŞ 1

2.KURAMSAL BİLGİLER 3

2.1. Güçlendirme Kavramı 3

2.2. Güçlendirme Kavramının Tarihsel Gelişimi 4

2.2.Güçlendirme Kavramı ile İlgili Yaklaşımlar 7

2.2.1.Yapısal Güçlendirme Yaklaşımı 7

2.2.2. Psikolojik Güçlendirme Yaklaşımı 8

2.3. Psikolojik Güçlendirme ve Boyutları 9

2.3.1. Anlamlılık 10

2.3.2. Yetkinlik (Öz Yeterlilik) 10

2.3.3.Otonomi (Özerklik/ Bağımsızlık/Kendi Kararını Verme) 11

2.3.4. Etki 12

2.3. Psikolojik Güçlendirmeye Etki Eden Faktörler 13

2.3.1. Özsaygı 13

2.3.2. Kontrol Odağı 13

2.3.3. Bilgi ve Kaynaklara Ulaşım 13

2.3.4. Ödüller 14

2.3.5. Rol Belirsizliği 14

2.3.6. Sosyal-Politik Destek 15

2.3.7. Katılımcı Organizasyon Yapısı 15

2.4. Psikososyal Risk Faktörleri 16

2.5. Psikososyal Risk Faktörlerinin Sebep Olduğu Sorunlar 18

2.5.1. İş Stresi 18

2.5.2. Tükenmişlik 19

2.5.3. Mobbing 20

2.6. Psikososyal Risk Algısı 21

3. SEKTÖREL BİLGİLER 24

3.1. Turizm Sektörü 24

3.2. Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliğini İle İlgili Sorunlar 24

3.2.1. Psikososyal Etmenler 26

3.2.2 Kötü Fiziksel Şartlarda Çalışma, Ekipman ve Eğitim Eksiklikleri 26

3.3. Konaklama Sektörü 27

3.4. Otelcilik Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği 28

4. GEREÇ VE YÖNTEM 30

4.1. Araştırmanın Amacı ve Sınırlılıkları 30

4.2. Araştırmanın Uygulanması ve Örneklem 30

4.3. Veri Toplama ve Analiz Yöntemleri 31

5. BULGULAR 33

5.1. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği 37

5.2. Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği 42

6. SONUÇ 51

KAYNAKÇA 56

ÖZGEÇMİŞ 68

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Otel Çalışanlarının Görevlerine Göre Stres Nedenleri 29

Tablo 4.1. Ölçekler İçin Yapılan Güvenilirlik Analizi Sonuçları 32

Tablo 5.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı 33

Tablo 5.2. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı 33

Tablo 5.3. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı 34

Tablo 5.4. Katılımcıların Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin Dağılımı 35

Tablo 5.5. Katılımcıların Şuanki Çalıştıkları Otelde Çalışma Sürelerinin Dağılımı 36

Tablo 5.6. Katılımcıların Çalıştıkları Otelden Önce Kaç Farklı Otelde Çalıştıklarının Dağılımı 36

Tablo 5.7. PGÖ Maddelerinin, Alt Gruplarının ve Toplamının Ortalamaları 38

Tablo 5.8. PGÖ Genel Ortalaması ve Alt Boyutların Cinsiyete Göre t-Testi Analizi Sonuçları 39

Tablo 5.9. Yaşa Göre ANOVA Analizi sonuçları 40

Tablo 5.10. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analizi sonuçları 41

Tablo 5.11. Anlam ve Etki Boyutunun Eğitim Durumu Alt Gruplarına Göre Ortalamaları 41

Tablo 5.12. Katılımcıların Çalıştıkları Bölümlere Göre ANOVA Analizi sonuçları 42

Tablo 5.13. PRDÖ Maddelerinin Ortalamaları 42

Tablo 5.14. Cinsiyete Göre Bağımsız Grup t-Testi Analiz Sonuçları 45

Tablo 5.15. PRDÖ Toplam Puanının ANOVA Analiz Sonuçları 45

Tablo 5.16. Yaş Durumu Gruplarının PRDÖ Genel Ortalamaları 46

Tablo 5.17. PRDÖ Genel Ortalamsının Yaş Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu 46

Tablo 5.18. Eğitim Durumu Gruplarının PRDÖ Genel Ortalamaları 47

Tablo 5.19. PRDÖ Genel Ortalamsının Eğitim Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu 47

Tablo 5.20. Katılımcıların Çalıştıkları Bölümlerin PRDÖ Genel Ortalamaları..... 48

Tablo 5.21. PRDÖ Genel Ortalamasının Katılımcıların Çalıştıkları Bölüme Göre Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu..... 48

Tablo 5.22. PRDÖ Genel Ortalamasının PGÖ Genel Ortalaması Göre Regresyon Analizi 50

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 5.1. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı 34

Şekil 5.2. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı 34

Şekil 5.3. Katılımcıların Turizm Sektöründa Çalışma Sürelerinin Dağılımı 35

Şekil 5.4. Katılımcıların Turizm Sektöründa Çalışma Sürelerinin Dağılımı 36

Şekil 5.5. Katılımcıların Turizm Sektöründa Çalışma Sürelerinin Dağılımı 37

1. GİRİŞ

İş sağlığı ve güvenliği kavram olarak, çalışma ortamında bulunan fiziksel ve kimyasal faktörlerin işi olumsuz yönde etkilemiyor olması, teçhizatların güvenli biçimde kullanılıyor olması, olası bir iş kazasını önlemek için yürütülen güvenlik faaliyetleri gibi unsurları içermektedir. Bu sayılan unsurların gerçekleştirilmesinde en önemli rol öncelikle işletme yönetimine düşmektedir. Yönetimin güvenliğe yönelik faaliyetleri gerçekleştirme noktasında samimi ve katılımcı tutum içerisinde olup, bunu iş görene yansıtması gerekmektedir. Yönetimin bu samimi duruşu karşısında, işyerindeki güvenlik ortamına dair olumlu düşünce, tutum ve algılar geliştiren iş gören ile örgüt içerisinde güvenliğe dair olumlu bir hava oluşacaktır.

Örgüt içerisinde iş gören tarafından güvenliğe dair geliştirilen tutum ve algılar, işyerindeki güvenlik iklimini ifade etmektedir. Güvenlik iklimi kavramını ilk ortaya atan ve bu konuda önemli çalışmalara sahip olan Zohar (1980: 96) güvenlik iklimini, "çalışanların çalışma ortamı hakkında paylaştıkları bütün algıların bir özeti" olarak tanımlamaktadır. Yapılmış birçok çalışmada pozitif bir güvenlik iklimi, işyerinde olumlu bir güvenlik ortamı oluşturulmasında kilit kavramlardan biri olarak ortaya çıkmaktadır.

Günümüz dünyasında örgütler için rekabet koşullarının zorluğu gün geçtikçe arttığından örgütler bu rekabet koşulları içinde varlığını devam ettirebilmek için değişen koşullara uyum sağlamak zorundadırlar. Örgütler bu uyum sürecini gerçekleştirebilmek için çalışanlarının da değişime ve yeniliğe uyum göstermelerini beklemektedir. Rekabet ortamının çok zorlu olduğu iş dünyasında, çalışanlar da artık kendine inanan ve güvenen, kendini yetkin gören, yaptığı işte inisiyatif alabilen ve fark yaratabilen, iletişime açık bireyler olarak iş yapış süreçlerindeki değişime katkı sağlayarak örgütsel hedeflere ulaşılmasını gerçekleştirebilmelidirler (Kanbur, 2018: 148). Örgütsel hedeflere ulaşılabilmesi için de iş dünyasının en önemli kaynağı olan çalışanların güçlendirilmesi gerekmektedir. Örgütlerin içinde bulunduğu rekabetin gereksinimlerini karşılayabilmesi için güçlendirme ile çalışanların kendilerini daha güçlü hissetmesi sağlanmalıdır. Örgütlerde, daha önceki zamanlarda güçlendirme kavramı yapısal güçlendirme yaklaşımı bağlamında çalışanların örgüt içerisinde yetkilendirilmesi, karar alma süreçlerine dâhil edilmesi, bilgiye ve kaynaklara ulaşımının sağlaması şeklinde yönetsel uygulamaları içerirken, günümüzde sadece yönetsel uygulamaların çalışanların güçlendirilmesi için tek başına yeterli olamayacağı anlaşıldığından çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmesi

kavramı ortaya çıkmıştır (Kanbur, 2018:148; Çalışkan, 2011:77-92). Günümüzde küresel rekabet ve değişim koşullarından dolayı, örgütlerde çalışan insanlar değişime ve gelişime, yeniliğe ve inisiyatife ihtiyaç duyduğundan psikolojik güçlendirmeye olan ilgi de artmıştır (Spreitzer, 1995: 1443; Conger ve Kanungo, 1988: 471; Thomas ve Velthouse, 1990: 667).

Psikolojik olarak güçlendirilmiş çalışan; yaptığı işin anlamlı olduğuna inanacak ve işini daha çok severek yapacak, iş tatmini ve iş memnuniyeti artacak ve işini yaparken daha çok motive olacaktır. Bunun sonucunda çalışanın örgütsel bağlılığı artacak ve işten ayrılma düşüncesi azalacaktır. Bu bağlamda psikolojik güçlendirme kavramının çalışan insanların pozitif yönlü örgütsel davranışlarına olumlu katkı sağlayacağını ve negatif yönlü örgütsel davranışlarını ise azaltabileceği belirtilebilir (Kanbur, 2018: 148-149).

İş Sağlığı ve Güvenliği alanında yapılan çalışmaların odaklandığı güncel konular arasında psikososyal riskler özellikle dikkat çekmektedir. Sağlığın fiziksel sağlık yanında zihinsel iyilik halini de kapsaması ve iş sağlığı ve güvenliğinde işverenin çalışanın sağlık ve güvenliğini korumakla yükümlü olması bu sonu doğurmaktadır. Bu çalışmanın amacı hizmet sektörünün en riskli alanlardan biri olan Otelcilik sektöründeki psikososyal risk algısının tespiti, çalışanlar üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi ve bu etkilerin azaltılmasında Psikolojik güçlendirmenin ne ölçüde faydalı olacağı araştırmaktır. Çalışmada turizm sektörünün konaklama işletmelerinde çalışanların ne tür psikososyal risklerle karşılaştığı, psikososyal risk faktörlerine maruz kalma düzeyleri ve bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılacak. Aynı zamanda belirlenen psikososyal risklerin işletmeler tarafından nasıl yönetilebileceği konusunda da öneriler sunulacaktır.

Turizm sektörü çalışanlarının psikososyal risk algıları ve düzeyleri üzerine literatürde çalışmalar bulunmasına rağmen, problemin çözümüne yönelik bir çalışma bulunmamaktadır. Araştırmamızda psikolojik güçlendirme yöntemi ile otelcilik sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği açısından en problemli risk seçeneği olan psikososyal risklerin minimalize edilip edilemeyeceği irdelenecektir.

2.KURAMSAL BİLGİLER

2.1. Güçlendirme Kavramı

Güçlendirme kavramı günümüze kadar araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmış olup kavramın birbirinden farklı şekillerde olan tanımlamaları ortaya konmuştur. Ortaya konan bu tanımlarda bazı ortak paydalar bulunuyor olsa da güçlendirme kavramı üzerinde tam bir fikir birliğine varılmış her yönüyle ortak bir tanımlamadan bahsetmek mümkün değildir. Bu durumun nedeninin, yapılan çalışmalarda daha çok güçlendirme kavramının teorik bakımından irdelenmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Başka bir ifade ile güçlendirmenin, yönetim kuramında ve uygulamalarında önemli bir rol oynadığının farkına varılmasına rağmen çoğu yönetim kuramcısı konunun altında yatan süreçlerle ya da konunun özüyle yeterince ilgilenmeden güçlendirmeyi sadece bir dizi yönetim tekniği olarak ele almışlar ve güçlendirme konusuna pragmatik yaklaşmıştır. Ancak güçlendirme kavramının kuramsal mantığını kavramak ve analitik olarak bu kavramı iyi irdelemek gerekmektedir (Conger ve Kanugo, 1988).

İnsanlara yalnızca sorumluluk ve yetki vermek güçlendirmenin özünü açıklamak için yeterli değildir. Güçlendirme aynı zamanda çalışanların içinde var olan ancak yeterli miktarda kullanılmayan ya da kullanılamayan bilginin, tecrübenin ve motive olma duygusunun ortaya çıkarılmasıdır. Klasik ve alışılagelmiş yönetim uygulamalarında sadece komuta etmek, kontrol etmek ve sevk etmek insan kaynağı sermayesinin tam kapasite olarak kullanılmasını engeller (Blanchard et al., 2001).

Organizasyonda çalışanların karar verme süreçlerine katılması, en azından kendi işleriyle ilgili olarak karar verme imkânına sahip olabilecekleri bir iş ortamının oluşturulmasıdır. Bu durumda iş görenler kendi aldıkları kararların sorumluluğunu taşıyacağından güçlendirilmiş çalışanların motive olabileceği bir iş iklimi de ortaya çıkarılmış olur (Erstad, 1997).

Güçlendirme; günümüz iş dünyasında yeni bir yönetim kavramı olarak anlamlı bir şekilde hem çalışanlar hem de yöneticiler açısından değerlendirilmelidir. İş dünyası artık globalleşmenin etkisiyle değişikliğe uğramış ve organizasyonlar çalışanlarından geçmişe göre çok daha fazla şey talep eder hale gelmiştir. Tabi ki bu tek taraflı bir değişim olmamış ve çalışanlarda yönetimden farklı beklentiler içinde olmaya başlamışlardır.

Değişiklik geçiren çalışma koşullarından dolayı geçmişteki yönetim anlayışları, sert ast-üst ilişkileri, hiyerarşik ortamlar günümüz iş dünyasının sahip olabileceği bir iş ortamı olmaktan uzaklaşmıştır. Günümüz dünyasında hizmetin ve üretimin artmasıyla rekabet koşulları çok zorlaşmış ve müşterilerin beklentilerine hızlı ve güvenli bir şekilde sürekli olarak cevap verebilmek işletmeler için kaçınılmaz bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu kapsamda personel güçlendirme yenilikçi işletmelerin üzerinde hassasiyetle durması gereken bir yönetim kavramı olarak yerini almıştır (Doğan, 2006).

Güçlendirme kavramının bir diğer tanımı ise, güçlendirilmiş çalışanın sahip olacağı özellikler ile yapılmaya çalışılmış ve şu şekilde açıklanmıştır: Çalışanın işini yaparken kendine olanın güveninin yeterli olması ve güven duygusunun gelişmiş olması, kendi işini yaparken yeterli olduğu duygusuna sahip olması, kendisini geliştirebilmek için gerekli ve yeter çabayı göstermesi ve bunun için fırsatları değerlendirebilmesi, tüm bunların sonucunda organizasyonda çıkan sorunların çözümünde inisiyatif alarak çözüm üretmeleri kendine olan güveninin artması, öz yeterlilik duygusunun gelişmesi, kişisel gelişimleri için istekli olmaları ve çaba göstermeleri, fırsatları iyi değerlendirmeleri ve bu sayede daha kaliteli hizmet sunmaları, ortaya çıkan sorunları çözmede sorumluluk almaları ve kararlara katılmalarıdır (Duman 2018).

2.2. Güçlendirme Kavramının Tarihsel Gelişimi

Avrupa kıtasında 18. yüzyılın ikinci yarısıyla beraber ortaya çıkan sanayi devriminin etkisiyle yönetim ve ilgili kavramlarda birçok yenilik ve gelişme meydana gelmiş ve bilim insanlarınca örgüt ve yönetim konularında bilimsel olarak ayrıntılı çalışmalar yapılmıştır (Somuncuoğlu, 2013).

Klasik Yönetim Teorilerinde üç farklı yaklaşım geliştirilmiş olup bunları aşağıdaki gibi açıklayabiliriz:

İşletme biliminin babası kabul edilen Frederick Winslow Taylor'un öncülüğünü yaptığı Bilimsel Yönetim Yaklaşımı; yönetim konusunda ilk teorik çalışmaları yapan kişilerden biri olan Henri Fayol'un öncülüğünü yaptığı Yönetim Süreci Yaklaşımı ve Alman sosyolog ve düşünür Max Weber'in öncülüğünü yaptığı Bürokrasi Yaklaşımıdır. Bu üç ayrı yönetim yaklaşımını içeren teori olan Klasik Örgüt Teorisi, hiyerarşik ve formal örgüt yapısı üzerinde durmuş ve organizasyonda yapılan rutin işlerin yerine getirilmesinde insanların makinelere ek olarak nasıl etkin kullanılabileceği konularının

üzerinde durmuştur (Koçel, 2005). Bu teoride organizasyonun sahip olduğu sistem ve düzen insana göre daha aktif bir unsur olarak ele alınmıştır (Koçel, 2005). Bu yönetim yaklaşımı organizasyonlarda olumlu olarak verimi artırmış ancak çalışanların performansını olumsuz olarak etkilemiştir. Çalışanlarda işe geç kalma ve işe devamsızlık gibi durumlar ortaya çıkmıştır. Ayrıca organizasyonlarda iş gücü devir oranı artış göstermiştir. Ortaya çıkan bu olumsuzluklar nedeniyle bu yönetim yaklaşımı ağır eleştirilere maruz kalmıştır (Somuncuoğlu, 2013).

Hawthorne araştırmaları olarak bilinen ve Elton Mayo önderliğinde yürütülen deneylerde, organizasyonlarda İnsan İlişkileri Yaklaşımın temelleri atılmış ve bu çalışmalar neticesinde çalışanların davranış ve tutumlarının, duygusal tepkilerinin, psikolojik ve sosyal özelliklerinin, çalışanlar arasındaki informal grupların, liderlik davranışının, takım çalışması yapmanın verimliliğe etkisi ortaya çıkarılmıştır. Bunun sonucunda insanın sosyal bir sistem olan organizasyonların en önemli unsuru olduğu ortaya konulmuştur.

Elton Mayo ve çalışma arkadaşları tarafından ortaya konan ve Taylorizm yönetim yaklaşımın ihmal ettiği insanın önemini vurgulayan İnsan İlişkileri Yaklaşımı, güçlendirmeye yönelik ortaya konan ilk adım olarak kabul edilmektedir. Çünkü bu yönetim yaklaşımı insanın farkına varmıştır. Elton Mayo'nun önderliğindeki İnsani İlişkiler Okulu, Taylorist görüşü eleştirmiş ve organizasyonlarda çalışanların kendi kendilerini motive edebileceklerini ve çalışan insanın sıkı bir denetim altında olmadan da iyi iş çıkarabileceklerini ortaya koymuşlardır. İnsan önemlidir ve bunu özellikle belirtmişlerdir (Wilkinson, 1998).

Mc Gregor'un ortaya attığı Y teorisinde ise, örgütlerde insan için gerekli ortamın hazırlanarak insanın sahip olduğu potansiyelin geliştirilmesi esas alınmıştır. Y teorisini yaklaşım olarak kabul eden yöneticiler çalışanlarına danışmacı bir tarzda yaklaşmakta ve mahiyetinde çalışan insanların daha fazla motive olabilmeleri için ortam koşullarını iyileştirmeye çalışmaktadır. 1960'lı yıllarda Mc Gregor ve Likert tarafından yapılan çalışmalarda yönetim ve çalışanlar arasında güçlü ve açık bir iletişim ile aynı zamanda bir işbirliği olması gerektiği ortaya atılmıştır. Böylece çalışanların kendi isteklerini, ilgilerini ve yeteneklerini ortaya çıkarabilecekleri düşünülmüştür. Bunun sonucunda örgütün karşılaşabileceği problemler daha iyi tanımlanacak ve çözüme daha kolay ulaşılabilecektir (Somuncuoğlu, 2013).

Katılımcı yönetim uygulamaları sayesinde ortaya çıkan ortak karar alma yönetim yaklaşımlarından sonra "Z" tipi yönetim teorisi ortaya atılmıştır. Bu teori psikolojik güçlendirme yani bir anlamda personel güçlendirme ile birçok ortak noktaya sahiptir. Bu ortak noktalardan bazıları birlikte karar alma, çalışanın yavaş değerlendirilmesi ve terfi imkânı olması, çalışanın kendini güvende hissetmesi olarak gösterilebilir (Somuncuoğlu, 2013).

1970'li yıllardan itibaren yapılan çalışmalar neticesinde ortaya atılan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi ve Alderfer'in ERG Teorisi gibi çalışmalar ile motivasyon teorileri ortaya çıkarılmış ve örgütlerde çalışanların ihtiyaçlarının giderilmesi yaklaşımı yönetim uygulamalarında önem kazanmıştır. Böylece bu teoriler sayesinde psikolojik güçlendirmenin bugünkü anlamında kullanılması noktasına gelinmiştir. Alderfer'in ERG Teorisi ile ortaya atılan çalışanın potansiyelini geliştirmesi ve sosyal ilişkilerini geliştirerek işine olan aidiyet duygusunun gelişmesi personel güçlendirme yani çalışanın psikolojik güçlendirilmişlik algısıyla ilişkilidir.

Personel güçlendirme, 1980'li yılların sonunda daha öne çıkmış ve bu dönemdeki çalışmalarda bilim insanları tarafından da önemli bir şekilde değerlendirilmeye alınmıştır. Örgütlerde güçlendirilen çalışanın inisiyatif alması, diğer çalışanlara yön vermesi ve örgütün amaçlarıyla çalışanların amaçlarının müşterek bir noktada buluşabilmesi için personel güçlendirme kavramı ortaya çıkmış ve yeni bir yönetim kavramı olarak yönetim dünyasında yerini almaya başlamıştır (Somuncuoğlu, 2013).

1983'te Harrison ve Kanter, 1985'te Bennis ve Naus, 1986'da Burke ve Nielsen güçlendirme kavramını ilk kullanan araştırmacılardır. Personel güçlendirme kavramı 1987 yılında Block'un yaptığı çalışmalarla daha önceki çalışmalara göre daha fazla üne kavuşmuş ve bilinilirliği fazlasıyla artmıştır. Bundan sonra yönetim kavramları arasında yeni bir yaklaşım olarak kabul görmüş ve bu tarihten sonra bilimsel olarak çok popüler bir kavram haline gelmiştir (Doğan, 2003). Block, yaptığı çalışmalar sonucunda personel güçlendirme kavramını örgütlerde ortaya çıkan sorunlar, içinde bulunulan şartlar ve örgütlerde uygulanan politikalar kadar çalışanlarda ortaya çıkan ruh durumu olarak ortaya koymuştur

Güçlendirme kavramı 1990'lı yıllara kadar çalışanların güçlendirilmesi kavramı Toplam Kalite Yönetimi ve kalite çemberleri, örgütlerin stratejik planları, bireysel ve kişisel gelişim ve yönetime katılım gibi kavramlar altında yer almıştır (Honold, 1997).

1990 sonrasından itibaren ise günümüz dünyasını şekillendiren değişiklikler meydana gelmiştir. Bundan sonra küreselleşmenin etkisiyle dünyada küresel bir iş ortamı oluşmuş ve bununla birlikte rekabet artmış, örgütlerin stratejik planlamalarında çok önemli yer tutan dış çevre sürekli ve çok hızlı değişen hale gelmiştir. Tüm bunlarla beraber örgütlerde çalışan insanların eğitim düzeyleri artmış ve bilinçlenmenin artmasıyla birlikte çalışan beklentileri ve ihtiyaçları da yukarı yönlü olarak değişime uğramıştır.

2.2.Güçlendirme Kavramı ile İlgili Yaklaşımlar

Akademik literatürde güçlendirme konusundaki çalışmalar incelendiğinde güçlendirme kavramının "Yapısal" ve "Güdüsel" güçlendirme şeklinde iki temel yaklaşıma dayandığı sonucuna ulaşılabilir (Dewettinck, Singh and Buyens, 2003; Matthews vd., 2003; Carless, 2004; Tolay, Sürgevil ve Topoyan, 2012). "Yapısal Güçlendirme" yaklaşımı daha büyük bir bakış açısına sahiptir ve organizasyonlarda sosyal ve yapısal durumlara odaklanır (Aydogmus, Ergeneli ve Camgoz, 2015) Menon"a (2001) göre bu iki temel yaklaşım da farklı olmasına rağmen güçlendirme olgusunu bütünsel olarak desteklemektedir. Aşağıda bu yaklaşımlar hakkında bilgi verilmektedir.

2.2.1.Yapısal Güçlendirme Yaklaşımı

Kanter (1993) yaptığı çalışmalarında yapısal güçlendirme kavramını çalışanların işlerini başarabilmesi üzerine açıklamış ve bu başarı için çalışanın sahip olması gereken yeteneklerinin yaptığı işin biçimsel özellikleriyle birlikte çalışanın geliştirebildiği ilişkilere bağlı olduğunu belirtmiştir. Kanter'in ortaya koyduğu bu teori Laschinger'in yapısal güçlendirme kavramına dair yaklaşımına temel oluşturmuştur. Kanter (1993) örgütlerin başarılı olabilmesi için çalışanlarına başarılı olabilecek bir fırsat yaratacak örgütsel yapıyı kurmaları gerektiğini belirtmiştir. Yapısal güçlendirme kavramının bir başka tanımı ise şöyle yapılmıştır: Örgütlerde çalışanların, iş ortamında kaynaklara, bilgiye, gelişim ve öğrenme fırsatlarına ulaşabilmeleri ve tüm bunları sağlayacak şekilde örgütlerin yeterli ve gerekli imkanları oluşturmasıdır (Laschinger et al., 2004).

Başka bir yapısal güçlendirme yaklaşımında örgütlerdeki hiyerarşik yapı bütününde değerlendirme yapılmıştır. Burada yapısal güçlendirme yaklaşımı, örgütteki hiyerarşi içerisinde üst düzey çalışanları yetkilendirirken yine aynı hiyerarşideki alt düzey çalışanlar arasında da gücün dağıtılmasını ve iş yapış süreçlerinde yenilikleri içermektedir (Matthews et al., 2003). Bir diğer yapısal güçlendirme yaklaşımında çalışanlar işin nasıl yapılacağı konusunda daha fazla özerkliğe sahip olmaktadırlar (Bowen and Lawler, 1995). Yapısal güçlendirme yaklaşımında örgütlerdeki üst düzey yöneticilerin sahip olduğu gücün aynı örgütteki daha az güce sahip olan çalışanlara aktarılmasına ve bu yaklaşım sonucunda üst düzey yöneticilerin yaptıklarına bakıldığı için kendine güç aktarılan daha az güce sahip çalışanların psikolojileri dikkate alınmamaktadır (Çavuşoğlu ve Güler, 2016). Yapısal güçlendirme yaklaşımda örgütteki çalışanların duygu ve düşüncelerinin yani psikolojilerinin değerlendirilmemesi yani görmezden gelinmesi "Güdüsel Güçlendirme" kavramının ortaya konmasına sebep olmuştur (Tolay vd., 2012). Güdüsel güçlendirme kavramının ortaya çıkması ve psikoloji disiplini içerisinde yer alan, çalışan tarafından gösterilen bilişsel ve duygusal tepkiler sonucunda psikolojik güçlendirme kavramı ortaya çıkmıştır (Conger and Kanungo, 1988)

2.2.2. Psikolojik Güçlendirme Yaklaşımı

Psikolojik Güçlendirme Yaklaşımında örgütlerde çalışan insanların güdülenmesi kavramı yer almaktadır. Bir diğer ifade şekliyle Güdüsel Güçlendirme yaklaşımında güçlendirme, motivasyonla ilgili bir kavram olarak algılanmış ve buna göre değerlendirilmiştir. Psikolojik güçlendirme kavramını açıklamak istersek; örgütteki çalışan insanların içinde bulunduğu örgütü nasıl algıladığı yani algılama şekli çalışanın güçlendirilmişlik algısı üzerinde bir etki oluşturması Psikolojik Güçlendirme kavramı olarak ifade edilebilir. Güçlendirmenin yapısal anlamda oluşabilmesi için çalışan kişide kendisinin psikolojik olarak güçlendiği algısının oluşması gerekmektedir (Spreitzer, 1995, Thomas and Velthouse, 1990). Psikolojik Güçlendirme kavramının başka bir ifadesinde çalışanın kendisini güçlendirilmiş hissedip hissetmediğine ilişkin algısı önemli olmaktadır (Arslantaş, 2007).

Sonuç olarak; Conger ve Kanungo (1988) Psikolojik Güçlendirmeyi "güdüsel öz-yeterlilik" olarak ifade ederken, yaklaşımlarını çalışanların performans beklentilerinin yükseltilmesi olarak açıklamaktadırlar. Bu yaklaşımları ile güçlendirmenin güdüsel yaklaşımını ortaya koymuşlardır. Thomas ve Velthouse"e 13 (1990) göre psikolojik

güçlendirme, çalışanların işe yönelerek işlerini yapmak üzere içlerinden gelen motivasyonun ortaya çıkması şeklindeki bilişsel bir süreçtir. Spreitzer (1995) psikolojik güçlendirme kavramını "Anlamlılık", "Yetkinlik", " Özerklik" ve "Etki" olmak üzere dört boyuta ayırmıştır. Spreitzer (1995)'e göre psikolojik güçlendirme kavramı, örgütte çalışan insanların işlerini yaparken iş yapma motivasyonlarını etkileyen "Anlamlılık", "Yetkinlik", " Özerklik" ve "Etki" boyutlarını da içeren içsel bir görev motivasyonudur.

Menon'un (2001) psikolojik güçlendirme kavramı hakkında yaptığı çalışmalarda kavramı çalışanın yetkinliği, kontrol etme gücü ve örgüt hedefinin benimsenmesiyle ortaya çıkan bilişsel bir duruş olarak ele almıştır. Menon'a göre çalışan organizasyonun hedeflerini içselleştirebilirse bu hedeflerin gerçekleşmesi için kıymetli ve sonuç alınabilecek bir gayret gösterebilir. Yönetimsel düzeyde güçlendirme Menon'a (2001) göre örgütte liderin kendisinden daha alt düzeyde bulunan ve himayesinde çalışanların alınan kararlara katılmasını sağlamasıyla ifade edilmektedir

Psikolojik güçlendirme yaklaşımı için yukarıda belirtilen yaklaşımlar sonucunda, şunu belirtebiliriz: Conger ve Kanungo (1988)' nun öncülüğünde ortaya çıkmakta, Thomas ve Velthouse (1990)'un içsel motivasyon bilişsel modeliyle desteklenmekte ve Spreitzer (1995)'in çalışmasıyla öz-yeterlik duygusu ile çalışan algısı üzerinde şekillenmektedir.

2.3. Psikolojik Güçlendirme ve Boyutları

Conger ve Kanungo (1988), güçlendirme kavramını güdüsel olarak çalışanın öz yeterlik duygusunu harekete geçiren isteklendirme yaratan yani motive eden bir kavram olarak belirtmekte iken, Thomas ve Velthouse (1990) güçlendirme kavramını bireyin iş rolüne yönelmesini gösteren, dört biliş olarak ortaya çıkan ve kişiye özgü olan motivasyon olarak ifade etmişlerdir. Thomas ve Velthouse (1990) yaptıkları çalışmalar neticesinde psikolojik güçlendirmenin bilişsel olarak tek bir kavram ile açıklanmayacağını ve çok boyutlu bir yapı olduğunu ileri sürmüşlerdir. Psikolojik güçlendirmenin bu dört boyutunun gerçek anlamda güçlendirmenin özünü oluşturduğundan emin olmak için, güçlendirme kavramının psikoloji, sosyal çalışma, sosyoloji ve eğitim konularını içeren disiplinler arası bir kavram olduğunu vurgulamışlardır. Bedük ve Tambay (2014), Spreitzer, Thomas ve Velthouse (1990: 669) tarafından geliştirilen bilişsel güçlendirme modelini referans alarak psikolojik güçlendirme kavramını, bireyin iş rolüne uyumunu ortaya koyan ve algısal boyutlarını

ifade eden “Anlamlılık”, “Yetkinlik”, “Özerklik” ve “Etki” olarak dört boyutta oluşan bir model olarak ifade etmektedirler. Psikolojik güçlendirme kavramının bu dört alt boyutu, çalışanın işini yaparken sahip olduğu rolüne aktif olarak yönlenmesini gösterirken bu dört boyutu psikolojik güçlendirmenin algısal olarak örgütlenme şeklini açıklamaya çalışmaktadır (Spreitzer, 2007). Çalışan insanların birbirinden farklı olarak değişik güçlendirme seviyelerinin olması psikolojik güçlendirmeyi sürekli değişken haline getirmektedir. Psikolojik güçlendirme örgütlerde çalışma ortamının şekillendirdiği bir dizi bilişsel süreçten oluşmaktadır. Bu nedenle psikolojik güçlendirme, çalışma alanına özgü bir yapı içerisinde oluşmaktadır (Spreitzer, 1995). Psikolojik güçlendirmeye ait boyutlar hakkında aşağıda bilgiler verilmektedir.

2.3.1. Anlamlılık

Örgütlerde çalışan insanların kişisel olarak değerleri, sahip olduğu inançları, davranışları, dâhil olduğu standartlar ve en önemlisi yaptığı işiyle ilgili amaç ve hedefleri ne kadar birbiriyle örtüşürse ne kadar birbirini tamamlarsa çalışan için yaptığı işte o kadar önemli bir hale gelir (Brief and Nord, 1980; Hackman and Oldham, 1980; Thomas and Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995, 1996). Örgütte böyle bir uyum çalışan insanın örgüt içerisinde bahse konu işi kendisinin yaptığını hissettirir, bunun sonunda güçlendirilmişlik algısını kolaylaştırır ve çalışanın işini anlamlı bulmasını sağlar (Abdullahi and Heydari, 2009). Psikolojik güçlendirmenin alt boyutlarından olan anlamlılık, çalışan insanın yaptığı işin örgüt içerisinde önemli olduğuna inanması ve hatta önemli olduğunu bilmesi, yaptığı işin yapılmasının zorunlu olduğunu bilmesidir (Quinn and Spreitzer, 1997). Bir çalışan örgütte yaptığı işe fazla anlam yükleyebilirse bunu sonucunda çalışanın örgütsel bağlılığı artar, yaptığı işine çok daha fazla motive olarak işini severek yapar, sonuca ulaşmak için çok fazla gayret gösterir, çözüm odaklı düşünür ve iş doyumu artar. Ancak bir çalışan örgütte yaptığı işe fazla anlam yüklemez ise yaptığı işe karşı ilgisiz olur, motive olamaz ve gerçekte gösterebileceğinden daha az performans gösterir (Thomas and Velthouse, 1990; Spreitzer vd., 1997).

2.3.2. Yetkinlik (Öz Yeterlilik)

Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından biri olan Yetkinlik boyutu, örgütte çalışan insanın işini yaparken ve görevini yerine getirirken işini ve görevi en iyi şekilde yapma kabiliyetine sahip olduğuna dair kendisine duyduğu güveni ve kendisine olan

güvenini ifade eden boyuttur. (Gist, 1987; Bandura, 1989; Thomas and Velthouse, 1990; Gist and Mitchell, 1992; Spreitzer, 1995; Mishra and Spreitzer, 1998; Holdsworth and Cartwright, 2003). Zimmerman (1995) e göre yetkinlik, kişinin kişisel, etkileşimsel ve davranışsal unsurların toplamından oluşmaktadır (Zimmerman, 1995: 591). Yetkinlik çalışan insanın istediği zaman işini hakkıyla yapabilme kapasitesine olan inancıdır (Çalışkan, 2011).

Yeterlilik, yetkinlik boyutunun literatürde yerini almış olan bir başka ifade şeklidir. Yeterlilik, örgütte çalışan bir insanın işini ve sorumluluklarını yerine getirirken "ben bu işi yapabilirim, işimi yapabilmek için gerekli olan becerilerde uzmanlaştım" duygusuna sahip olmasıdır. Psikolojik güçlendirmenin yetkinlik/yeterlilik boyutu çalışan insanın kendi sahip olduğu kapasitesine olan inancıdır (Arı ve Ergeneli, 2003).

Örgütte çalışanlar sahip oldukları yetkinliklerine ne kadar fazla güvenirlerse kapasitelerini ve becerilerini ortaya koyabilecekleri işlere daha fazla talipli olurlar ve aktif bir pozisyon alırlar (Emet, 2006). Bunu tam tersi olarak çalışan insan yetkinliğine olan güvenini kaybetmiş veya yetkinliği/yeterliliği konusunda özgüveni düşükse yeteneklerini kullanabileceği işlerden kaçınır ve işi yapmak için talipli olmazlar (Thomas ve Velthouse, 1990). Örgütte çalışan insan sahip olduğu yeteneklerinin farkında olursa, iş ve görev faaliyetlerini en iyi şekilde gerçekleştirecektir veya en azından bu konuda istekli olacaktır. Ancak çalışan insanın kendine olan güven ve inancı azaldığında psikolojik güçlendirme algısı da olumsuz yönde etkilenebilecektir (Spreitzer vd., 1997).

2.3.3.Otonomi (Özerklik/ Bağımsızlık/Kendi Kararını Verme)

Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından otonomi yani bir diğer ifadesiyle özerklik, örgütte çalışan insanın işini yaparken kullandığı yöntemleri, izlediği süreçleri ve davranışları kendi kendine belirleyebilmesidir. Spreitzer (1995: 1143)"e göre özerklik, çalışanın işini yaparken kişisel olarak sergilediği tavırlar, davranışlar, izleyeceği yöntemler hakkında kendi seçimini yapması olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle özerklik yani otonomi, çalışanın iş davranış ve süreçlerinin başlatılması ve devamı için ne kadar seçim yapabildiğiyle ilgili olarak sahip olduğu hisleri ve algısını oluşturan bir duygu halidir (Spector, 1986; Deci, Connel and Ryan, 1989; Bell and Staw, 1989; Holdsworth and Cartwright, 2003). Bir diğer ifadeyle otonomi örgüt içerisinde bir çalışanın işini yaparken ve/veya görevlerini yerine getirirken bağımsız olarak işini

yapabilmesi, gerçekleştireceği faaliyetler için bireysel olarak karar alabilmesi ve işlerini sonuçlandırabilmek için zaman kullanımını ve çalışma hızını kendisinin belirlemesidir (Sheikhepoor and Sheikhepoor, 2015).

İş ortamında özerklik ile çalışanlar çalışma ortamında daha enerjik olabilmekte ve yaratıcı çözümler ortaya koyabilmektedir. Bunu sonucunda çalışan kendisini örgüt içerisinde değerli olarak görür ve kendisinin çalıştığı örgüt için önemli olduğu algısını hissedebilir (Tohidi and Jabbari, 2012

2.3.4. Etki

Psikolojik güçlendirmenin alt boyutu olan Etki, örgütte çalışan insanın örgütteki stratejik hedeflere ulaşılabilmesi için yapılan çalışmalar neticesinde elde edilen stratejik sonuçları ve idari ve yönetimsel sonuçları ne kadar yani ne derece etkileyebileceğini göstermektedir (Ashforth, 1989). Başka bir ifade ile daha altta yer alan çalışma grupları için yaratılan etki, çalışanın yaptığı işiyle veya çalışırken gösterdiği faaliyetler ile çalıştığı örgüt içerisinde işin sonuçlandırılması için fark yarattığını, kendisinin çalıştığı iş yeri için önemli olduğunu hissetmesidir. Eğer örgüt içerisinde çalışan insan bu duygular açısından kendini yetersiz hissederse işini yapmaya olan heyecanı azalır ve motive olmakta sıkıntılar yaşar. Psikolojik güçlendirmenin boyutu olan etki bir çalışanın işyerinde kişisel kontrolü olduğuna inanması ve bunu hissedebilmesidir. Bu algının olması ve kontrolün hissedilmesi sağlıklı çalışan yapısı için çok önemli bir unsurdur (Spreitzer and Doneson, 2005).

Psikolojik güçlendirme anlamlılık, yetkinlik/yeterlilik, özerklik/otonomi ve etki olarak dört boyuttan meydana gelen ve çalışan insanın motivasyonunu sağlayan bir kavram olarak belirtilmektedir. Bu boyutlardan anlamlılık psikolojik güçlendirmenin en önemli boyutudur. Çünkü bir çalışan yaptığı işi anlamlı olarak görürse enerjisini ortaya çıkarabilmektedir (Spreitzer vd., 1997). Bununla birlikte belirtilen bu dört boyut bir bütün olarak bir araya gelindiğinde psikolojik güçlendirme algısı hepsinin bir bileşeni olarak ortaya çıkmaktadır. Eğer bu boyutlardan bir tanesi dahi olmasa çalışanın psikolojik güçlendirme algısının seviyesi azalmaktadır. Çünkü bu dört boyutu psikolojik güçlendirmenin gerek ve yeter boyutları olarak nitelendirebiliriz (Thomas and Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995).

2.3. Psikolojik Güçlendirmeye Etki Eden Faktörler

Kavram olarak psikolojik güçlendirme, bir örgütte çalışanların işlerini daha iyi yapabilmeleri için bir grup psikolojik bileşenden oluşmaktadır. Bu psikolojik süreçlerin daha iyi anlaşılabilmesi için "anlamlılık", "yetkinlik", "özerklik" ve "etki" olmak üzere dört boyuttan oluşan bir model geliştirilmiştir. Bu boyutların harekete geçirilmesi sağlanabilirse psikolojik güçlendirmenin çalışan tarafından algılanabilmesi için gerek ve yeter koşullar oluşturulabilecektir. Bu dört boyutu harekete geçirecek faktörleri ise şöyle ifade edebiliriz: Örgütte çalışan insanların kendilerine duydukları öz saygı, kontrol odağı, bilgi ve kaynaklara erişim ve ödüller olan bireysel değişkenlerle birlikte sosyo-politik destek, katılımcı organizasyon yapısı ve rol belirsizliğinden oluşan sosyal-yapısal değişkenler psikolojik güçlendirmenin belirleyicileri arasında yer almaktadırlar (Demiray, 2018).

2.3.1. Özsaygı

Öz saygı, çalışan insanın sahip olduğu değerlerine ilişkin olarak kişisel yargılarını ifade etmektedir (Zimmerman, 1995). Çalışanın kendi değerlerini kıymetli olarak görmesidir. Örgütlerde öz saygısı olan çalışanlar iş yaşamında süreçlere ve faaliyetlere katkı sağlamak isterler ve kendi sahip oldukları bilgi ve becerilerini çok değerli olarak görürler. Ancak örgütlerde öz saygıya sahip olmayan çalışanlar işlerini yaparken ve süreçler ilerlerken bir farklılık yaratamayacaklarını düşünürler ve faaliyetlere katılma anlamında çekince gösterirler (Gist and Mitchell, 1992).

2.3.2. Kontrol Odağı

Psikolojik güçlendirmeyi etkileyen faktörlerden biri de bireysel değişkenlerden olan kontrol odağıdır. Çalışan insanın, içinde bulunduğu olayların kaynağı olarak gördüğü faktörlere göre kontrol odağı algısı oluşmaktadır. Bu algılamayı şu şeklide de ifade edebiliriz: Kontrol odağı, insanın sergilediği davranışların ne kadarının çevreden ya da ne kadarının kendinden kaynaklandığına dair olan bir değerlendirmesidir (Genç, 2017).

2.3.3. Bilgi ve Kaynaklara Ulaşım

Örgütler içerisinde çalışan insanların kişisel gelişimleri için eğitim programları yapılmalı, çalışanın kendisinden beklenen işler için bilgi ve uzmanlık seviyesinin

artırılması, yeteneklerini ve tecrübelerini kullanabilmeleri için gerekli koşulların oluşturulması, yaptıkları işlerde ilerleyebilmeleri için ihtiyaç duydukları zaman hangi kaynağa nasıl ulaşacağını ve örgüt içerisinde kimlere başvurabileceğini bilmeleri gerekmektedir (Barutçugil, 2004). Bilgi ve kaynaklara ulaşım konusuna bir başka bakış açısında ise çalışan insanların örgütün misyonu ve gösterdiği performans hakkında yeterli bilgiye sahip olması gerektiği belirtilmiştir. Örgütün misyonunu bilmek, çalışanlara stratejik olarak örgütün nereye doğru gittiğine dair bilgi verir. Performansı bilmek ise çalışanın içinde bulunduğu örgüt için yeterli olup olmadığını görebilmesini sağlar ve yaptığı işler için örgütün değerli bir varlığı olarak kendini görebilmesini sağlar (Demiray, 2018)

2.3.4. Ödüller

Güçlendirme için önemli olan faktörlerden biri de çalışanın gösterdiği performansı ödüllendiren bir sistemin olmasıdır. Bu ödüllendirme sisteminin çalışanı motive edici ve çalışanlar arasındaki adalet algısını göz önünde bulundurmalıdır (Bowen and Lawler, 1992).

Örgütte çalışanların psikolojik güçlendirilebilmeleri için performans değerlendirmesinin zamanında yapılması ve çalışanın hak ettiği ödüllerin zamanında verilmesi sağlayan bir ödüllendirme sistemi kurulmalıdır. Bu ödüllendirme sistemi çalışanlar için çok kıymetlidir. Çünkü ödüller, yaptığı çalışmalar ve ortaya koyduğu başarılı iş sonuçları nedeniyle çalışana verildiğinden örgütler bu uygulamayla çalışanına "sana değer veriyoruz", "yaptığın işi takdir ediyoruz" şeklinde geri bildirim sağlamış olur (Barutçugil, 2004). Çalışan içinde bulunduğu örgütte başarılı bir performans ve buna göre oluşturulmuş sistemli bir ödüllendirme düzeni olduğunu görürse kendini psikolojik olarak güçlendirilmiş hissedeceğinden daha fazla işine odaklanır ve sonuç odaklı çalışarak daha fazla çaba gösterir. Ancak adil olmayan ve sübjektif olarak yapılan değerlendirmeler neticesinde verilen ödüller çalışan insanın psikolojik olarak güçlendirilmişlik algısını olumsuz olarak etkileyecektir (Barutçugil, 2004).

2.3.5. Rol Belirsizliği

Çalışan insanlar için bir organizasyon yapısı içerisinde sahip olduğu rollerin açık ve net olarak belirlenmesi, çalışanın sorumluluklarını tam olarak bilmesi hem organizasyon için hem de çalışan için pozitif bir etki oluşturur ve çalışanların

performanslarını artırmalarını sağlar. Çalışanın örgüt içerisindeki rolünü bilmesi sorumlulukları konusunda daha bilinçli olmasını sağlayacaktır ve sahip olduğu bilinçle birlikte kendisine olan güveni de artacaktır. Ancak çalışan insanlar organizasyon içerisinde rollerini bilmezlerse, organizasyonun kendisinden beklentilerini bilmezlerse, yaptıkları işlere motive olamayacaklar ve aktif rol almaktansa verilen görevlerde işlerden kaçma eğilimi göstereceklerdir (Spreitzer, 1996). Ayrıca çalışanlarının rol belirsizliği olan örgütlerde bulunan yöneticiler, mahiyetinde çalışan insanların yönetilmesi anlamda zorluk yaşamakta, sevk ve idare konularında yeterli performans sergileyememektedirler (Doğan, 2006)

2.3.6. Sosyal-Politik Destek

Sosyal-politik destek çalışan bir insanın, örgüt çalışanları tarafından kabul gören ve örgütsel ağlarda bulunan üyelerden aldığı onaylama ya da meşruiyet olarak tanımlanmaktadır. Bir örgüt içerisindeki sosyal ağ örgütün sosyal yapısını gösterir ve yöneticiler, daha alt düzeydeki çalışanlar, çalışma grup ve/veya takım üyesi olan çalışanlar ve aynı mesleği yapan insanlar sosyal ağın yöneticilerini oluştururlar. Sosyal ağlardaki çalışan insanlar kendi aralarında sosyal alışverişi artırırlar ve bu ilişki ağı içerisinde kendine olan güvenleri artar. Bu güven artışıyla birlikte çalışanın kendisine olan inancı artar ve çalışanın psikolojik güçlendirilmişlik algılaması yükselir.

Görüldüğü gibi sosyal-politik desteğin oluşabilmesi için en gerekli temel unsur çalışan insanın örgüt içerisindeki bir sosyal ağın üyesi olmasıdır. Bunu sonucunda çalışanlar, yöneticileri, çalışma grupları, çalışma takımları ve iş arkadaşları ile geliştirdikleri ilişkileri sayesinde sosyal ve politik olarak bir ağa sahip olabilirler ve bu ağın desteğini de alırlar (Spreitzer, 1996).

2.3.7. Katılımcı Organizasyon Yapısı

Örgütlerde çalışan insanların yaptıkları işleri anlamlı olarak görebilmeleri ve daha fazla motive olarak gerçekleştirdikleri faaliyetleri ve içinde bulundukları organizasyonu içselleştirebilmesi için organizasyonların katılımcı bir yapı oluşturmaları gerekir. Çalışanların içinde bulundukları örgüt içerisinde katılımcı bir organizasyon yapısı olursa çalışan insan kendini değerli olarak görür, örgüt için önemli 20 olduğunu hisseder ve iş çıktılarında olumlu ve fark yaratabilecek sonuçlar alabilmek için daha fazla motive olurlar. Çalışanların bu şekilde motive olabilmeleri, bu motivasyon sonucunda bilgi ve

becerilerini ortaya koyabilmeleri ve çalışma şekillerini kendilerinin belirleyebilmeleri için organizasyon yapısının katılımcı bir ortam sağlayacak şekilde oluşturulması ve örgütsel yapının buna izin vermesi gerekir. Çalışanlar böyle bir organizasyon içerisinde katılımcı bir davranış sergiler, çözüm odaklı olur ve karar alma süreçlerine daha fazla katılım gösterirler. Bunun sonucunda kendisini daha etkili ve değerli algılayan çalışanlar psikolojik olarak güçlendirilmiş hissedeceklerinden çalıştıkları işyerine daha fazla bağlı olacaklardır ve daha yaratıcı olmaya çalışacaklardır.

2.4. Psikososyal Risk Faktörleri

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 23. maddesinde "Herkesin kendi özgür seçimi ile belirlediği işyerinde, adil ve elverişli çalışma koşullarında çalışma hakkı vardır" denilmektedir. Buna rağmen dünya genelinde işyerinde iş görenlerin sağlığını etkileyen, iş kazasına uğramalarına ve meslek hastalıklarına yakalanmalarına neden olan birçok risk faktörü vardır. ILO verilerine göre her yıl 270 milyon iş kazası meydana gelmekte, 313 bin iş gören ölümcül olmayan iş kazası geçirmekte ve 160 milyon kişi meslek hastalıklarına yakalanmaktadır (Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği [TMMOB], 2018). Öte yandan, çalışanlara uygulanan psikolojik baskılar yoğunlaştırılmış ve işyerinde birincil risk faktörü psikolojik faktörler haline gelmiştir (Constantin, 2017: 5). Sadece 2002'de AB düzeyinde, işe bağlı stresin tahmini maliyetleri 20 milyar Euro'nun üzerindedir. Sainsbury Ruh Sağlığı Merkezi, psikososyal risk faktörleri ile ilişkili stres, kaygı ve depresyonun işlevsel olmayan etkileri nedeniyle 2007 yılında organizasyon başına maliyeti, yaklaşık 1.220 Euro / çalışan olarak tahmin etmiştir (Hassard vd., 2014).

Avrupa Birliği ülkelerinde ciddi ölçüde fark edilen psikososyal riskler, yasal olarak ilk defa Avrupa Birliği'nin 89/131 numaralı direktifine 1989 yılında eklenmiştir. Psikososyal risk faktörleri Türkiye'de ise dolaylı olarak 6331 sayılı "İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun 5'inci maddesinin birinci fıkrasının f bendinde "Teknoloji, iş organizasyonu, çalışma şartları, sosyal ilişkiler ve çalışma ortamı ile ilgili faktörlerin etkilerini kapsayan tutarlı ve genel bir önleme politikası geliştirmek" ibaresi ile geçmektedir (Dursen, 2016: 15). Diğer yandan psikososyal riskler "İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği" nin 8'inci maddesinin dördüncü fıkrasında ise doğrudan "Çalışma ortamında bulunan fiziksel, kimyasal, biyolojik, psikososyal, ergonomik ve benzeri tehlike kaynaklarının neden olduğu tehlikeler ile ilgili

işyerinde daha önce kontrol, ölçüm, inceleme ve araştırma çalışması yapılmamış ise risk değerlendirilmesi çalışmalarında kullanılmak üzere; bu tehlikelerin, nitelik ve niceliklerini ve çalışanların bunlara maruziyet seviyelerini belirlemek amacıyla gerekli bütün kontrol, ölçüm, inceleme ve araştırmalar yapılır" ibaresi ile risk değerlendirmesi kapsamına dahil edilmiştir (Serter, 2015: 9).

HSE (2012) psikososyal risk faktörlerini, "iş görenin çalışma ortamı, üstleri ve çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerine verdiği ve iş görenin işini olumsuz etkileyen psikolojik tepkiler" olarak tanımlamıştır

Bulut ve diğerleri (2016: 102) psikososyal riskleri "fiziksel, kimyasal ve biyolojik riskler haricinde, iş görenlerin psikolojilerini olumsuz etkileyen faktörler" olarak tanımlamaktadır.

Leka ve Cox (2008) psikososyal risk faktörlerini "çalışma yaşamına ilişkin uygulama ve düzenlemelerin sonucunda ortaya çıkan olumsuzlukların meydana getirebileceği fiziksel ve psikolojik zararlar" şeklinde tanımlamaktadır.

Avrupa İş Sağlığı Güvenliği ve Ajansı'na (EU-OSHA, 2017) göre psikososyal riskler, iş görenler üzerinde, psikolojik, fiziksel ve sosyal düzeyde olumsuz etkileri olması ile emeğin sosyal ve çevresel bağlamda tasarımı, organizasyonu ve yönetiminin çeşitli yönleriyle de ilişkilidir.

- Pek çok iş iyi tasarlanmamış ve psikososyal risklere yol açabilecek aşağıda belirtilmiş olan istenmeyen özelliklerin büyük bir kısmını içermektedir (HSE, 1999):
- İş görenlerin yaptıkları iş üstünde yeteri kadar kontrole sahip olmaması
- İş görenlerin becerilerini tam anlamıyla kullanabilmesi için gereken imkânların sağlanmaması
- İş görenlere, kendilerini etkileyen kararlar alınırken danışılmaması
- İş görenlerden sadece sürekli tekrarlanan, monoton işler gerçekleştirmelerinin beklenmesi
- İş makinelerinde çalışma temposunun sürekli takip edilmesi
- Ödeme sistemlerinin çok hızlı veya kesintisiz çalışmayı teşvik etmesi
- Sosyal etkileşim olanaklarını sınırlayan çalışma sistemlerinin var olması

- Gösterilen yüksek çabanın gereğince ödüllendirilmemesi

2.5. Psikososyal Risk Faktörlerinin Sebep Olduğu Sorunlar

2.5.1. İş Stresi

Stres hayatın her alanında birçok sebepten dolayı ortaya çıkan, kişileri genellikle olumsuz yönde etkileyen ve yaşam kalitelerini düşüren kaçınılmaz bir olgudur. Stres konusunda yapılan araştırmalarda ise stresin en fazla yaşandığı ve kişileri en çok etkileyen alanın iş yaşamı olduğu görülmektedir. Çünkü iş yaşamındaki stres kişinin sadece işini değil, günlük hayatındaki aile ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Stres konusundaki çalışmalarıyla öne çıkan bilim adamı Selye (1974) tarafından stres, "çok iyi bilinmek ve çok az anlaşılmak arasında ikilemler ve insan vücudunda gerilimler yaratan" bir faktör olarak tanımlamıştır (Olpin & Hesson, 2012: 3 aktaran Yüksel, 2014: 111).

Stresi "kişinin içinde bulunduğu çevreden kendisine yönelen istemlerle, kendi değer, tutum, ihtiyaç, yetenek ve becerileri arasındaki dengesizlikten kaynaklanan bedensel ve psiko-sosyal bir gerilim" olarak tanımlamak da mümkündür (Korkut, 2014: 21)

Psikososyal risk faktörleri literatürde çeşitli kavramlar ile ele alınsa da çoğunlukla iş stresi ile ilişkilendirilmiştir (Leka, Jain ve WHO, 2010). Bu konuda İlhan (2016) "işin gereklerinin işçinin bilgi, beceri ve gereksinimleri ile çatıştığı zaman ve özellikle işçinin işi üzerindeki denetimi ve işi ile ilgili sosyal desteği yetersiz olduğunda, iş ve işin yarattığı psikososyal tehlikelerin stres yapıcı özellik kazanarak işgörenin sağlığını etkilemeye başladığını ve psikososyal riskleri oluşturduğunu" ifade etmiştir. Kandemir (2017: 24) ise psikososyal risk ile sıklıkla karıştırılan stresin, psikososyal risk faktörlerinden ve psikososyal risklerin dışa yansıma biçimlerinden biri olduğunu ifade etmiştir.

Stresin gerek bireylerde gerekse örgütlerde çok sayıda olumsuz sonuçları vardır. Bireysel anlamda stresin sonuçları fiziksel, davranışsal ve psikolojik olmak üzere üç şekilde ortaya çıkmaktadır (Sökmen, 2005: 5, Aytaç, 2009: 15-16). Stresin belirtileri ilk etapta fiziksel olarak ortaya çıkmaktadır. Bu fiziksel belirtiler tansiyon yükselmesi, baş ağrısı, yorgunluk, sindirim sisteminde bozukluklar, mide bulantısı, nefes darlığı, alerji,

kalp ritmi bozukluğu, cinsel iktidarsızlık, saç dökülmesi, şeker hastalığı vb. şeklinde görülmektedir. Stresin davranışsal boyutlarına ise iştahsızlık ya da aşırı yeme isteği, uykusuzluk ya da aşırı uyuma hali, konuşmada güçlük, içe kapanık olma, alkol, sigara gibi maddelere yüksek bağımlılık, kaslarda aşırı gevşeme sonucu sakarlık hali örnek gösterilmektedir. Stresin psikolojik belirtileri ise genellikle geçimsiz davranışlar, sürekli panik ve telaş halinde olma, işine karşı yetersizlik hissi, hayal kırıklığı odaklanma güçlüğü, unutkanlık şeklinde görülmektedir.

Örgütsel stresin sonuçları ise genel olarak; performans düşüklüğü, iş gören devir hızının artması, iş kazalarının artması, işe devamsızlık, işten ayrılma ve yabancılaşma gibi durumlar şeklinde ortaya çıkmaktadır (Aksoy ve Kutluca, 2005: 462).

2.5.2. Tükenmişlik

Uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını söyleyen Maslach (2003: 189) tükenmişliği "işyerinde strese sebep olan öğelere karşı iş görenin uzun vadede gösterdiği tepki" olarak tanımlamıştır (Arı ve Bal, 2008: 132). Tükenmişlik literatürde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç evrede incelenmektedir (Silah, 2005: 165). Duygusal tükenme evresinde iş gören kendisini fiziksel ve duygusal anlamda yorgun ve çalışmaya karşı isteksiz hissetmektedir (Çokluk, 2012: 120). Duyarsızlaşma evresinde, iş gören çevresine karşı daha katı ve anlayışsız hale gelmektedir (Koçak vd., 2015: 48). Bu durumun, iş görenin stresten kaçınmak isterken meydana geldiği düşünülmektedir (Aytaç, Akalp ve Gökçe, 2016: 1210). Son boyut olan kişisel başarı eksikliği ise; sorunun başarı ile üstesinden gelememe, kendini yetersiz görme ve suçluluk duygusu olarak tanımlanmaktadır (Torun ve Üçok, 2014: 234).

Tükenmişlik sendromunun örgütlerde ortaya çıkmasında psikososyal risklerden rol belirsizliği, rol çatışması ve iş görenin sorumluluklarının fazla olması en büyük etkenlerdir (Naktiyok ve Karabey, 2005: 183). Bunların sonucunda iş görenin iş tatmininde düşüş, örgütsel bağlılığında azalma, düşük performans, işe devamsızlık, dikkat eksikliği ve iş kazaları ile işten ayrılma eğilimi görülmektedir (Keser, 2015: 186-192).

2.5.3. Mobbing

Mobbing kelimesi Latince'de "Mobile Vulgus" ve İngilizce'de aşırı şiddetle alakalı ve yasaya uygun olmayan kalabalık anlamına gelen "mob" sözcüklerinden gelmektedir (İlhan, 2010: 1176). Mobbing ise; psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamları taşımaktadır (Tınaz, 2006: 7). Mobbing kavramının Türkçe karşılığı konusunda bir netlik bulunmamaktadır. Yapılan araştırmalarda mobbing kavramının Türkçe karşılığı olarak "işyerinde psikolojik taciz", "işyerinde duygusal taciz", "işyerinde psikolojik terör", "yıldırma", "işyerinde duygusal şiddet", "işyerinde zorbalık", "işyerinde yıldırmaya yönelik psikolojik saldırı" ifadeleri kullanılmaktadır (Çobanoğlu, 2005: 20). Mobbing kavramı Türkçe literatürde ve kanun maddelerinde ise çoğunlukla yıldırma ve psikolojik taciz şeklinde geçmektedir.

Mobbing, "uygulayıcıların, hedef aldıkları kişileri yıpratmak, yıldırmak ve işten uzaklaştırmak için sistematik olarak sergiledikleri tutum ve davranışlar" olarak nitelendirilmektedir (Mercanlıoğlu, 2010: 39). Kaya ve Avcı (2016: 64) mobbing kavramını, belirli bir amacı olan ve bu sebeple bir araya gelmiş düzenli bir grup şiddeti olarak tanımlamaktadır. Mobbingin en belirgin özellikleri; kasıtlı bir şekilde yapılması, düzenli olarak tekrarlanması, en az altı aydır devam ediyor olması, iş göreni işyerinden uzaklaştırma amacı taşıması olarak belirtilmektedir (Erdoğan, 2009: 320).

İşletmelerde otoriter yönetim tarzına sahip hiyerarşik örgüt yapısı, mobbing için en uygun ortam olarak görülmektedir. Bu doğrultuda hiyerarşik örgütlenme, mobbing uygulayan kişiye kimliğini saklayabilmesi için gereken koşulları sağlamaktadır (Yılmaz ve Kaymaz, 2014: 75). Mobbingin psikososyal açıdan nedenleri ise, örgüt içerisindeki aşırı hiyerarşik yapılanma, örgüt içi iletişimin zayıf olması, güçlü bir liderin yokluğu, işyerindeki monotonluk, stres, zayıf takım çalışması, kötü yönetim, iş ahlakına aykırı uygulamaların varlığı olarak görülmektedir (Çöğenli ve Döner, 2015: 31).

Mobbingin hukuksal boyutuna bakıldığında, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunun 417. Maddesi ile işyerinde mobbinge yönelik düzenlenme yapılmış olup, kanuna göre; "işveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür" (Özden, 2018: 24). Bu madde ile

hukukumuzda mobbing konusu düzenlenmiş olsa da, mobbingi tanımlayan herhangi bir ibare bulunmamaktadır (Çelik vd., 2016: 285). Aynı zamanda mobbing Borçlar Hukuku kapsamında, işyerindeki bireyler arasında bir anlaşmazlık olarak ele alındığından, sistematik mobbingin aslında emeğin can ve sağlık pahasına disiplinizasyonu için bir araç olarak kullanıldığının ve yeni şirket yönetişim sistemlerinin bir parçası olduğu gerçeğinin üzerini örttüğü savunulmaktadır http://www.guvenlicalisma.org/20073-isyeri-intiharlari-asli-odman, (Erişim Tarihi: 25.07.2019). Yine 4857 sayılı İş Kanunu'nda işçinin haklı fesih hakkına yönelik olarak ahlak ve iyi niyet kurallarına aykırı durumların belirtildiği 24/2 maddesinde, mobbing kapsamında değerlendirilebilecek ibareler bulunmaktadır.

2.6. Psikososyal Risk Algısı

İşletmelerde bulunan psikososyal risk faktörlerini belirlemek, işletme yönetiminin ve iş görenlerin psikososyal risk faktörlerine yönelik algısını ölçmek ve çalışma ortamındaki psikososyal riskleri önlemeye yönelik stratejilerin geliştirilmesine katkıda bulunmak amacıyla, yerli ve yabancı literatürde sınırlı sayıda yapılmış olan çeşitli çalışmalara ulaşılmıştır.

Langenhan ve arkadaşları (2013) hem işletme hem de politika düzeyinde, psikososyal risklerin stratejik risk yönetimi uygulamalarına ne ölçüde dâhil edildiğiyle ilgili olarak paydaş algısını incelemeyi amaçlamıştır. Bunun için işveren, uzman, politika belirleyici ve sendika paydaşı algısını temsil eden 14 profesyonel ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Örgütlerin çoğunluğunun psikososyal riskleri stratejik karar vermede yeterince algılayamadığı ve pekiştirmediği, böylece psikososyal risklerin nasıl yönetileceğini bilmeme konusundaki pratik zorluklarla ilgili temel engel olduğu tespit edilmiştir. Çalışma, politika ve uygulama arasındaki boşluğu çeşitli düzeylerde kapatmaya ihtiyaç duyulduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışmadaki öneriler ise risk kavramının (hem potansiyel olumsuz hem de olumlu sonuçlar dahil) tanınmasına ve basit yasal düzenlemelere uyumun ötesine geçmeye yönelik tutumlarda kaymaya neden olan eğitim girişimleri, ortaklıklar ve ağların desteklediği bir politika çerçevesi ve altyapısını içermektedir.

Dalgard ve Håheim (1998) psikososyal risk algısı ve ölüm oranları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla, Norveç'te sosyal destek, sosyal katılım ve kontrol odağı çerçevesinde bir çalışma yapmışlardır. Çalışma üst yaş sınırının olmadığı, 18 yaş üstü 1010 kişilik örneklem üzerinde yapılmıştır. Çalışmada sosyo-demografik ve biyolojik

faktörleri kontrol ederken, düşük sosyal katılım, düşük oranda yakın ilişki ve dış kontrol odağı, artan ölüm oranı ile ilişkilendirilmiştir. Ayrıca sosyal katılımın ve kontrol odağının etkisi, yaşam tarzı ve bireysel psikolojik kaynakların, stresli durumlarda diğerlerinden destek almanın, hayatta kalmak ile eş değer olarak algılandığını göstermektedir

Göksal (2018) turizm sektöründe çalışan mutfak personelinin psikososyal risk algısını ölçen bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın verileri, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılarak elde edilmiştir. Literatürden faydalanarak hazırlanan görüşme formu, Mersin ilindeki 3-4- 5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan 24 kişi ile yüz yüze görüşerek uygulanmıştır. Elde edilen veriler için içerik analizi yapılmıştır. Elde edilen veriler iş görenlerin çalışma ortamındaki fiziksel, kimyasal ve biyolojik risk algılarının yüksek, psikososyal risk algılarının düşük olduğunu göstermektedir.

Durşen (2016) yeraltında çalışan kömür madencilerinin tükenmişlik ve algılanan stres düzeylerini belirleyerek, psikososyal risklere yönelik algısını ölçen bir çalışma yapmıştır. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Algılanan Stres Ölçeği kullanılarak, Zonguldak bölgesindeki yeraltı taşkömürü işletmelerinde çalışan 310 madenciye anket uygulanmıştır. Çalışmada yaş, iş tecrübesi, eğitim durumu gibi demografik faktörler ve diğer ölçütlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıkları incelenmiştir. Çalışmada iş sağlığı ve güvenliği eğitimi almayan çalışanların, eğitim alan çalışanlara nazaran daha fazla stres ve duyarsızlaşma yaşadıklarına tespit edilmiştir. Araştırmada elde edilen başka bir sonuç ise, düzenli aralıklarla sağlık muayenesi olmayan çalışanların, sağlık muayenesi olan çalışanlara oranla daha fazla tükenmişlik ve stres yaşadığını göstermektedir. Ayrıca ramak kala olay geçiren madencilerin, ramak kala olay yaşamayan madencilere kıyasla daha fazla stres yaşadığı sonucuna da varılmaktadır. Bunların dışında iş görenlerin aldıkları maaşlara, vardiyalı çalışma durumlarına, aldıkları izin sayılarına, sağlık hizmeti alma sayılarına, mesleki eğitim alma durumlarına, iş kazası geçirme durumlarına göre yapılan analizlerde ise istatistiksel olarak anlamlılık bulunmamaktadır.

Türkmen (2016) farklı işyerlerinde çalışan bilişim uzmanlarının psikososyal risk faktörlerine yönelik algısı ile iş stresine sebep olan bu faktörler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışma 60 soruluk anket ve 115 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Anket "İşte Adalet ve Liderlik, İş Talepleri, İş Kontrolü, Sosyal

Destek, Fiziksel Ortam, İş-Hayat Dengesi, İşte Takdir, Saldırgan Davranışlardan Korunma, İş Güvencesi, Bilgi ve İletişim" olmak üzere 10 ölçekten ve 10 adet Sosyo Demografik sorudan oluşmaktadır. Çalışmada iş görenlerin, iş yükünün kapasitelerine göre ayarlanmadığı, kendilerine yeterli sosyal desteğin sağlanmadığı, tatmin edici ücretler alamadıkları, kendilerine iyi bir kariyer imkânı sunulmadığı, karar alma sürecine dahil edilmedikleri ve alınan kararlar hakkında yeterince bilgilendirilmedikleri, işyerinde şiddet, bıktırma, taciz gibi saldırgan davranışları önlenmeye yönelik kurallar ve çalışmalar olmadığı yönünde algıya sahip oldukları sonucuna varılmaktadır. Diğer yandan yüksek eğitim düzeyine sahip iş görenlerin daha iyi şartlarda çalışmak istediği belirlenmiştir. Ayrıca işyerlerinin çoğunda iş görenlerin dinlenmesine uygun bir ortam bulunmadığı belirtilmektedir.

Akgün ve arkadaşları (2010) temizlik işçilerinde psikososyal risk algısının, iş kazalarına etkilerini araştırmıştır. Veriler, 92 iş görene yüz yüze görüşme ile uygulanan anket aracılığı ile toplanmıştır. Araştırmada ele alınan iş kazası değişkeninde, katılımcıların son 6 ayda kaza geçirme durumu temel alınmıştır. Psikososyal risk değişkeninde ise iş görenlerin sosyo-demografik özellikleri, çalışma koşulları, mental sağlık durumu, gündüz uykululuk durumu, iş yükü ve sosyal destek algısı faktörleri dikkate alınmıştır. Analizlerde ki-kare ve lojistik regresyon yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmada yaş ve iş yükü ile iş kazası geçirme arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Sosyal destek algısı, ruhsal sağlık durumu ve gündüz uykululuğunun ise iş kazaları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca iş görenlerin iş kazası geçirmesinde, iş yükünün önemli bir risk faktörü olduğu belirtilmektedir.

Literatür incelendiğinde, yapılmış olan çalışmaların büyük ölçüde psikososyal risklerin yarattığı stres ve bu stresi ölçmede kullanılan araçlar ekseninde şekillendiği sonucuna varılmaktadır. Ayrıca psikososyal çalışma ortamına yönelik algıların değerlendirilmesinde, ana değişkenler kadar iş görenlerin sosyo-demografik özelliklerinin etkisinin de hayli önemli olduğu görülmektedir.

3. SEKTÖREL BİLGİLER

3.1. Turizm Sektörü

Dünya genelinde husul bulduğu gibi ülkemizde de turizm sektörü milli ekonominin mühim öğelerinden birisi olma niteliğini taşımaktadır. Üç tarafı denizlerle sarılmış olan ülkemizde bilhassa ilk bahar ve yaz mevsimlerinde deniz turizmi alanında ön plana çıkmaktadır. Öte yandan yer aldığı coğrafi konumdan ötürü tarih süresince pek çok eski uygarlığa ev sahipliği yapmasından dolayı tarihi ve kültürel turizm açısından da önemli bir ülke olma konumundadır.

UNWTO'nun 2017 raporu doğrultusunda, dünya üzerinde turist sayısı her yıl bir önceki yıla nispetle yüzde dört oranında artış gösterek toplam bir milyar 235 milyon düzeyine ulaşmıştır. Yine UNWTO'nun 2016 verileri incelendiğinde ülkemiz turist sayısı nazarında, dünyada altıncı sırada, turizm geliri nazarında on ikinci sıradadır Ülkemizde turizm gelirinin GSMH içindeki payı 2015'de yüzde altıyken turizmin ihracata oranı yüzde 21 düzeyindedir. Ekonomi bünyesinde bu denli ehemmiyete sahip olan turizm sektörü, Türkiye'nin gelecek hedeflerini de önemli ölçüde etkilemektedir. Türkiye Turizm Stratejisi 2023 doğrultusunda, ülkemizin dünya üzerinde en fazla turist çeken ve en fazla turizm geliri elde eden ilk beş ülkeden biri olma hedefi bulunmaktadır (UNWTO, 2016; UNWTO, 2017).

Turizm sektöründe meydana gelen gelişmeler, sektör bünyesinde kurulan kuruluş sayısının sürekli olarak artmasına neden olmaktadır. Yükselen istihdam oranı ile beraber çok fazla bireyin etkilenmesi hastalıklara bazen ölümlere sebebiyet vermesi, bu sebepten ötürü ekonomik kayıpların meydana gelmesi ve yaşanan bu olumsuzlukların önlenebilir olması, turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliğini en çok dikkat edilmesi gereken konuların başında getirmektedir. (UNWTO, 2016; UNWTO, 2017).

3.2. Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliğini İle İlgili Sorunlar

Turizm sektörünün gelişmesiyle artan işletmelerle ile birlikte, rekabet ve istihdam da ortaya çıkacak artış beraberinde çalışan personellerin sektör içerisinde farklı risk etmenleri ile karşılaştığını görebiliriz. Ortaya çıkan bu nedenlerden dolayı sektör meslek hastalıkları ve iş kazası yönünden dikkat edilmesi gerekir. Her ne kadar hizmet sektöründe yaşanan meslek hastalıkları ve iş kazaları sanayi sektörüne göre daha az

yaşansa da turizm sektörü bu konu içerisinde özel bir alanda yer almaktadır (Çalık ve Demir, 2015).

Turizm sektörünün çoğunlukla sezon dönemleri ve yaz aylarında mevsimsel olarak iş yükümlüğünün artış gösterdiği dönemlerde veya vardiyalı çalışma sisteminin bulunduğu yahut part-time çalışma şeklinde çalışılması, güvencesiz ve sigortasız çalıştırılması, staj yapmak için çalışan öğrencilerin genelde farklı işlerde çalıştırılmaları, görevlerinin dışında değişik işlerin yapılmasının doğurduğu iş çeşitlilikleri bulunmaktadır. Bunlara bağlı olarak başlıca riskleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Çalık ve Demir, 2015).

- Kayıt dışılık
- Mola için verilen sürelerin ihlali
- Çalışanların çalışma süresinin uzunluğu
- Haftalık tatil izinlerinin ihlali
- İzin olmayan yabancı uyruklu işçilerin çalıştırılması
- Ücret ödenmeksizin genel tatil ve resmi tatil zamanlarında çalışılması.

Bu riskler sonucu sektörde meydana gelen iş kazalarını ise güvensiz koşullar ve güvensiz davranışlar olarak 2 grupta toplanabilmektedir

1. Güvensiz İş Koşulları: İş kazalarını arttıran fiziksel olan çevre etmenleri (araç ve teçhizatların doğru kullanılmaması, iş yerlerinin düzeni, havalandırma ve aydınlatmalar vb.)
2. Güvensiz davranışlar: personellerin, öncelikle deneyimi olmayan çalışanların bir sebepten kaza ihtimalini arttıran bilinçsiz ve bilinçli olan davranışların psikolojik ve fiziksel nitelikleri.

Çalışan personelin psikolojik özellikleri (tedirgin olma ve endişe etme vb), çevre faktörleri, genel özellikleri (eğitim, yaş, tecrübe vb.) davranışların üzerindeki negatif tesirler kaza olma risklerini arttırmaktadır (Çalık ve Demir, 2015).

Alanyazında da birçok yayında benzer problemlerin dile getirilmesi ile beraber, esas temelleriyle turizm sektöründe iş görenlerin karşılaştıkları belli başlı risk etkenleri aşağıdaki şekildedir

3.2.1. Psikososyal Etmenler

İnsanın doğrudan içinde olduğu işlerde önemli derecede stres bulunduğu kabul edilmektedir. Turizm sektörü bu tür etkileşimlerin ağır yaşandığı bir iş alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Sektörün yapısından dolayı dönemsel çalışma, uzun çalışma süreleri, vardiyalı çalışma, akşam ve hafta sonu çalışma, iş yükünün fazlalığı, konuklar tarafından şiddet ve baskı görülmesi sektördeki psikososyal risklerin diğer kaynakları içinde gösterilebilmektedir. (Çalık ve Demir, 2015).

Psikososyal risk etkenleri iş görenlerin işe bağlılıklarını, verimliliklerini ve iş tatminlerini olumsuz olarak etkilenmesine yol açabilmektedir. İşyerinde şiddet, taciz ve sindirilme gibi psikososyal etkenlere maruz kalan iş görenlerde, uyku problemleri, kaygı bozuklukları, asabiyet gibi belirtilerin bulunma oranı bu etkenlere maruz kalmayan iş görenlere nispetle daha fazla olduğu düşünülmektedir (Çalık ve Demir, 2015).

3.2.2 Kötü Fiziksel Şartlarda Çalışma, Ekipman ve Eğitim Eksiklikleri

Turizm sektörü bünyesinde faaliyetlerde bulunan otel, restoran ve lokanta kuruluşlarında farklı nedenlerle yoğun olarak cereyan eden düşmeler neticesinde ciddi yaralanmalar, sakatlıklar hatta ölümlerin meydana yaşandığına rastlanmaktadır. Bu sebeplerin başında iş görenin eğitim eksikliği, yeterli ve doğru koruyucu ekipman kullanmaması ya da sahip olmaması, çalışılan yerlerin aydınlatma, termal konforunun yeterli olmaması, mekanik olanakların kötü olması bulunmaktadır (Çalık ve Demir, 2015).

Bilhassa temizlik esnasında yeterli ekipmanın bulunmaması ve yeterli zaman verilmemesi neticesi arkada kalan yağ ve yemek artıkları, hızlı servis yükümlülüğü altında ezilen iş görenlerin düşme tehlikesini yüksek seviyelere çıkarmaktadır. Çalışma alanın yeterince aydınlatılmaması, uygun merdivenler yerine farklı malzemelerle geçici platformlar meydana getirilmesi, iş görene zemine uygun ayakkabı temin edilmemesi, kalifiye olmayan personele lamba değiştirtilmesi, ışıklı platformlar oluşturulması gibi koruyucu ekipman ve uygun merdiven kullanımı gerektiren işler yaptırılması düşme kazalarına sebebiyet verebilmektedir (Çalık ve Demir, 2015).

Turizm sektöründe en çok rastlanan işle alakalı hastalıklar kas ve iskelet sistemiyle alakalı hastalıklardır. Uzun vakit ayakta kalmak ve ağır yük taşımak, üst

seviyelerde gürültü ve dumana maruz kalmak, çok yüksek ve çok düşük sıcaklıklarda çalışmak, kas ve iskelet sistemi hastalıklarına yol açmaktadır. Bel kaymaları, sırt kaslarının zedelenmesi, bilek burkulması ve boyun tutulması kapı görevlileri ve bavul taşıyan işçilerin başına sıkça gelmektedir. Otellere büyük gruplar geldiği zaman pek çok sayıda ağır bavulun hızlıca içeriye taşınacak olması, bu sıkıntılarla karşılaşılma riskini arttırmaktadır. Kas-iskelet yaralanmaları çoğu zaman kayma ve düşme sonucunda ya da ağır kaldırmaktan kaynaklanmaktadır (Çalık ve Demir, 2015).

İş ortamının ışıklandırılması iş güvenliği ve bireylerin sağlığı açısından oldukça fazla ehemmiyet taşımaktadır. Bilhassa mutfak gibi bölümlerde, kesici aletler kullanılması gereken işlerde veya merdiveni sürekli olarak kullanması gereken iş görenin yetersiz aydınlatma sebebiyle iş kazasına uğraması büyük bir olasılık taşımaktadır. Bu nedenden ötürü kuruluş gözetimlerinde aydınlatma göz ardı edilmemesi gereken bir konudur. Meydana getirilen çalışmalarda aydınlatmanın TS EN 12464-1 standardında yer alan limit değerleri karşılamadığı saptanmıştır. Çalışma alanlarında doğal aydınlatmadan yarar sağlanamadığı, yapay aydınlatma kaynaklarının birçok alanda doğru konumlandırılmadığına rastlanmıştır. Otel kuruluşlarında yalnızca idari ofislerde doğal aydınlatmadan faydalanıldığı, lakin bu alanlarda da masaların ve ekranlı araçların doğru konumlandırılmadığı tespit edilmiştir (Çalık ve Demir, 2015).

3.3. Konaklama Sektörü

Otel, motel, pansiyon, tatil köyü gibi turizm sektörünün temel bileşenlerinden biri olan konaklama sektörünü oluşturan işletmeler; türlere ayrılmakla birlikte, bu işletmeler kendi içinde en önemli bölümü oteller oluşturmaktadır. Otellerin, temel işlevleri konaklama ihtiyacını müşterilerin için sağlamak, bu hizmetin yanında; spor, eğlence ve yeme-içme gereksinimleri için tamamlayıcı ve yardımcı bölümleri de kendi bünyesinde bulunduran tesislerdir. Konaklama amacıyla kullanılan oteller; bir ile beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmaktadır. Bu işletmelerin yıldız bölümlendirme, tesisin genel görünümü, çevresi, otopark, havuz olanakları, ses yalıtımı, kullanılan ekipmanlar vb. ölçütler Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafınca değerlendirilip yapılmaktadır (Kalaycı ve ark., 2012).

Otellerin işletmeciliği, Avrupa Birliği Ekonomik Faaliyet Sınıflaması (NACE) tarafınca yiyecek içecek hizmeti faaliyetleri ve konaklama, konaklama sektörlerinin altında bulunmaktadır. Bu kapsamda yer alan şehir otelleri; iş toplantısı, şehir

merkezlerinde bulunan konaklama, basın toplantısı ve kongre gibi etkinliklere göre ayarlanmış konaklama birimleridir (Kalaycı ve ark., 2012).

Otellerde sunulan hizmetlerin ve yapılan işlerin seçeneklerine göre, çalışılan konumlar da farklılık göstermektedir. Otellerde kaliteli personel gereksinimi olması gibi, bulaşık, temizlik, yük taşıma, çamaşır yıkama vb işler için kaliteli iş gücüne gereksinim duyulmamaktadır. Otellerde göçmen, genç ve kadın personeller gibi farklı özel risk gruplarının istihdamı diğer sektörlere göre fazladır. Avrupa Birliği ülkelerinde Eurostat 2007 yılı istatistiklerine göre sektörde kadın personellerin oranı %62 olup, bu oran tüm sektörlerde kadın çalışan istihdamının %17 üzerindedir (Kalaycı ve ark., 2012).

Antalya'da 84 gelişmiş otelde yapılan denetimde bu işyerlerinde görev alan 17 637 personelin %27'sinin ilkokul, %18'inin ortaokul, %42'sinin lise, %11'inin de yüksek okul ve üniversite diploması olduğu belirlenmiştir (Kalaycı ve ark., 2012).

Konaklama sektöründe personel istihdamının en çok olduğu birimler mutfak hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri ve kat hizmetleri birimleridir. İTKB tarafınca 2013 senesinde 13 şehirde otel vb işletmelerde yapılan teftişlerce teftiş edilen 254 firmada çalışan toplam 19 791 personelden; 4 046'sının kat hizmetleri, 2 601'inin ön büro hizmetleri, 3 814'ünün yiyecek-içecek bölümü, 404'ünün animasyon ve eğlence hizmetleri, 3 720'sinin mutfak hizmetleri, 1 311'inin teknik hizmetler, 755'inin destek hizmetleri, 506'sının çevre ve bahçe hizmetleri, 693'ünün hamam-sauna sağlık hizmetleri ve 1 941'inin büro hizmetleri birimlerinde görev aldığı tespit edilmiştir (Kalaycı ve ark., 2012).

3.4. Otelcilik Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği

Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansının açıklamasına göre otelcilik sektörü, sağlığı sosyal, ruhsal ve fiziksel yönden bozucu ve ölümcül olmayan iş kazalarının en sık yaşandığı sektörlerdendir. Özellikle, stres, şiddet, taciz ve ayrımcılık en sık karşılaşılan psikososyal sorunlardır. Avrupa çalışma ve yaşam koşullarının geliştirilmesi örgütü araştırmalarına göre, bu sektörde çalışanların %12'si gözdağı ve tehdit ile yüz yüze kalmaktadırlar. Bu oran tüm işyerleri ortalamasından %3 daha fazladır. Ayrıca bu verilere göre yapılan sıralamada otelcilik sektörü tüm sektörler içinde en yüksek ikinci sıradadır (Üngüren ve ark., 2010).

Otel işletmelerinde mesai süresinin uzun ve yorucu olması, diğer mesleklere göre düşük ücret ödenmesi, motive edici faktörlerin azlığı, yoğun stres içermesi sektörün olumsuz özellikleri olarak gösterilmektedir. Yapılan araştırmalarda, turizm eğitimi veren okullardan mezun olan çalışanların bile zamanla sektörden ayrıldığı saptanmıştır (Üngüren ve ark., 2010).

Otel çalışanları, müşteri memnuniyeti odaklı çalışmak zorundadırlar ve çalışanlardan müşterilerin beklentilerini yüksek düzeyde karşılamaları beklenmektedir. Müşterilerle yüz yüze çalışmak bir stres faktörüdür. 2002 yılında Fransa'da gerçekleştirilen bir araştırmada, 8 otel çalışanlarının %42'si, müşterilerle ilişkileri bir stres faktörü olarak gördüklerini ifade etmişlerdir Tablo 1' de otel çalışanlarının görevlerine göre stres nedenleri bulunmaktadır (Üngüren ve ark., 2010).

Tablo 3. 1. Otel Çalışanlarının Görevlerine Göre Stres Nedenleri

BÖLÜM	STRES NEDENLERİ
Servis (Garsonlar)	• Kısa periyodik görevler: Kısa bir zaman diliminde aynı görevin tekrarlanması • Görevin yerine getirilmesinin müşteriye bağlı oluşu: Görevleri daha kısa sürede tamamlama imkânı bulunmayışı • İş üzerinde söz hakkının, organizasyonel görevlerin diğerleriyle iletişimin yokluğu, organize çalışmanın zorluğu
Mutfak	• Kısa periyodik işler • Bir çalışanın tek bir iş istasyonunda görevlendirilmesinin güçlüğü • Müşteriye bağımlılık • İş üzerinde söz hakkı, diğerleriyle iletişim yokluğu
Ön Büro	• Aynı anda dikkat gerektiren çok fazla şey bulunması • Bir çalışanın tek bir iş istasyonunda görevlendirilmesinin güçlüğü • Yavaş makinalar • Kısa periyodik görevler • İş üzerinde söz hakkı, organizasyonel görevlerin eksikliği ve organize çalışmanın zorluğu
Diğer (Kat hizmetleri, idari Personel)	• İş üzerinde söz hakkının olmaması, • Diğer çalışanlarla iletişim eksikliği, • Yüksek düzeyde karmaşık işler, • Bilgi eksikliği, • İşleri organize etmenin zorluğu

4. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde hizmet sektörünün en riskli alanlardan biri olan Otelcilik sektöründeki psikososyal risk algısını, çalışanlar üzerindeki etkilerini ve bu etkilerin azaltılmasında Psikolojik güçlendirmenin ne ölçüde faydalı olacağını saptamaya yönelik yapılan araştırmanın amacı ve sınırlılıkları, ana kütle ve örneklem, araştırma hipotezleri, veri toplama ve analiz yöntemleri gibi konular açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Sınırlılıkları

Araştırmanın amacı hizmet sektörünün en riskli alanlardan biri olan Otelcilik sektöründeki psikososyal risk algısının tespiti, çalışanlar üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi ve bu etkilerin azaltılmasında psikolojik güçlendirmenin ne ölçüde faydalı olacağı araştırmaktır. Bu kapsamda 444 turizm otel çalışanına anket uygulanmış ve bu çalışanların ne tür psikososyal risklerle karşılaştığı, psikososyal risk faktörlerine maruz kalma düzeyleri ve bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırma belirli bir zaman aralığında yapılmış olması, belirli bir coğrafik bölgede uygulanması ve ankete katılanların algılarına dayalı olması açısından bazı sınırlılıklar içermektedir. Araştırma tasarlanırken Aydın bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına soru formunda uygulanacak anketlerle veri toplama süreci planlanmıştır. Yaşadığımız Covid-19 sürecinde turizm sektörü en çok etkilenen sektörlerin başında gelmiş ve bölgedeki birçok otel açılmamıştır. Bu sebeple anket verilerinin bir kısmı bölgedeki açık otellerde çalışan personelden elde edilmiş, bir kısmı ise online form şeklinde hazırlanarak otel çalışanlarının üye oldukları sosyal paylaşım ağlarında paylaşılarak katılımcıların doldurmasıyla elde edilmiştir. Sınırlılık olarak verilerin toplanmasında karşılaşılan güçlüklerden biri de otel yöneticilerinin çalışmaya katılmak istememeleri olarak söylenebilir. Kişisel Verilen Korunması Kanunu kapsamında hiçbir özel bilgi ve otel adı istenmemesine rağmen, bazı yöneticiler çalışmaya katılmama eğiliminde olmuşlardır.

4.2. Araştırmanın Uygulanması ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 15 yaş üzerindeki otelcilik sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise; 01.05.2020 - 25.07.2020 tarihleri arasında anket uygulanan, 444 otel çalışanından oluşmaktadır. Bu 444 kişinin cinsiyet, eğitim

düzeyi, yaş gibi değişkenlerinin dengeli olarak dağılımına özen göstererek seçilmesine dikkat edilmiştir. Araştırmada çeşitli demografik özellikteki katılımcılarla yüz yüze görüşme tekniğine dayalı ve online formlara dayalı anket uygulanmıştır. Anket uygulaması öncelikle Aydın ili Didim ilçesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarıyla yüz yüze görüşme tekniğine dayalı olarak yapılmış, otel yöneticileriyle görüşülerek gerekli izinler alınmış ve otel çalışanlara dağıtılan anketleri doldurulmaları istenmiştir. Yaşadığımız Covid-19 pandemi süreci sebebiyle bölgede bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin hepsinin açılmaması sebebiyle yeterli veri toplanamamış ve veri toplama süreci online formlarla otel çalışanlarının üye olduğu sosyal paylaşım ağlarına anketin yüklenmesi ve doldurulmasının istenmesi şeklinde devam etmiştir.

4.3. Veri Toplama ve Analiz Yöntemleri

Anket formunda katılımcılar hakkında demografik verilere ulaşacağımız 3 soru ve turizm sektöründeki meslekleri ile ilgili 4 soru sorulmuştur. Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, hangi bölümde çalıştıkları, turizm sektöründe kaç yıl çalıştıkları, kaç farklı otelde çalıştıkları ve şuan çalıştıkları otelde kaç yıldır çalıştıkları katılımcılara sorulmuştur. Sonrasında ise katılımcılara 5'li Likert tipi (1: Katılmıyorum, 2: Çoğunlukla katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Çoğunlukla katılıyorum ve 5: Katılıyorum) olarak ölçeklendirilen ve 12 maddeden oluşan Psikolojik Güçlendirme Ölçeği uygulanmıştır. Devamında ise 5'li Likert tipi olarak ölçeklendirilen 60 maddeden ve 4'lü likert Tipi olarak ölçeklendirilen 3 maddeden toplam 63 maddeden oluşan Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği uygulanmıştır. Likert tipi ölçeklendirme kolay, uygulanabilir ve güvenilir olduğu için tercih edilmiştir.

Daha sonra araştırmadan elde edilen veriler SPSS 22 programına aktarılarak analiz edilmiştir. Burada her bölümde sorulardan alınan sonuçlara ilişkin frekans dağılımları hesaplanmıştır. Frekans tabloları sorulara verilen cevapların dağılımlarını ve yüzdelerini göstermektedir. Sonrasında demografik verilerin ölçekler üzerindeki etkisini ölçmek için bağımsız grup t-testi ve tek yönü varyans analizi (ANOVA) ve ölçekler arasındaki ilişkiyi ölçmek için lineer regresyon yöntemi kullanılmıştır.

Ölçeklerin güvenirliğini belirlemek amacıyla Likert tipi ölçekler için en uygun olan Cronbach's Alpha Katsayısı SPSS programıyla hesaplanmıştır. Bu analizde $0{,}7 \leq \alpha < 0{,}8$ ise anket kabul edilebilir, $0{,}8 \leq \alpha < 0{,}9$ ise iyi, $0{,}9 \leq \alpha$ ise mükemmel kabul edilmektedir. Çalışma kapsamında Likert tipi sorular ile ilgili yapılan güvenilirlik

analizinde Cronbach’s alpha katsayısını Psikolojik Güçlendirme Ölçeği sorularında 0,874, Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği sorularında 0,867 ve tüm sorularda 0,889 olarak hesaplanmış olup bu sonuç anket sorularının ve araştırma verilerinin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.1.. Ölçekler için Yapılan Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Soru Sayısı	**Güvenilirlik Katsayısı (α)**
Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	12	0,874
Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği	63	0,867
Tüm Likert-tipi Sorular	75	0,889

5. BULGULAR

Bu bölümde araştırma sonuçları ile ilgili analizlere yer verilmiştir. İlk olarak ankete katılan kişilerin demografik bilgileri ile ilgili tanıtıcı istatistiklere ve analizlere yer verilecektir. Bu kapsamda katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, hangi bölümde çalıştıkları, turizm sektöründe kaç yıl çalıştıkları, kaç farklı otelde çalıştıkları ve şu an çalıştıkları otelde kaç yıldır çalıştıkları ile ilgili frekans analizlerine yer verilmiştir. Sonrasında Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği sorularının frekans analizleri yapılmıştır. Devamında demografik verilerin ölçekler üzerindeki etkisini ölçmek için bağımsız grup t-testi ve tek yönü varyans analizi (ANOVA) ve ölçekler arasındaki ilişkiyi ölçmek için lineer regresyon yöntemi kullanılmıştır.

Katılımcılar arasında erkek ve kadın katılımcıların dağılımı birbirine yakındır. Katılımcıların %52,5'i erkek iken %47,5'i kadındır.

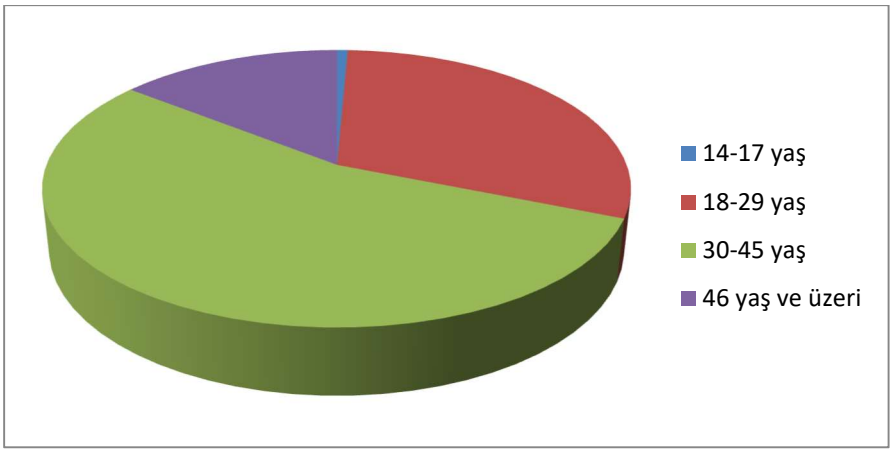
Tablo 5.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	N (Sayı)	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Erkek	233	52,5	52,5	52,5
Kadın	211	47,5	47,5	100,0
Toplam	444	100,0	100,0	

Katılımcıların arasında 30-45 yaşları arasındaki katılımcılar ağırlıktadır. Katılımcıların % 54,5'i 30-45 yaş aralığında iken % 30,4'ü 18-29 yaş aralığında, % 14,4'ü 46 yaş ve üzeridir.

Tablo 5.2. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

	N (Sayı)	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
14-17 yaş	3	0,7	0,7	0,7
18-29 yaş	135	30,4	30,4	31,1
30-45 yaş	242	54,5	54,5	85,6
46 yaş ve üzeri	64	14,4	14,4	100,0
Total	444	100,0	100,0	

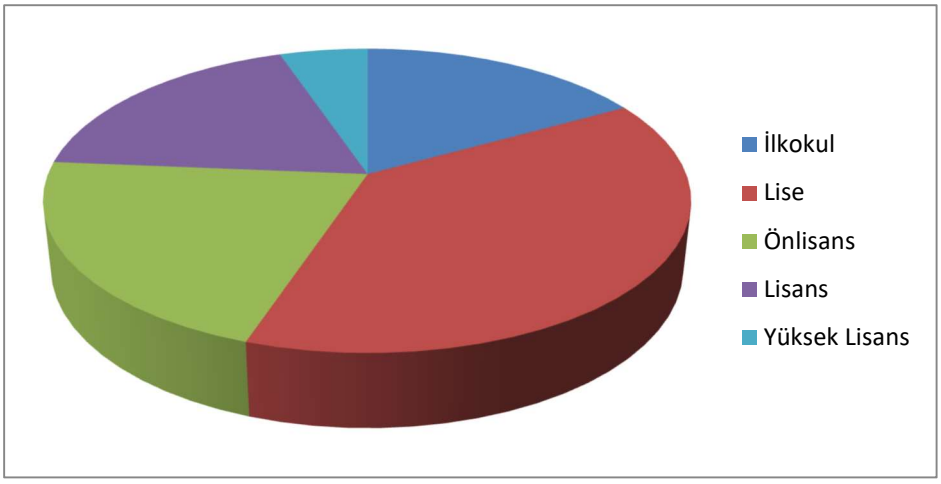


Şekil 5.1. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

Katılımcıların eğitim durumlarında lise mezunları ağırlıktadır. Katılımcılar arasında lise mezunlarının oranı % 38,3 iken ön lisans mezunlarının % 21,2, lisans mezunlarının oranı % 18,5, ilkokul mezunlarının oranı % 16,9 ve yüksek lisans mezunlarının oranı % 5,2'dir.

Tablo 2.3. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

	N (Sayı)	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
İlkokul	75	16,9	16,9	16,9
Lise	170	38,3	38,3	55,2
Önlisans	94	21,2	21,2	76,4
Lisans	82	18,5	18,5	94,8
Yüksek Lisans	23	5,2	5,2	100,0
Total	444	100,0	100,0	

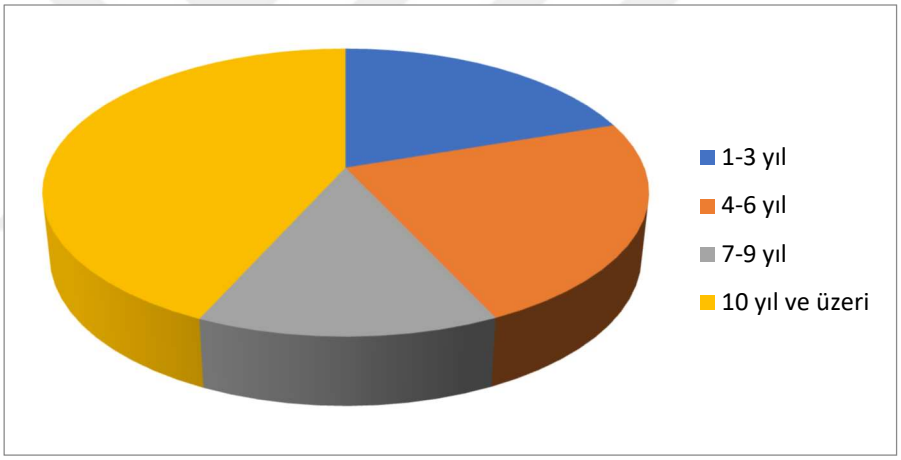


Şekil 2. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Katılımcılar arasında yeme içme hizmetlerinde çalışan katılımcılar ağırlıktadır. Katılımcıların % 35,6'sı yeme içme hizmetlerinde çalışmakta iken % 26,8'i kat hizmetlerinde, % 22,1'i ön büroda, % 9,9'u destek hizmetlerinde ve % 5,6'sı diğer hizmetlerde çalışmaktadır.

Tablo 5.4. Katılımcıların Otelde Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımları

	N (Sayı)	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Yeme İçme Hizmetleri	158	35,6	35,6	35,6
Kat Hizmetleri	119	26,8	26,8	62,4
Ön Büro	98	22,1	22,1	84,5
Destek Hzimetleri	44	9,9	9,9	94,4
Diğer	25	5,6	5,6	100,0
Total	444	100,0	100,0	

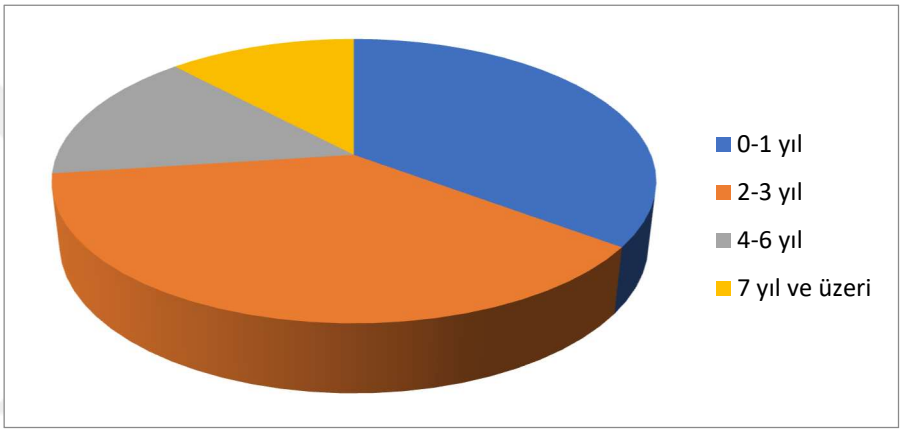


Şekil 5.3. Katılımcıların Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin Dağılımı

Katılımcıların % 37,7'si şu anki çalıştıkları otelde 2-3 yıl arası, % 35,2'si 0-1 yıl, % 15,1'i 4-6 yıl ve % 12'si 7 yıl ve üzeri çalışmıştır.

Tablo 5.5. Katılımcıların Şu anki Çalıştıkları Otelde Çalışma Sürelerinin Dağılımı

	N (Sayı)	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
0-1 yıl	156	35,1	35,2	35,2
2-3 yıl	167	37,6	37,7	72,9
4-6 yıl	67	15,1	15,1	88,0
7 yıl ve üzeri	53	11,9	12,0	100,0
Total	443	99,8	100,0	
Kayıp	1	0,2		
Total	444	100,0		

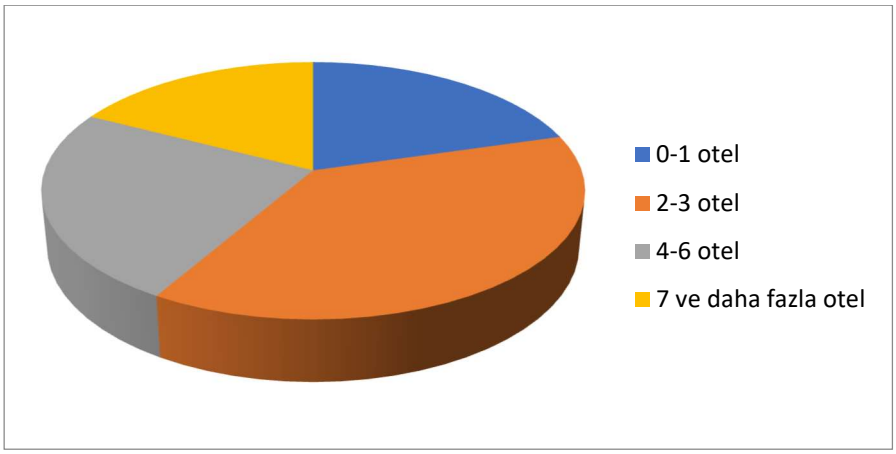


Şekil 5. 4. Katılımcıların Şu anki Çalıştıkları Otelde Çalışma Sürelerinin Dağılımı

Katılımcıların %37,9'u şu anki çalıştıkları otelden önce 2-3 otelde, % 24,2'si 4-6 otelde, % 20,5'i 1 otelde veya hiç çalışmamıştır. %17,4'ü ise 7 ve daha fazla otelde çalışmıştır.

Tablo 5.6. Katılımcıların Çalıştıkları Otelden Önce Kaç Farklı Otelde Çalıştıklarının Dağılımı

	N (Sayı)	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
0-1 otel	91	20,5	20,5	20,5
2-3 otel	168	37,8	37,9	58,5
4-6 otel	107	24,1	24,2	82,6
7 ve daha fazla otel	77	17,3	17,4	100,0
Total	443	99,8	100,0	
Kayıp	1	0,2		
Total	444	100,0		



Şekil 5.5. Katılımcıların Çalıştıkları Otelden Önce Kaç Farklı Otelde Çalıştıklarının Dağılımı

5.1. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

Spreitzer 1995 yılında psikolojik güçlendirme ile ilgili çalışmasında bu kavramın öncülleri olarak kontrol odağı, öz-saygı, ödüller, bilgi paylaşımı gibi unsurların önemli olduğunu ifade etmiştir. Ardılı olarak ise yenilikçi davranışların ve yönetsel etkinliğin oluşmasının önemli olduğunu vurgulamıştır. Bu çerçevede psikolojik güçlendirmenin dört boyuttan oluştuğunu belirtmiştir. Bu boyutlar (Erdem vd., 2016, s. 163; Çalışkan, 2011, s. 79) 'anlam', 'yetkinlik', 'özerklik veya otonomi', 'etki'dir. Ortaya konulan bu dört boyut, bireylerin o konuda kendilerini psikolojik güçlü olarak hissetmelerine yardımcı olmaktadır (Erdem vd., 2016, s. 163). Bu boyutlar çalışan için aşağıda bahsedilen durumları ifade etmektedir (Altındiş ve Özutku, 2011, s. 166).

- Anlam: İşin gerektirdiği unsurlar ile çalışanların değerleri, inançları ve yargıları arasındaki uyumu ifade eder. Uyum ne kadar yüksek olursa işin çalışan için taşıdığı anlam o kadar yüksek olacaktır. Bu durumda da çalışan işine karşı adanmışlık, bağlılık ve enerjisinin odaklanması gibi pozitif neticeler doğacaktır. Uyumun düşük olması durumunda ise kopukluk, ilgisizlik, durgunluk gibi istenmeyen durumlar ortaya çıkacaktır.

- Yetkinlik: Çalışanların işleriyle ilgili kapasitelerinin, uzmanlık derecelerinin ne kadar iyi olduğu konusunda geliştirmiş oldukları algıların bütünüdür.

- Özerklik: Çalışanın işinde inisiyatif sahibi olabileceğine ve kendi başına kararlar alarak uygulayabileceğine ilişkin algılarının bütünüdür. Bir anlamda da hareket kabiliyeti

derecesi ve çalışma yöntemini belirlemedeki hürriyet algısıdır. Karar yetkisi ve seçme şansı olan çalışanın yaratıcı, heyecanlı, esnek ve sorumluluk sahibi olma duyguları daha olumlu şekilde gelişecektir. Aksi halde çalışanda özgüven eksikliği, olumsuz davranışlarda artış ve gerginlik görülebilecektir.

- Etki: Çalışanın işyerindeki yönetsel faaliyetler ve sonuçlar üzerinde kendi etkisinin olduğu konusundaki inancıdır. Çalışan yaptığı iş veya performansı ile süreçte veya kurumda bir fark yarattığını ve kendisinin önemli olduğunu hissetmektedir. Aksi durumda çalışan kendisini aciz hisseder, işine karşı heyecanı ve duyduğu keyif azalır.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği (PGÖ), 12 maddeden oluşan ve 1: Katılmıyorum, 2: Çoğunlukla katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Çoğunlukla katılıyorum ve 5: Katılıyorum aralığındaki sıklık ifadeleri ile derecelendirilen 5'li likert tipindeki PGÖ 4 alt gruptan oluşmaktadır. Ölçme aracında yer alan 1, 2 ve 3 numaralı maddeler "Anlam" boyutu ile ilgili, 4,5 ve 6 numaralı maddeler "Yetkinlik" boyutu ile ilgili 7,8 ve 9 numaralı maddeler "Özerklik" boyutu ile ilgili ve 10, 11 ve 12 numaralı maddeler "Etki" boyutu ile ilgilidir.

Tablo 5.7. PGÖ Maddelerinin, Alt Gruplarının ve Toplamının Ortalamaları

	Ort	SS
Anlam	4,47	0,76
Yaptığım iş benim için önemlidir.	4,57	0,79
İşimi yerine getirirken yaptığım faaliyetler bana anlamlı gelmektedir.	4,40	0,93
Yaptığım iş benim için anlamlıdır.	4,43	0,90
Yetkinlik	4,56	0,61
İşimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum.	4,64	0,63
İşimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim.	4,53	0,81
İşim için gerekli olan becerilerimi geliştirdim.	4,50	0,78
Özerklik	4,09	0,90
İşimi nasıl yapacağımı belirlemede önemli ölçüde özerkliğe sahibim.	4,32	0,96
İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.	4,13	1,13
İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim.	3,83	1,26
Etki	3,96	1,01
Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde etkim büyüktür.	3,96	1,16
Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde kontrol sahibiyim.	3,97	1,17
Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde sözüm geçer.	3,96	1,16
PGÖ Ort	4,27	0,64

Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinde maddeler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip yani katılımcıların en fazla kabul gördükleri 4. Madde olan "İşimi

yapmak için yeteneklerime güveniyorum." (Ort:4,64) maddesi olup bu maddenin yüksek çıkması katılımcıların özgüvenlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Diğer maddelere göre en düşük çıkan madde ise "İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim." (Ort:3,83) maddesidir. Her ne kadar bu maddenin ortalaması da yüksek olsa da diğer maddelere göre düşük çıkması bazı katılımcıların bu konuda tereddütleri olduğu göstermektedir.

Ölçeğin genel ortalaması 4,27±0,64 çıkmış olup ölçekteki maddelerin büyük oranda kabul gördüğünü göstermektedir. Alt boyutlar incelendiğinde ortalaması en yüksek çıkan alt boyut yetkinlik (4,56±0,61) olup bu sonuç katılımcıların işlerinde kendilerini yetkin gördüklerini göstermektedir. Anlam alt boyutunun ortalaması (4,47±0,76) da yüksek olup bu sonuç işin gerektirdiği unsurlar ile çalışanların değerlerinin uyumlu olduğunu göstermektedir. Özerklik (4,09±0,90) ve etki (3,96±1,01) alt boyutlarının ortalamaları diğer boyutlara göre düşük çıkmış olup bu alt boyutların göreceli olarak düşük çıkması bazı katılımcıların işlerinde kendileri özerk ve etkin hissetmediklerini göstermektedir.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ortalaması ve alt boyutlarında cinsiyete göre bir farklılık olup olmadığı bağımsız grup t-testi kullanılarak incelenmiştir. Bağımsız grup t-testi iki grup arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek için kullanılmaktadır. Test sonuçlarına göre kadın ve erkek katılımcılar arasında PGÖ genel ortalamasında ve 4 alt boyutta anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ($p<0,05$) PGÖ genel ortalamasında ve tüm alt boyutlarda erkeklerin ortalamaları kadınların ortalamalarından yüksektir. Bu sonuca göre erkekler işlerinde kendilerini daha özerk, etkin, yetkin hissetmektedirler.

Tablo 5.8.. PGÖ Genel Ortalaması ve Alt Boyutların Cinsiyete Göre t-Testi Analizi Sonuçları

Cinsiyet		N	Ort	SS	T	p
PGÖ Ort	Erkek	227	4,5815	,59792	4,548	0,000
	Kadın	208	4,3429	,88702		
Anlam	Erkek	227	4,6256	,51837	2,439	0,001
	Kadın	208	4,4808	,69786		
Yetkinlik	Erkek	227	4,2261	,77685	3,315	0,015
	Kadın	208	3,9407	,99446		
Özerklik	Erkek	227	4,1747	,87762	4,638	0,000
	Kadın	208	3,7324	1,08938		
Etki	Erkek	227	4,4020	,52690	4,548	0,000
	Kadın	208	4,1242	,72213		

Yaş, eğitim durumu ve çalışanların mesleki bilgileri ile PGÖ genel ortalaması ve alt boyutlarda farklılık olup olmadığını analiz etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılacaktır. ANOVA analizi 3 ya da daha çok grup arasında, belirli bir değişkene dayalı olarak farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. ANOVA analiz sonuçlarına göre sadece yetkinlik alt boyutunda yaş alt grupları arasında anlamı farklılık vardır. ($p<0,05$) Yaş ilerledikçe çalışanların yetkinlik ortalamalarının arttığı gözlemlenmiştir. Bu da daha yaşlı katılımcılar işlerinde kendilerini daha yetkin hissetmektedirler. Diğer alt boyutlarda ve PGÖ genel ortalamasında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($p>0,05$) Her ne kadar anlamlı farklılık olmasa da yaş ilerledikçe ortalamaların arttığı gözlemlenmektedir.

Tablo 5.9. Yaşa Göre ANOVA Analizi sonuçları

	F	P
PGÖ ort	2,592	0,052
Anlam	0,762	0,516
Yetkinlik	6,916	0,000
Özerklik	0,930	0,426
Etki	1,748	0,157

Katılımcıların eğitim durumlarına göre ANOVA analizi yaptığımızda anlam ($p=0,036<0,05$) ve etki ($p=0,027<0,05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. PGÖ genel ortalaması ve diğer alt boyutlarda anlamlı farklılık yoktur. ($p>0,05$) Anlam alt boyutunda ilkokul mezunlarının ortalaması diğer alt boyutlardan düşük çıkmıştır. Etki boyutunda ise yüksek lisans ve ilkokul mezunlarının ortalamaları diğerlerine göre daha düşük çıkmıştır.

Tablo 5.10. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analizi sonuçları

	F	P
PGÖ ort	1,607	0,172
Anlam	2,589	0,036
Yetkinlik	0,642	0,633
Özerklik	1,992	0,95
Etki	2,764	0,027

Tablo 5.11. Anlam ve Etki Boyutunun Eğitim Durumu Alt Gruplarına Göre Ortalamaları

		N	Ort	SS	SH	95% Güven Aralığı		Min.	Mak.
						Alt Sınır	Üst Sınır		
Anlam	İlkokul	75	4,24	1,09	0,13	3,98	4,49	1,00	5,00
	Lise	170	4,56	0,67	0,05	4,45	4,66	1,33	5,00
	Önlisans	93	4,43	0,65	0,07	4,30	4,56	2,67	5,00
	Lisans	76	4,52	0,64	0,07	4,37	4,66	2,00	5,00
	Yüksek Lisans	21	4,56	0,69	0,15	4,24	4,87	3,00	5,00
	Total	435	4,47	0,76	0,04	4,40	4,54	1,00	5,00
Etki	İlkokul	75	3,78	1,13	0,13	3,52	4,04	1,00	5,00
	Lise	170	4,11	0,99	0,08	3,96	4,26	1,00	5,00
	Önlisans	93	3,95	1,02	0,11	3,74	4,16	1,33	5,00
	Lisans	76	3,98	0,81	0,09	3,79	4,16	1,67	5,00
	Yüksek Lisans	21	3,48	1,10	0,24	2,98	3,98	1,67	5,00
	Total	435	3,96	1,01	0,05	3,87	4,06	1,00	5,00

Katılımcıların çalıştıkları bölümlere göre ANOVA analizi yaptığımızda çalıştıkları bölümün alt gruplarında PGÖ genel ortalaması ve anlam, özerklik ve etki alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ($p<0,05$) Yetkinlik alt boyutunda ise anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Genel olarak destek hizmetlerinde çalışan katılımcıların ortalamaları diğer bölümlerde çalışanlara göre daha düşük çıkmıştır. Bu sonuç bu bölümde çalışan katılımcılar diğer katılımcılara göre kendilerini daha az özerk ve etkin hissetmektedir.

Tablo 5.12. Katılımcıların Çalıştıkları Bölümlere Göre ANOVA Analizi sonuçları

	F	p
PGÖ ort	5,197	0,000
Anlam	6,297	0,000
Yetkinlik	0,693	0,597
Özerklik	4,122	0,003
Etki	3,019	0,018

5.2. Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği

Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği (KOPSOR) çalışma yaşamında psikososyal risk değerlendirmesi yapılabilmesi için kullanılmaktadır. Ölçekte 60 madde 5'li Likert tipi sorulardan oluşmakta 3 madde 4 lü Likert Tipi sorulardan oluşmaktadır.

Kopenhag Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği (KOPSOR), psikososyal risklere kuramsal bir bakışın oluşması, çalışanlar ve işverenlerin bu konu üzerine eğilmeleri, uzun dönemde araştırmacılar ve işyerleri arasında bir köprü oluşturulması ve işyerinde psikososyal risklerin yasal çerçevesinin oturtulmasını sağlamaktadır. Bunun yanında temel olarak birçok çalışanın çalışma koşullarını iyileştiren ve işyerlerinin verimliliğini artırmak için kullanılan bir ölçektir. KOPSOR'un gelişimi yaklaşık 20 yıl önce Tage S.Kristensen ve Vilhelm Borg'un Danimarka Ulusal İş Sağlığı Enstitüsü'nde psikososyal araştırma grubuyla çalışmaya başlaması ile olmuştur. Enstitü bunun öncesinde işyerlerinde fiziksel, kimyasal ve ergonomik riskleri öncelikli olarak ele almıştır. Bir süre sonra iş sağlığı profesyonellerinin işyerlerinde psikososyal etmenleri değerlendirmekte ciddi sorunlar yaşadıkları fark edilmiş, bununla ilgili düşük kalitede birçok değerlendirme aracı ve anket bulunmasına rağmen bunların ulusal veri oluşturmak için yeterli olmadığı görülmüştür. (Şahan, 2016)

Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeğinde ilk olarak maddelerin ortalamaları incelenecektir. Son 3 madde 4'lü Likert Tipi olduğu için son 3 madde ayrı değerlendirilecektir.

Tablo 5.13. PRDÖ Maddelerinin Ortalamaları

	Min.	Mak.	Ort.	SS
Çok hızlı çalışmak zorunda kalır mısınız?	2,00	5,00	4,13	0,78
Gün boyunca yüksek bir hızda mı çalışıyorsunuz?	1,00	5,00	4,00	0,82
İş yükünüz eşit dağıtılmadığı için birikir mi?	1,00	5,00	3,19	1,15
İşlerinizin gerisinde kalıyor musunuz?	1,00	5,00	2,20	1,05

Tüm görevlerinizi tamamlamak için zamanınızın yetmediği ne sıklıkla olur?	1,00	5,00	2,64	1,10
İşiniz sizi duygusal olarak rahatsız edici durumlara sokar mı?	1,00	5,00	2,85	1,09
İşinizin bir parçası başkalarının kişisel sorunları ile uğraşmanızı gerektirir mi?	1,00	5,00	3,07	1,11
İşiniz size duygusal olarak bir yük getirir mi?	1,00	5,00	2,83	1,11
İşiniz görüşlerinizi saklamanızı gerektirir mi?	1,00	5,00	3,07	1,29
İşiniz duygularınızı saklamanızı gerektirir mi?	1,00	5,00	3,41	1,28
Size davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmak olmanız beklenir mi?	1,00	5,00	4,44	0,88
İşinize ilişkin büyük oranda etki gücünüz var mı?	1,00	5,00	3,89	1,06
Size verilen iş miktarını belirlemede etkiniz olur mu?	1,00	5,00	3,17	1,29
İşinizde NE yapacağınıza siz karar verebiliyor musunuz?	1,00	5,00	3,34	1,22
İşinizi NASIL yapacağınız konusunda sizin bir etkiniz oluyor mu?	1,00	5,00	3,66	1,18
İşinizde yeni şeyler öğrenme olanağınız var mıdır?	1,00	5,00	3,88	1,23
İşinizde becerilerinizi ya da uzmanlığınızı kullanabiliyor musunuz?	1,00	5,00	4,13	1,01
İşiniz size becerilerinizi geliştirme fırsatı veriyor mu?	1,00	5,00	3,76	1,24
İşe ne zaman ara vereceğinize karar verebiliyor musunuz?	1,00	5,00	3,10	1,33
Yıllık izin zamanınız yaklaşık olarak isteğiniz doğrultusunda mı belirlenir?	1,00	5,00	2,68	1,34
Arkadaşınızla kısa bir sohbet için işinize ara verebiliyor musunuz?	1,00	5,00	2,75	1,13
Kendi işiniz için yarım saatliğine özel bir izin almadan iş yerinden ayrılabilir misiniz?	1,00	5,00	2,07	1,27
İşinizi anlamlı buluyor musunuz?	1,00	5,00	3,78	1,06
Yaptığınız işin önemli olduğunu hissediyor musunuz?	1,00	5,00	3,99	1,05
İş yerinde önemli kararlar, değişiklikler veya gelecek planlarına ilişkin önceden size bilgi verilir mi?	1,00	5,00	3,09	1,24
İşinizi iyi yapabilmeniz için gerek duyduğunuz bilgiyi alıyor musunuz?	1,00	5,00	3,56	1,04
Yaptığınız iş yönetim tarafından fark ediliyor ve takdir ediliyor mu?	1,00	5,00	3,28	1,28
İşinizin amaçları belirli midir?	1,00	5,00	4,01	0,95
Hangi alanların kesin olarak sizin sorumluluğunuzda olduğunu biliyor musunuz?	1,00	5,00	4,20	0,95
İşinizde sizden beklenenleri tam olarak biliyor musunuz?	1,00	5,00	4,31	0,85
İşinizde size çelişkili talepler geliyor mu?	1,00	5,00	3,29	1,12
Bazen başka türlü yapılması gerektiğini düşündüğünüz şeyleri yapmak zorunda kalıyor musunuz?	1,00	5,00	3,42	1,17
Bazen size gereksizmiş gibi görünen şeyleri yapmak zorunda kalıyor musunuz?	1,00	5,00	3,42	1,22
Bir üst amiriniz size göre ne ölçüde her bir çalışan için yeterli gelişme fırsatı sağlar?	1,00	5,00	3,08	1,15
Bir üst amiriniz size göre ne ölçüde çalışanların işinden memnun olmasına öncelik verir?	1,00	5,00	3,14	1,19
Bir üst amiriniz size göre ne ölçüde iş planlaması konusunda iyidir?	1,00	5,00	3,27	1,07
Bir üst amiriniz size göre ne ölçüde çatışmaları çözme konusunda iyidir?	1,00	5,00	3,21	1,10
İş arkadaşlarınızdan ne sıklıkta yardım ve destek alırsınız?	1,00	5,00	3,23	1,14
İş arkadaşlarınız sizin işle ilgili sorunlarınızı dinlemeye ne sıklıkta istek duyar?	1,00	5,00	3,40	1,12
Bir üst amirinizden ne sıklıkta yardım ve destek alırsınız?	1,00	5,00	3,00	1,08
Bir üst amiriniz sizin işle ilgili sorunlarınızı dinlemeye ne sıklıkta istek duyar?	1,00	5,00	3,25	1,20
İşinizi nasıl yürüttüğünüz ile ilgili olarak amiriniz sizinle ne sıklıkta konuşur?	1,00	5,00	3,49	1,15
İşyerinde arkadaşlık ortamınız iyi midir?	1,00	5,00	4,07	1,04
İşyerinizde kendinizi bir topluluğa ait hissediyor musunuz?	1,00	5,00	3,81	1,18
İşsiz kalmaktan kaygı duyar mısınız?	1,00	5,00	3,62	1,34

İşsiz kalırsanız yeni bir iş bulmanızın zor olmasından kaygı duyar mısınız?	1,00	5,00	3,37	1,40
İsteğiniz dışında başka bir işe transfer olmaktan kaygı duyar mısınız?	1,00	5,00	3,25	1,31
Çalışma zamanlarınızın isteğiniz dışında değiştirilmesinden kaygı duyar mısınız?	1,00	5,00	3,47	1,31
Maaşınızın azalacağından kaygı duyuyor musunuz?	1,00	5,00	3,34	1,45
Aynı zamanda hem evde hem de işte bulunmanız gereken zamanlar oluyor mu?	1,00	5,00	3,14	1,42
İşiniz enerjinizin çoğunu tükettiği için özel yaşamınızı olumsuz etkilediğini hissediyor musunuz?	1,00	5,00	3,67	1,33
İşiniz zamanınızın çoğunu aldığı için özel yaşamınızı olumsuz etkilediğini hissediyor musunuz?	1,00	5,00	3,67	1,35
İşinizin gerektirdikleri özel ve aile yaşamınızı aksatıyor mu?	1,00	5,00	3,47	1,32
İşle ilgili görevler nedeniyle, aile ve özel yaşam aktiviteleri için yaptığınız planları değiştirmek zorunda kalıyor musunuz?	1,00	5,00	3,73	1,26
İşyerinde çalışanlar genel olarak birbirlerine güvenir mi?	1,00	5,00	3,12	1,27
Yönetim işlerini iyi yaptıkları konusunda çalışanlarına güven duyar mı?	1,00	5,00	3,50	1,20
Çalışanlar yönetim tarafından verilen bilgilere güveniyor mu?	1,00	5,00	3,60	1,16
Çalışanlar görüş ve duygularını ifade edebiliyor mu?	1,00	5,00	3,38	1,32
Çatışmalar adil bir şekilde çözülüyor mu?	1,00	5,00	3,25	1,29
İş yükü eşit bir şekilde dağılır mı?	1,00	5,00	3,25	1,29
İşinizle ilgili ileriye yönelik beklentilerinizden memnun musunuz?	1,00	4,00	2,64	0,86
Her şey dikkate alındığında genel olarak işinizden memnun musunuz?	1,00	4,00	2,89	0,78
Maaşınızdan memnun musunuz?	1,00	4,00	2,24	0,93
Genel Ortalama	2,51	4,32	3,40	0,29

PRDÖ maddelerinde ortalaması en yüksek çıkan yani en fazla kabul gören 5 madde şunlardır:

11. Size davranışları nasıl olursa olsun herkese karşı açık ve nazik olmak olmanız beklenir mi? (Ort: 4,44)

30. İşinizde sizden beklenenleri tam olarak biliyor musunuz? (Ort: 4,31)

29. Hangi alanların kesin olarak sizin sorumluluğunuzda olduğunu biliyor musunuz? (Ort: 4,20)

17. İşinizde becerilerinizi ya da uzmanlığınızı kullanabiliyor musunuz? (Ort: 4,13)

1. Çok hızlı çalışmak zorunda kalır mısınız? (Ort: 4,13)

PRDÖ maddelerinde ortalaması en düşük çıkan yani en az kabul gören 5 madde şunlardır:

21. Arkadaşınızla kısa bir sohbet için işinize ara verebiliyor musunuz? (Ort: 2,75)

20. Yıllık izin zamanınız yaklaşık olarak isteğiniz doğrultusunda mı belirlenir? (Ort:2,68)

5. Tüm görevlerinizi tamamlamak için zamanınızın yetmediği ne sıklıkla olur? (Ort: 2,64)

4. İşlerinizin gerisinde kalıyor musunuz? (Ort: 2,20)

22. Kendi işiniz için yarım saatliğine özel bir izin almadan iş yerinden ayrılabilir misiniz? (Ort: 2,07)

Son 3 maddeyi 1,25 ile çarparak genel ortalama hesaplandığında genel ortalama 3,40 ± 0,29 bulunmuştur. Ortalamanın 3'ün üzerinde çıkması ölçekteki maddelerin daha çok kabul gördüğünü göstermektedir.

PRDÖ genel ortalamasının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla bağımsız grup t-testi uygulanmış ve kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. (p=0,087>0,05)

Tablo 5.14. Cinsiyete Göre Bağımsız Grup t-Testi Analiz Sonuçları

Cinsiyet		N	Ort	SS	t	p
SGKÖ Toplam Puan	Kadın	233	3,4209	0,28390	1,714	0,087
	Erkek	211	3,3745	0,28593		

PRDÖ genel ortalamasının katılımcıların yaş, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm, turizm sektöründe çalıştıkları süreye göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre PRDÖ genel ortalamasında yaş, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm gruplarında anlamlı farklılık vardır. (p<0,05) Katılımcıların turizm sektöründe çalıştıkları ve çalıştıkları otelde çalıştıkları süreye ve kaç farklı otelde çalıştıklarına göre PRDÖ genel ortalamasında anlamlı farklılık tespit edilememiştir. (p>0,05)

Tablo 5.15. PRDÖ Toplam Puanının ANOVA Analiz Sonuçları

PRDÖ Toplam Puan	F	P
Yaş	5,580	0,001
Eğitim Durumu	3,167	0,014
Çalıştıkları Bölüm	4,979	0,001
Turizm Sektöründe Çalıştıkları Süre	1,457	0,226
Çalıştıkları Otelde Çalıştıkları Süre	0,398	0,755
Kaç Farklı Otelde Çalıştıkları	0,113	0,953

Katılımcıların yaş durumlarına göre gruplar arası farklılıkları tespit etmek için Post Hoc Tukey testi yapılmış ve test sonuçlarına göre 18-29 yaş aralığındaki katılımcılar ile 30-45 yaş aralığındaki katılımcılar arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. 30-45

yaş aralığındaki katılımcıların ortalaması en düşük iken 18-29 yaş aralığındaki katılımcıların ortalaması en yüksektir.

Tablo 5.16. Yaş Durumu Gruplarının PRDÖ Genel Ortalamaları

	N	Ort	S.S.	S.H.	95% Güven Aralığı		Min.	Mak.
					Alt Sınır	Üst Sınır		
14-17 yaş	3	3,3161	,19659	,11350	2,8278	3,8045	3,12	3,51
18-29 yaş	135	3,4810	,31883	,02744	3,4268	3,5353	2,65	4,32
30-45 yaş	242	3,3611	,27058	,01739	3,3269	3,3954	2,51	4,26
46 yaş ve üzeri	64	3,3719	,23366	,02921	3,3135	3,4302	2,92	3,85
Total	444	3,3988	,28549	,01355	3,3722	3,4255	2,51	4,32

Tablo 5.17. PRDÖ Genel Ortalamasının Yaş Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu

		Ort Fark	S.H.	P	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Alt Sınır
14-17 yaş	18-29 yaş	-,16489	,16412	,747	-,5881	,2584
	30-45 yaş	-,04498	,16333	,993	-,4662	,3762
	46 yaş ve üzeri	-,05573	,16609	,987	-,4841	,3726
18-29 yaş	14-17 yaş	,16489	,16412	,747	-,2584	,5881
	30-45 yaş	,11991*	,03020	,000	,0420	,1978
	46 yaş ve üzeri	,10916	,04267	,053	-,0009	,2192
30-45 yaş	14-17 yaş	,04498	,16333	,993	-,3762	,4662
	18-29 yaş	-,11991*	,03020	,000	-,1978	-,0420
	46 yaş ve üzeri	-,01075	,03952	,993	-,1127	,0912
46 yaş ve üzeri	14-17 yaş	,05573	,16609	,987	-,3726	,4841
	18-29 yaş	-,10916	,04267	,053	-,2192	,0009
	30-45 yaş	,01075	,03952	,993	-,0912	,1127

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre gruplar arası farklılıkları tespit etmek için Post Hoc Tukey testi yapılmış ve test sonuçlarına göre ilkokul mezunları ile önlisans mezunları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. İlkokul mezunların ortalaması en düşük iken önlisans mezunlarının ortalaması en yüksektir.

Tablo 5.18. Eğitim Durumu Gruplarının PRDÖ Genel Ortalamaları

	N	Ort	S.S.	S.H.	95% Güven Aralığı		Min.	Mak.
					Alt Sınır	Üst Sınır		
İlkokul	75	3,3028	,25800	,02979	3,2434	3,3621	2,84	3,98
Lise	170	3,3966	,27018	,02072	3,3557	3,4375	2,60	4,17
Önlisans	94	3,4502	,29036	,02995	3,3907	3,5096	2,51	4,31
Lisans	82	3,4252	,30847	,03406	3,3574	3,4930	2,57	4,32
Yüksek Lisans	23	3,4243	,32219	,06718	3,2850	3,5637	2,92	4,26
Total	444	3,3988	,28549	,01355	3,3722	3,4255	2,51	4,32

Tablo 5.19. PRDÖ Genel Ortalamasının Eğitim Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Eğitim durumu	(J) Eğitim durumu	Ort Fark	S.H.	P	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
İlkokul	Lise	-,09385	,03919	,119	-,2012	,0135
	Önlisans	-,14739*	,04378	,007	-,2673	-,0275
	Lisans	-,12243	,04517	,054	-,2462	,0013
	Yüksek Lisans	-,12157	,06739	,373	-,3062	,0630
Lise	İlkokul	,09385	,03919	,119	-,0135	,2012
	Önlisans	-,05354	,03634	,580	-,1531	,0460
	Lisans	-,02858	,03801	,944	-,1327	,0755
	Yüksek Lisans	-,02772	,06282	,992	-,1998	,1443
Önlisans	İlkokul	,14739*	,04378	,007	,0275	,2673
	Lise	,05354	,03634	,580	-,0460	,1531
	Lisans	,02496	,04272	,977	-,0921	,1420
	Yüksek Lisans	,02582	,06577	,995	-,1543	,2060
Lisans	İlkokul	,12243	,04517	,054	-,0013	,2462
	Lise	,02858	,03801	,944	-,0755	,1327
	Önlisans	-,02496	,04272	,977	-,1420	,0921
	Yüksek Lisans	,00086	,06671	1,000	-,1819	,1836
Yüksek Lisans	İlkokul	,12157	,06739	,373	-,0630	,3062
	Lise	,02772	,06282	,992	-,1443	,1998
	Önlisans	-,02582	,06577	,995	-,2060	,1543
	Lisans	-,00086	,06671	1,000	-,1836	,1819

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Katılımcıların çalıştıkları bölümlere göre gruplar arası farklılıkları tespit etmek için Post Hoc Tukey testi yapılmış ve test sonuçlarına göre ön büro çalışanları ile kat hizmetleri ve destek hizmetleri çalışanları arasında, destek hizmetleri çalışanları ile yeme içme hizmetleri çalışanları, ön büro çalışanları ve diğer çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır. En düşük ortalamaya sahip grup destek hizmet çalışanları olup en yüksek ortalamaya sahip gruplar ise ön büro çalışanları ve diğer çalışanlardır.

Tablo 5.20. Katılımcıların Çalıştıkları Bölümlerin PRDÖ Genel Ortalamaları

	N	Ort	S.S.	S.H.	95% Güven Aralığı		Min.	Mak.
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Ön Büro	98	3,4622	,28179	,02846	3,4057	3,5187	2,65	4,32
Kat Hizmetleri	119	3,3453	,25574	,02344	3,2988	3,3917	2,57	3,89
Yeme İçme Hizmetleri	158	3,4174	,30488	,02425	3,3695	3,4653	2,51	4,31
Destek Hzimetleri	44	3,2846	,27286	,04114	3,2016	3,3675	2,85	3,90
Diğer	25	3,4890	,23494	,04699	3,3921	3,5860	3,09	4,01
Total	444	3,3988	,28549	,01355	3,3722	3,4255	2,51	4,32

Tablo 5.21. PRDÖ Genel Ortalamasının Katılımcıların Çalıştıkları Bölüme Göre Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Hangi bölümde çalışıyorsunuz?	(J) Hangi bölümde çalışıyorsunuz?	Ort Fark	S.H.	P	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Ön Büro	Kat Hizmetleri	,11693*	,03826	,020	,0121	,2217
	Yeme İçme Hizmetleri	,04482	,03607	,726	-,0540	,1436
	Destek Hizmetleri	,17761*	,05090	,005	,0382	,3170
	Diğer	-,02685	,06285	,993	-,1990	,1453
Kat Hizmetleri	Ön Büro	-,11693*	,03826	,020	-,2217	-,0121
	Yeme İçme Hizmetleri	-,07211	,03405	,214	-,1654	,0211
	Destek Hizmetleri	,06068	,04949	,736	-,0749	,1962
	Diğer	-,14378	,06171	,137	-,3128	,0253
Yeme İçme Hizmetleri	Ön Büro	-,04482	,03607	,726	-,1436	,0540
	Kat Hizmetleri	,07211	,03405	,214	-,0211	,1654
	Destek Hizmetleri	,13280*	,04781	,045	,0018	,2638

	Diğer	-,07167	,06037	,759	-,2370	,0937
Destek Hizmetleri	Ön Büro	-,17761*	,05090	,005	-,3170	-,0382
	Kat Hizmetleri	-,06068	,04949	,736	-,1962	,0749
	Yeme İçme Hizmetleri	-,13280*	,04781	,045	-,2638	-,0018
	Diğer	-,20446*	,07025	,031	-,3969	-,0120
Diğer	Ön Büro	,02685	,06285	,993	-,1453	,1990
	Kat Hizmetleri	,14378	,06171	,137	-,0253	,3128
	Yeme İçme Hizmetleri	,07167	,06037	,759	-,0937	,2370
	Destek Hizmetleri	,20446*	,07025	,031	,0120	,3969

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Araştırmamızda son olarak Psikolojik Risk Değerlendirme Ölçeği genel ortalaması ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği genel ortalaması arasındaki ilişki incelenecektir. Bunun için de lineer regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi, değişkenler arasında neden-sonuç ilişkisini bulmamıza imkan veren bir analiz yöntemidir. Lineer regresyon analizi ile bağımlı değişken durumundaki değişkenimize (PRDÖ genel ortalaması) diğer değişkenin (PGÖ genel ortalaması) etkisini ölçülmüştür. Regresyon analizinde R-Kare ve düzeltilmiş R-Kare değerleri bağımsız değişkenin bağımlı değişkene ait varyansı hangi oranda açıkladığını göstermektedir. (Bağımsız değişken bağımlı değişkene ait varyansı % 100*(R-Kare) oranında açıklar.) Ayrıca lineer regresyonda bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında anlamlı bir ilişki varsa bu ilişkiyi lineer bir denklem olarak verebiliriz. Bu denklemde de beta değeri bağımsız değişkenin katsayısı olmaktadır. Regresyon analizine göre PRDÖ genel ortalaması ile PGÖ genel ortalaması arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif anlamlı bir ilişki vardır. ($p=0,000<0,01$) PGÖ genel ortalaması bağımlı değişken durumundaki PRDÖ genel ortalamasına ait varyansı negatif olarak % 9,5 oranında açıklamaktadır. (Düzeltilmiş R-Kare=0,095) Buradan psikolojik güçlendirme ortalaması arttıkça psikolojik risk değerlendirme puanının azaldığı sonucuna varabiliriz. Analizimizde PRDÖ genel ortalaması ve PGÖ genel ortalaması arasındaki ilişkiyi şu denklem ile verebiliriz:

*PRDÖ genel ortalaması = 2,193 - 0,312 * (PGÖ genel ortalaması)*

Tablo 5.22. PRDÖ Genel Ortalamasının PGÖ Genel Ortalaması Göre Regresyon Analizi

	R	R-Kare	Düz. R-Kare	F	p	Beta
Model	0,312	0,097	0,095	46,618	0,000	-0,312

6. SONUÇ

Günümüzde örgütler yönetim alanındaki yeni uygulamalar ve sahip oldukları teknolojik altyapı ile rekabet gücü elde etmeye çalışsalar da en önemli kaynakları entelektüel sermaye olarak insan kaynağıdır. Örgütlerde tüm yönetim ve teknoloji sistemlerinin uygulayıcısı; bilgisi, tecrübesi ve yetenekleriyle insan olduğu için örgütlerin en değerli varlığı da çalışanlarıdır. Özellikle turizm gibi misafir - personel ilişkisinin aracısız ve yoğun olduğu sektörlerde, çalışanların moral, motivasyon ve tutumları, işletmenin başarısı ve sürekliliği için vazgeçilmez unsurların başında gelmektedir.

Örgütler çalışanlarının özgüvenlerini artıracak, kararlara katılımını sağlayacak, daha fazla yetki ve sorumluluk almalarına imkân verecek uygulamalar ile onların psikolojik olarak kendilerini güçlendirilmiş hissetmelerini sağlayabilirlerse çalışanlar işlerini daha etkin ve verimli bir şekilde yapabilir. Psikolojik olarak güçlendirildiğini hisseden çalışanların örgütsel bağlılıkları artabilir, işten ayrılma niyetleri azalabilir.

Literatürde pek çok araştırmacının psikolojik güçlendirmenin örgütsel bağlılığa anlamlı pozitif etkisinin olduğu yönündeki makaleleri incelenmiştir. (Conger ve Kanungo, 1988: 475; Thomas ve Velthouse, 1990: 668; Allen ve Meyer, 1996: 259; Somech ve Bogler, 2004;Jha, 2011; Liu ve diğerleri, 2006; Borghei ve diğerleri, 2010; Humborstad ve Perry, 2011; Kim ve diğerleri, 2012; Yücel ve Demirel, 2012; Ali, 2013).

Araştırmamızda ilk önce 7 demografik soru ve devamında 5'li Likert tipi sorulardan oluşan Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve Psikolojik Risk Değerlendirme Ölçeği uygulanmıştır. Araştırmamızda Likert tipi sorular ile ilgili yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's alpha katsayısını Psikolojik Güçlendirme Ölçeği sorularında 0,874 ve Psikolojik Risk Değerlendirme Ölçeği sorularında 0,867 olarak hesaplanmış olup bu sonuç anket sorularının ve araştırma verilerinin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların % 52,5'i erkek iken % 47,5'i kadındır. Katılımcıların % 54,5'i 30-45 yaş aralığında iken % 30,4'ü 18-29 yaş aralığında, % 14,4'ü 46 yaş ve üzeridir. Katılımcılar arasında lise mezunlarının oranı % 38,3 iken önlisans mezunlarının % 21,2, lisans mezunlarının oranı % 18,5, ilkokul mezunlarının oranı % 16,9 ve yüksek lisans mezunlarının oranı % 5,2'dir. Katılımcıların % 35,6'sı yeme içme hizmetlerinde çalışmakta iken % 26,8'i kat hizmetlerinde, % 22,1'i ön büroda, % 9,9'u destek hizmetlerinde ve % 5,6'sı diğer hizmetlerde çalışmaktadır. Katılımcıların % 43,2'si

turizm sektöründe 10 yıl ve üzeri çalışmışken % 23,6'sı 4-6 yıl arası, % 19,8'i 1-3 yıl arası ve % 13,7'si 7-9 yıl arası turizm sektöründe çalışmıştır. Katılımcıların % 37,7'si şuanki çalıştıkları otelde 2-3 yıl arası, % 35,2'si 0-1 yıl, % 15,1'i 4-6 yıl ve % 12'si 7 yıl ve üzeri çalışmıştır. Katılımcıların % 37,9'u şuanki çalıştıkları otelden önce 2-3 otelde, % 24,2'si 4-6 otelde, % 20,5'i 1 otelde veya hiç çalışmamıştır. % 17,4'ü ise 7 ve daha fazla otelde çalışmıştır.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinde maddeler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip yani katılımcıların en fazla kabul gördükleri 4. Madde olan "İşimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum." (Ort:4,64) maddesi olup bu maddenin yüksek çıkması katılımcıların özgüvenlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Diğer maddelere göre en düşük çıkan madde ise "İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim." (Ort:3,83) maddesidir. Her ne kadar bu maddenin ortalaması da yüksek olsa da diğer maddelere göre düşük çıkması bazı katılımcıların bu konuda tereddütleri olduğu göstermektedir. Ölçeğin genel ortalaması 4,27±0,64 çıkmış olup ölçekteki maddelerin büyük oranda kabul gördüğünü göstermektedir. Alt boyutlar incelendiğinde ortalaması en yüksek çıkan alt boyut yetkinlik (4,56±0,61) olup bu sonuç katılımcıların işlerinde kendilerini yetkin gördüklerini göstermektedir. Anlam alt boyutunun ortalaması (4,47±0,76) da yüksek olup bu sonuç işin gerektirdiği unsurlar ile çalışanların değerlerinin uyumlu olduğunu göstermektedir. Özerklik (4,09±0,90) ve etki (3,96±1,01) alt boyutlarının ortalamaları diğer boyutlara göre düşük çıkmış olup bu alt boyutların göreceli olarak düşük çıkması bazı katılımcıların işlerinde kendileri özerk ve etkin hissetmediklerini göstermektedir.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ortalaması ve alt boyutlarında cinsiyete göre bir farklılık olup olmadığı bağımsız grup t-testi kullanılmış ve test sonuçlarına göre kadın ve erkek katılımcılar arasında PGÖ genel ortalamasında ve 4 alt boyutta anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ($p<0,05$) PGÖ genel ortalamasında ve tüm alt boyutlarda erkeklerin ortalamaları kadınların ortalamalarından yüksektir. Bu sonuca göre erkekler işlerinde kendilerini daha özerk, etkin, yetkin hissetmektedirler.

Yaş, eğitim durumu ve çalışanların mesleki bilgileri ile PGÖ genel ortalaması ve alt boyutlarda farklılık olup olmadığını analiz etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. ANOVA analiz sonuçlarına göre sadece yetkinlik alt boyutunda yaş alt grupları arasında anlamı farklılık vardır. ($p<0,05$) Yaş ilerledikçe çalışanların

yetkinlik ortalamalarının arttığı gözlemlenmiştir. Bu da daha yaşlı katılımcılar işlerinde kendilerini daha yetkin hissetmektedirler. Diğer alt boyutlarda ve PGÖ genel ortalamasında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($p>0,05$) Her ne kadar anlamlı farklılık olmasa da yaş ilerledikçe ortalamaların arttığı gözlemlenmektedir.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre ANOVA analizi yaptığımızda anlam ($p=0,036<0,05$) ve etki ($p=0,027<0,05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. PGÖ genel ortalaması ve diğer alt boyutlarda anlamlı farklılık yoktur. ($p>0,05$) Anlam alt boyutunda ilkokul mezunlarının ortalaması diğer alt boyutlardan düşük çıkmıştır. Etki boyutunda ise yüksek lisans ve ilkokul mezunlarının ortalamaları diğerlerine göre daha düşük çıkmıştır.

Katılımcıların çalıştıkları bölümlere göre ANOVA analizi yaptığımızda çalıştıkları bölümün alt gruplarında PGÖ genel ortalaması ve anlam, özerklik ve etki alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ($p<0,05$) Yetkinlik alt boyutunda ise anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Genel olarak destek hizmetlerinde çalışan katılımcıların ortalamaları diğer bölümlerde çalışanlara göre daha düşük çıkmıştır. Bu sonuç bu bölümde çalışan katılımcılar diğer katılımcılara göre kendilerini daha az özerk ve etkin hissetmektedir.

Psikolojik Risk Değerlendirme ölçeğinde 4 üzerinden değerlendirilen son 3 maddeyi 1,25 ile çarparak genel ortalama hesaplandığında genel ortalama $3,40 \pm 0,29$ bulunmuştur. Ortalamanın 3'ün üzerinde çıkması ölçekteki maddelerin daha çok kabul gördüğünü göstermektedir.

PRDÖ genel ortalamasının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla bağımsız grup t-testi uygulanmış ve kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($p=0,087>0,05$)

PRDÖ genel ortalamasının katılımcıların yaş, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm, turizm sektöründe çalıştıkları süreye göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre PRDÖ genel ortalamasında yaş, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm gruplarında anlamlı farklılık vardır. ($p<0,05$) Katılımcıların turizm sektöründe çalıştıkları ve çalıştıkları otelde çalıştıkları süreye ve kaç farklı otelde çalıştıklarına göre PRDÖ genel ortalamasında anlamlı farklılık tespit edilememiştir. ($p>0,05$)

Psikolojik Risk Değerlendirme Ölçeği genel ortalaması ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği genel ortalaması arasındaki ilişkiyi incelemek için lineer regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizine göre PRDÖ genel ortalaması ile PGÖ genel ortalaması arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif anlamlı bir ilişki vardır. ($p=0,000<0,01$) PGÖ genel ortalaması bağımlı değişken durumundaki PRDÖ genel ortalamasına ait varyansı negatif olarak % 9,5 oranında açıklamaktadır. (Düzeltilmiş R-Kare=0,095) Buradan psikolojik güçlendirme ortalaması arttıkça psikolojik risk değerlendirme puanın azaldığı sonucuna varabiliriz. Örgütteki çalışanlar kendilerini ne kadar çok psikolojik olarak güçlendirilmiş hissederlerse psikososyal risk algıları o derece düşmektedir. Psikolojik olarak güçlendirmiş çalışanların daha verimli, etkin çalıştıkları, örgütsel bağlılıklarının arttığı bir çok bilimsel çalışmada görülmektedir, bunların yanı araştırmadan elde ettiğimiz veriler neticesinde psikolojik olarak güçlendirilmiş çalışanların psikososyal risk etmenlerinden daha az etkilendiği sonucuna ulaşabiliriz.

Bu çalışma ve diğer benzer çalışmalarda ortaya çıkan veriler, örgütlerde çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmesinin ve pozitif yönde güvenlik iklimi algısının oluşturulmasının, çalışanların işyerlerine karşı olumlu tutumlar geliştirmesi, işten ayrılma niyetlerinde azalma eğilimi olması ve iş görenlerin daha etkin ve verimli çalışması gibi pozitif sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Yaptığımız çalışmadan elde ettiğimiz veriler neticesinde, anlamlılık, özerklik, etki ve yeterlilik alt boyutları açısından güçlendirilmiş çalışanların, işyerinde psikososyal risk etmenlerinin alt boyutlarından daha az etkilendiği daha az faktörü psikososyal risk olarak algıladığı sonucuna ulaşabiliriz.

Günümüzde stres kaynakları ve dolayısıyla stres kaynaklı hastalıklar artmaktadır. İş hayatında olumlu bir güvenlik ikliminin olması iş sağlığı güvenliği açısından gerekli tedbirlerin alınması konusunda en önemli rol üst yönetime düşmektedir. Yönetimin, iş sağlığı güvenliği uygulamalarını psikososyal riskleri de içerecek şekilde genişletmesi ve insan odaklı yaklaşımla gerekli önlemleri alması iş kazaları ve meslek hastalıklarına bağlı kayıpları azaltırken, verimli ve kaliteli bir çalışma ortamı da yaratarak iş görenlerin, iş yerine karşı yüksek aidiyet ve güvenliğe karşı olumlu tutum ve algılar geliştirmesine katkı sağlayacaktır.

İş yerindeki fiziksel, kimyasal, biyolojik ve ergonomik risklerin dışında kalan psikososyal risk etkenleri, iş görenlerin iş organizasyonu, çalışma ortamı, sosyal ilişkiler kaynaklı

yaşadığı iş stresi olarak kendini göstermektedir. Gün geçtikçe artan bu risklerin yarattığı stres iş göreni daha sonra tüm örgütü olumsuz yönde etkilemektedir. Stres sebebiyle iş görenin işinde etkinliğinin, verimliliğinin ve motivasyonunun azalması, işletmeleri maddi ve manevi olarak olumsuz etkilemektedir. Bu doğrultuda işletmeler için fiziksel riskler kadar önemli bir hale gelen psikososyal riskler konusunda, ulusal ve uluslararası anlamda yapılan çalışmalar artmaktadır. Araştırma, psikososyal risklerle mücadele etmek amacıyla psikolojik güçlendirmenin işletmelerde uygulanabileceği sonucunu ortaya koyduğunu söyleyebiliriz. İşletmelerde psikososyal riskler ve stres kaynaklı iş verimsizliğiyle mücadele etmek isteyen üst yöneticiler psikolojik güçlendirmeyle örgütsel bağlılığı ve verimliliği arttırırken, çalışanların işten ayrılma niyetlerini ve psikosoyal risk algılarını azaltabilirler.

KAYNAKÇA

Abdullahi B., Heydari S., (2009), “Factors Related to Empower Faculty Members: A Case Study of Tarbyat Moalem University of Tehran”, Higher Education Journal, 2 (1), 1-24.

Akçakaya M., (2010), "Örgütlerde uygulanan personel güçlendirme yöntemleri: Türk kamu yönetiminde personel güçlendirme", Karadeniz Araştırmaları Balkan, Kafkas, Doğu Avrupa ve Anadolu İncelemeleri Dergisi, 25, 145-174.

Arı G. S., Ergeneli A., (2003), "Psikolojik Güçlendirme Algısı ve Bazı Demografik Değişkenlerin Örgütsel Bağlılığa Etkisi", H.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, 21 (1), 129-149.

Arslantaş C. C., (2007), “Güçlendirici Lider Davranışının Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7 (2), 227-240.

Atik U., “(2004), “Örgütlerde Etkin İletişim, Kara Havacılık Alayında bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi.

Aydın B., (2019), " Örgütsel İletişimin Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi.

Aydogmus C., Ergeneli A., Camgoz S. M., (2015), “The Role of Psychological Empowerment on The Relationship between Personality and Job Satisfaction”, Research Journal of Business & Management, 2 (3), 251-276.

Bakan İ., (2004)., "Çağdaş Yönetim Yaklaşımları (ilkeler, kavramlar ve yaklaşımlar)", Beta.

Balcı T., (2018), "İş Aile Çatışması İle Psikolojik Güçlendirme İlişkisi: Kabin Memurları Üzerine Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi.

Baltaş A., (2001), “Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik”, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Bandura A., (1986), “Social Foundations of Thought and Action: Asocial-Cognitive View,Englewood Cliffs”, NJ: Prentice-Hall.

Bandura A., (1989), “Human Agency in Social Cognitive Theory”, American Psychologist, 44, 1175-1184.

Barutçugil İ., (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.

Bedük A., Tambay A., (2014), “Personel Güçlendirme (Empowerment) ve İtibar Yönetimi İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Alan Çalışması”, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2 (8), 319-338.

Bell N. E., Staw B. M., (1989), " People as Sculptors Versus Sculpture", In M. B. Arthur, D. T. Hall, & B. S. Lawrence (Eds.), Handbook of Career Theory: 232 251. Cambridge University Press, New York.

Berman E. M., West J. P., Richter Jr, M. N., (2002), "Workplace relations: Friendship Patterns and Consequences (according to managers)", Public Administration Review, 62(2), 217-230.

Bhardwaj, A., Qureshi, I., Konrad, A. M. ve Lee, S. H. (2016) “A Two-Wave Study of Self-Monitoring Personality, Social Network Churn, and In-Degree Centrality in Close Friendship and General Socializing Networks", Group &Organization Management, 41(4), 526-559.

Blanchard K., Carlos.P.John, Randolph A., (2001), "The 3 Keys to EmpowermentRelease The Power Within People for Astonishing Results", Reprint Edition, BerrettKoehler Publishers.

Bowen D. E., Lawler E. E., (1995), “Empowering Service Employees”, Sloan Management Review, 36, 73-84.

Bozkurt F., “(2010), “Yatılı İlköğretim Bölge Okulları Öğretmenlerinin Yöneticileriyle Olan Örgütsel İletişimi, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi.

Bozkurt T., (2009), “Yönetim Uygulamaları ve Performans Arasındaki İlişkide Psikolojik Güçlendirmenin Ara Değişken Olarak Rolü: Kuramsal Bir Tartışma”, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitapçığı, 478-485.

Brief A. P., Nord W. R., (1980), "Meanings of Occupational Work", Lexington, MA:Lexington Books.

Carless S. A., (2004), "Does Psychological Empowerment Mediate The Relationship between Psychological Climate and Job Satisfaction? Journal of Business and Psychology, 18 (4), 405-425.

Chang, H. T., Chou, Y. J., Liou, J. W., Tu, Y. T., (2016), "The Effects of Perfectionism on Innovative Behavior and Job Burnout: Team Workplace Friendship as a Moderator", Personality and Individual Differences, 96, 260-265.

Conger J. A., Kanungo R. N., (1988), "The empowerment process: Integrating theory and practice", Academy Of Management Review, 13 (3), 471-482.

Çalışkan C. Z., (2011), "Çalışanların Psikolojik Güçlendirilme Algıları Üzerinde İşyeri Arkadaşlıkları ve Örgütsel İletişimin Etkisi", Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20 (3), 77-92.

Çavuşoğlu F., Güler E. M., (2016), "Psikolojik Güçlendirme ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İlişkisi ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıkları: İzmir Şehir Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma", Journal of Travel and Hospitality Management, 14 (2), 47-64.

Çöl G., (2008), "Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9 (1), 35-46.

Çuhadar M.T., (2005), "Türk Kamu Sektöründe Personel Güçlendirme: Sorunlar ve Çözüm Önerileri", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 0 (25).

Deci E. L., Connell J. P., Ryan R. M., (1989), "Self-Determination in a Work Organization", Journal of Applied Psychology, 74, 580- 590.

Demir M. T., (2016), "Kurumsal İletişim Açısından Şirketlerin Spor Faaliyetleri Yönetimi", Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi.

Demir S., (2014)," Eskişehir İlindeki Temel Eğitim Okulu Öğretmenlerinin İşbirlikli Sorun Çözme Yaklaşımlarının Örgütsel İletişim ile İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.

Demiray S., (2018), “Psikolojik Güçlendirme İle İş Doyumu Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi.

Dereli Ö., (2010), “Örgütsel Kültürün Örgütsel İletişim Üzerine Etkisi: Örgütlerde Resmi ve Gayri Resmi İletişim Dengelerini Ölçmeye Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.

Desousa D. A., Santos E. C., (2012), "Intimate Relationships Among Young Adults. Paidéia, 22(53), 325-333.

Dewettinck K., Singh J., Buyens D., (2003), “Psychological Empowerment in Workplace: Reviewing the Empowerment Effects on Critical Work Outcomes”, Ghent University, Faculty of Economics and Business Administration & Vlerick Leuven Gent Management School, 1-30.

Doğan S., (2003), “Personel Güçlendirme”, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Doğan S., (2006), "Büyük Ölçekli İşletmelerde İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Güçlendirilmiş Bir İş Çevresi Yaratmaya Ne Kadar İstekli ve Hazır Olduklarının Tespitine İlişkin Bir Araştırma", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 13 (2) 165.

Doğan S., (2006), ”Personel Güçlendirme Rekabette Başarının Anahtarı”, Kare Yayınları, 2.Baskı, İstanbul.

Döğücü F., (2004), "Tosya İlçesinde Farklı Liselerde Öğrenim Gören Ergenlerin Arkadaş İlişkilerinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Duman Ş., (2018), "Ortaöğretim Öğretmenlerinde Psikolojik Güçlendirmenin Yordayıcıları Olarak Yapısal Güçlendirme, Yöneticiye Güven ve Lider-Üye Etkileşimi", Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.

Elmas N., (2017), " Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi.

Emet C., (2006), “Personelin Güçlendirilme Algıları İle Örgütsel Kültür Arasındaki İlişkinin Bankacılık Sektöründe Ampirik Olarak İncelenmesi”,Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi.

Eren E., (2001), “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”, Genişletilmiş Beta Basım Yayın, 7. Baskı, İstanbul.

Erez B., (2018), " Örgüt Kültürünün Personel Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi.

Erkutlu H., Yüksel Ö., (2003), "Personeli Güçlendirme-Empowerment", Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 1 131-142.

Erstad M., (1997), "Empowerment And Organizational Change", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 9 (7), 325-333.

Eyidoğan Ö., (2013), “Etik İklimin Örgütsel İletişim Üzerindeki Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.

Festinger L., (1954), "A Theory of Social Comparison Processes", Human Relations, 7, 117-140.

Geçikli, F., Serçeoğlu, N., Üst, Ç. (2011). Örgüt İçi İletişim ve İletişim Tatmini Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi (33), ss.163-184.

Genç N., (2012), “Yönetim ve Organizasyon Çağdaş Sistem ve Yaklaşımlar” (Gözden Geçirilmiş 4. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Genç Z., (2017), “Otel İşletmeleri Çalışanlarının Psikolojik Güçlendirme ve Mentorluk İhtiyaçları” Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi, 7 (1), 9197.

Gibson J.W., Hodgetts, R.M., (1991), "Organizational Communication-A Managerial Perspective", 2nd Edition, Harper Collins Publishers: New York.

Gist M., Mitchell T. N., (1992), “Self-efficacy: A Theoretical Analysis of İts Determinants and Malleability”, Academy of Management Review, 17, 183-211.

Gist M., (1987), “Self-efficacy: Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management”, Academy of Management Review, 12, 472-485.

Gül H., Çöl G., (2004), “Personeli Güçlü Kılan Örgütsel Bir Yapı Oluşturmada SosyalYapısal Öncüllerin Güçlendirmeye Olan Etkileri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma”, İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 18(3-4), 249-272.

Hackman J. R., Oldham G. R., (1980), "Work redesign", Reading, MA: Addison WesIey.

Hales C., Klidas A., (1998), "Empowerment in Five-Stars Hotels: Choice, Voice or Rhetoric?", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 10 (3), 88-95.

Hartup W. W., Stevens N., (1999), " Friendship and Adaptation Across The Life Span. Current Directions in Psychological Science, 8,76-79.

Herman H. M., Dasborough M. T., Ashkanasy N. M., (2008), "A Multi-Level Analysis Of Team Climate and İnterpersonal Exchange Relationships at Work", The Leadership Quarterly, 19(2), 195-211.

Holdsworth L., Cartwright S., (2003), "Empowerment, Stress and Satisfaction: An Exploratory Study of A Call Centre", Leadership & Organization Development Journal, 24 (3), 131-140.

Honold L., (1997), "A review of the literature on employee empowerment. Empowerment in Organizations, 5(4), 202-212.

Hortaçsu N., (2003), " Çocukta İlişkiler (Anne,Baba, Kardeş ve Arkadaşlar). Ankara: İmge Kitapevi.

Huang S. P. (2016) “A Study on the Effects of Emotional Intelligence and Workplace Friendship on Job Satisfaction and Performance of Employees in Microenterprises”, Journal of Interdisciplinary Mathematics, 19, (3), 567-583.

Işık M., (2014), "Çağrı Merkezlerinde Takım Çalışması ve Örgütsel Güven İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi.

Jehn K.A., Shah P.P., (1997), “Interpersonal Relationships and Task Performance: An Examination of Mediating Processes in Friendship and Acquaintance Groups", Journal of Personality and Social Psychology, 72 (4), 775-790.

Kanbur E., (2018), "Havacılık Sektöründe Psikolojik Güçlendirme, İş Performansı ve İştenAyrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", Uluslar arası Yönetim İktisat İşletme Dergisi", 14 (1), 147-162.

Kanter R. M., (1993), "Men and Women of The Corporation (2nd ed.)", New York, NY: Basic Books.

Karahan A., Yılmaz H., (2011), "Örgütsel öğrenme, personel güçlendirme ve takım performansı arasındaki ilişkilerin analiz edilmesi: Sağlık sektöründe bir araştırma", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13 (24), 153-171.

Karahan G., (2018), "Örgütsel İletişimde İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı İle Öznel Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Türkiye'de Havayolu Şirketlerinde Kabin Memurları Üzerine Bir Alan Araştırması", Doktora Tezi", Maltepe Üniversitesi.

Kaya B., (2016), "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini", Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi.

Koçel T., (2005)., "İşletme Yöneticiliği", İstanbul: Arıkan Yayımcılık A.Ş.

Koçel T., (2015)., "İşletme Yöneticiliği", İstanbul: Beta.

Krackhardt D., Porter L.W., (1985), "When friends leave: A Structural Analysis of the Relationship Between Turnover and Stayers' Attitudes", Administrative Science Quarterly, 242-261.

Kram K., Isabella, L., (1985), "Mentoring Alternatives: The Role of Peer Relationships in Career Development", Academy of Management Journal. 28 (1), 110132.

Küçükaslan N., (2014), "Etkili İletişim Teknikleri", Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.

Laschinger H. K. S., Finegan J. E., Shamian J., Wilk P., (2004), "A Longitudinal Analysis of the Impact of Workplace Empowerment on Work Satisfaction", Journal of Organizational Behavior, 25 (4), 527-545.

Long R. T., (2003), "The value in friendship", Philosophical Investigations, 26(1), 7377.

Matthews R. A., Diaz W. M., Cole S. G., (2003), “The Organizational Empowerment Scale”, Personnel Review, 32 (3), 297-318.

Meb., (2012), "Megep Örgüt İletişimi", Ankara: MEB Yayınları.

Meb., (2014), "Megep Etkili İletişim", Ankara: MEB Yayınları

Melikoğlu M., (2009), "The Dıstınctıve Role of Prestıge, Communıcatıon And Trust: Organızatıonal Identıfıcatıon Versus Affectıve Commıtment",Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.

Menon S. T., (1999), “Psychological Empowerment: Definition, Measurement and Validation”, Canadian Journal of Behavioral Sciences, 31 (3), 161-164.

Menon S. T., (2001), “Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach”, Applied psychology An International Review, 50 (1), 153-180.

Mishra A. K., Spreitzer G.M., (1998), “Explaining How Survivors Respond to Downsizing: The Roles of Trust, Empowerment, Justice, and Work”, Academy of Management Review, 23, 567–588.

Moore L. G., Hopkins W. E., Hopkins S. A., (1998), "Quality and empowerment programs: Dual paths to customer satisfaction?", Managing Service Quality: An International Journal, 8(2), 133-141.

Morrison R.L., Nolan T., (2007), "Too Much of A Good Thing? Difficulties With Workplace Friendships”, University of Auckland Business Review. Spring, 33-41.

Morrison R.L., (2008), "Are Women Tending and Befriending in the Workplace? Gender Differences in the Relationship between Workplace Friendships and Organizational Outcomes", Sex Roles, A Journal of Research, 60(1-2),1-13.

Mossavı S.M., (2014), “Psikolojik Güçlendirme ve Öğrenen Organizasyon Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Nalbant M.G. (2007). Bilgi Yönetimi Teorisinin Kavramsal Temelleri, Bir Uygulama, İstanbul, 38-39.

Nielsen I. K., Jex, S. M., Adams, G. A., (2000), "Development and Validation of Scores on a Two Dimensional Workplace Friendship Scale", Educational and Psychological Measurement, 60 (4), 628-643.

Nunnally J. C. (1978). Psychometric Theory: 2d Ed. McGraw-Hill.

Ömüriş E., (2014), "İşyerinde Arkadaşlık İlişkilerinin Temel Belirleyicileri İle Örgütsel Sonuçlar Üzerine Etkisi", Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özkan S., (2016), "Taşeron Personel ile Kadrolu Personelin Örgütsel İletişim, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Değişkenleri Açısından İncelenmesi: Giresun Belediyesi Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Halkla İlişkiler ve İletişim Bilim Dalı.

Patterson B. R., Bettini, L., Nassbaum J. F., (1993), "The Meaning of Friendship Across The Life-Span: Two Studies. Communication Quarterly, 41(2), 145-160.

Polatcı S., Özçalık F., (2013), "Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi", The Journal of Business Science, 1(1), 17-34.

Postmes T., Tanis M., Wit B., (2001), "Communication and Commitment in Organizastions: A Social Identity Approach", Group Processes Intergroup Relations, 4(3), 227-246.

Quinn R. E., Spreitzer G. M., (1997). "The Road to Empowerment: Seven Questions Every Leader Should Consider", Organizational Dynamics, 26 (2), 37–49.

Raile A.N.W., (2005), "An Initial Exploration of The Effects of Expectations About Work Value Attainment an Organizational Communication Satisfaction., Unpublished Master Dissertation, Michigan State, University, UMI Dissertation Servive

Rawlings W. K., (1992), "Friendship Matters: Communication, Dialectics, and the Life Course", New York: Aldine DeGruyter.

Richmond V.P., McCroskey J.C., (2008), "Organizational Communication for Survival: Making Work", 4th ed., Allyn& Bacaon: Birmingham.

Rotter J. B., (1966), “Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement”, Psychological Monographs: General and Applied, 80 (1), 1-28.

Saeman R., (1992), "The environment and the need for new technology: Empowerment and ethical values", The Colombia Journal Of World Business, 17, 186-193.

Sarıkamış Ç., (2006), "Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı Teknik Servis A.Ş.'de Bir Uygulama, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi.

Sheikhepoor Z., Sheikhepoor M., (2015), “Explaining the Relationship between Empowerment and Work Life Quality: A Case Study on the Staff of Social Security Hospital of Zahedan City”, Journal of Health Management & Informatics, 2 (3), 101107.

Sias P.M. and Cahill D.J., (1998), “From Coworkers to Friends: The Development of Peer Friendships in the Workplace”, Western Journal of Communication, 62 (3), 273299.

Sias P.M., (2009), “Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships, SAGE Publications, Inc, USA.

Sias P.M., Gallagher E.B., Kopaneva I., Pedersen, H., (2012), "Maintaining Workplace Friendships: Perceived Politeness and Predictors of Maintenance Tactic Choice", Communication Research, 39(2), 268.

Somuncuoğlu A.B., (2013), “Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi

Spector P. E., (1986), “Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work”, Human Relations, 39, 1005-1016.

Spreitzer G. M., Doneson D., (2005), “Musings On The Past and Future of Employee Empowerment”, Handbook of Organizational Development Thousand Oaks: Sage, 311-324.

Spreitzer G. M., Kizilos M. A., Nason S.W., (1997), “A Dimensional Analysis Of The Relationship Between Psychological Empowerment And Effectiveness, Satisfaction, and Strain”, Journal Of Management, 23 (5), 679-704.

Spreitzer G.M., (2007), “Toward The Integration of Two Perspectives: A Review of Social Structural and Psychological Empowerment at Work”, The Handbook of Organizational Behavior, 1-42.

Spreitzer G. M. (1996). “Social Structural Characteristic of Psychological Empowerment” Academy Of Management Journal, 39 (2), 483-504.

Spreitzer G. M., (1995), “Phychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, And Validation”, Academy of Management Journal, 38, 1442-1465.

Şahan, C. (2016). Kopenhag Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Şahinbaş F., (2018), " Pozitif Örgütsel Davranış Yaklaşımıyla İşyeri Arkadaşlığı ve İşe Adanma İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.

Şimşek E., (2011), “Örgütsel İletişim ve Kişilik Özelliklerinin Yaşam Doyumuna Etkileri”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Eskişehir.

Tavman E. B., (2016), "Çevrimiçi Topluluklarda Tüketicilerin Elektronik Ağızdan Ağıza İletişim Motivasyonlarının Belirlenmesi ve Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.

Thomas K. W., Velthouse B. A., (1990), "Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation", Academy of Management Review, 15 (4), 666-681.

Tohidi H., Jabbari M. M., (2012), “The Aspects of Empowerment of Human Resources”, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 31, 829 – 833.

Tolay E., Sürgevil O., Topoyan M., (2012), “Akademi Çalışma Ortamında Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Bağlılık ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri”, Ege Akademik Bakış, 12 (4), 449-465.

Trece M., Kleen B.A., (1998), “Succcessful Communication for Business and Management. Prentice Hall Inc.

Tutar H., (2003), “Örgütsel İletişim”, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Tutar H., (2010), "İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65(1), 176-204.

Wilkinson A., (1998), "Empowerment: theory and practice", Personnel Review, 27(1), 40-56.

Yavuzkurt T., (2017), "Ortaöğretim Öğretmenlerinin İşyeri Arkadaşlık Algısı ve İş Doyumu İle İlişkisi (Aydın İli Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi.

Yüksel Ö., Erkutlu, H., (2003), “Personeli Güçlendirme-Empowerment”, G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 1, 131-142.

Yüzer A. F., Ağaoğlu E., Tatlıdil H., Özmen. A., Şıklar E., (2006), "İstatistik", Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Zimmerman M. A., (1995), “Psychological Empowerment: Issues and Illustrations”, American Journal of Community Psychological, 23 (5), 581-599

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Hasan Kamacı
Uyruğu : Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı
Doğum Yeri ve Tarihi : Söke 01.01.1991
Yabancı Dili : İngilizce
Medeni hali : Bekar
İletişim (Telefon/e-posta) : 05449050809 Hasankamaci09@gmail.com

Eğitim Durumu (Kurum ve Yıl)
Lise : Didim Esra Karakaya Anadolu Lisesi (2009)
Lisans : Girne Amerikan Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (2015)
Yüksek Lisans : Işık Üniversitesi Fen Bilimleri Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Tezsiz Yüksek Lisans (2019)
Yüksek Lisans: Rumeli Üniversitesi (2019 -)