

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL DEDİKODUNUN, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE
ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: GAZİANTEP İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
Belgin YİĞİT

GAZİANTEP-2022

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL DEDİKODUNUN, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE
ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: GAZİANTEP İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
Belgin YİĞİT

TEZ DANIŞMAN
Prof. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE

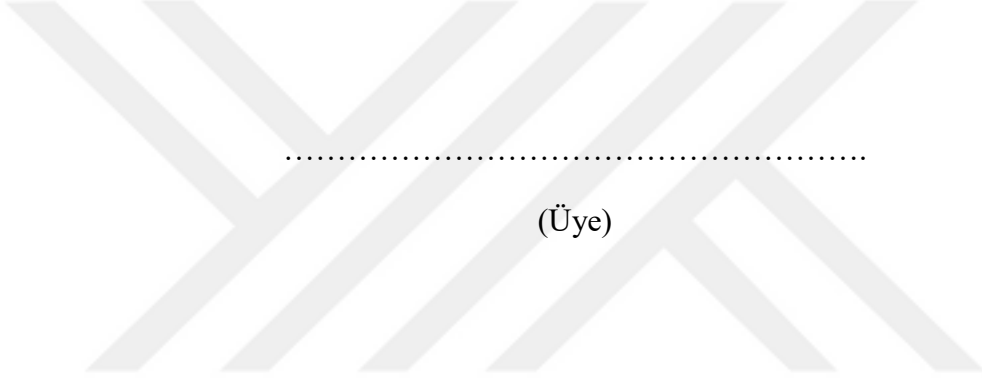
GAZİANTEP-2022

KABUL VE ONAY

Belgin YİĞİT tarafından hazırlanan “Hemşirelerde Örgütsel Dedikodunun Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Gaziantep İli Örneği ” başlıklı bu çalışma 23/06/2022 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

.....

(Başkan)



.....

(Üye)

.....

(Üye)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.
...../...../.....

Doç.Dr. Mazlum Çelik

Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Hemşirelerde Örgütsel Dedikodunun Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Gaziantep İli Örneği ” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım.
...../...../.....

İmza.....

[Belgin YİĞİT]

ÖNSÖZ

Araştırmanın gerçekleştirilmesinde önerileriyle bana destek olan ve yol gösteren değerli danışman hocam Prof. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE'e en derin saygı ve teşekkürlerimi sunuyorum. Yetişmemde emeği geçen hocalarıma, yüksek lisans eğitimim süresince yardımlarını esirgemeyen sevgili eşim Mehmet YİĞİT'e, çocuklarıma, anneme ve babama çalışmanın gönüllü katılımcılarına ve değerli meslektaşlarıma katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Gaziantep 2022

BELGİN YİĞİT

ÖZET

Kurumların başarılı olması çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamamalarına bağlıdır. Örgütlerde tükenmişliği etkileyen pek çok değişken bulunmaktadır. Bu değişkenlerden birisi olan örgütsel dedikodunun önüne geçebilmek örgütsel bağlılık düzeyini artıracığından yöneticiler için büyük öneme sahiptir. Alanyazın incelendiğinde kurumlarda örgütsel dedikodunun, örgütsel tükenmişliğe sebep olduğu görülmektedir. Bu araştırmada hemşireler evreninde örgütsel dedikodunun, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik değişkenleri üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Gaziantep genelinde 401 hemşireye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel dedikodunun örgütsel bağlılık ve boyutlar üzerinde pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Öte yandan örgütsel dedikodunun, örgütsel tükenmişlik ve örgütsel tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda birer sağlık çalışanı olan hemşireler arasında örgütsel dedikodunun artmasına paralel olarak örgütsel bağlılığın, duygusal bağlılığın, devam bağlılığının ve normatif bağlılığın da artış gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca örgütsel dedikodunun artmasının hemşirelerde örgütsel tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyini artırdığı sonucuna varılmıştır. Örgütsel dedikodunun pozitif ve negatif tutum ve davranışlara etki ettiği dikkat çekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Dedikodu, Örgütsel Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık, Sağlık Çalışanları

ABSTRACT

The success of institutions depends on the employees not experiencing burnout syndrome. Many variables affect burnout in organizations. Being able to prevent organizational gossip, which is one of these variables, is of great importance for managers as it will increase organizational commitment. When the literature is examined, it is seen that organizational gossip in institutions causes organizational burnout. This study aimed to investigate the effect of organizational gossip on the variables of organizational commitment and organizational burnout in the nurses' universe. In this context, a questionnaire was applied to 401 nurses throughout Gaziantep. As a result of the research, it was seen that organizational gossip had a positive effect on organizational commitment. On the other hand, it has been determined that organizational gossip positively affects the depersonalization dimension of the organizational burnout and organizational burnout scale. In this context, it has been determined that organizational commitment, emotional commitment, continuance commitment and normative commitment also increase in parallel with the increase in organizational gossip among nurses, who are health professionals. In addition, it was concluded that the increase in organizational gossip increases the level of organizational burnout and depersonalization in nurses. It is noteworthy that organizational gossip affects positive and negative attitudes and behaviors

Keywords: Organizational Gossip, Organizational Burnout, Organizational Commitment, Healthcare Professionals

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	iii
ABSTRACT	iii
TABLO LİSTESİ	vi
ŞEKİL LİSTESİ	vii
KISALTMA LİSTESİ	vii
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. Problemin Durumu	1
1.1.1. Problem cümlesi.....	1
1.1.2. Alt Problemler	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	2
1.4. Sayıtları	3
1.5. Sınırlılıkları.....	3
1.6. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	3
1.7. Tanımlar.....	5
İKİNCİ BÖLÜM	6
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
2.1.1. Dedikodunun Tanımı.....	6
2.1.2. Örgütsel Dedikodu	7
2.1.3. Örgütsel İletişimde Dedikodunun Olumlu ve Olumsuz Etkileri	10
2.1.4. Örgütsel Dedikoduyu Ortaya Çıkaran Faktörler	13
2.1.5. Örgütlerde Dedikodularla Baş Etme Yöntemleri	16
2.2. Örgütsel Bağlılık	17
2.2.1. Örgütsel Bağlılık Tanımı.....	17
2.2.2. Örgütsel Bağlılık Kavramı	17
2.2.3. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması	19
2.2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler	27
2.2.5. Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Sonuçları	31
2.3. Örgütsel Tükenmişlik Kavramı	32
2.3.1. Örgütsel Tükenmişlik Modelleri	33
2.3.2. Örgütsel Tükenmişliğin Belirtileri	38

2.3.3. Örgütsel Tükenmişliğin Nedenleri	38
2.3.4.Örgütsel Tükenmişliğin Sonuçları	41
2.3.4. Örgütsel Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	42
2.4. Örgütsel Dedikodu Üzerine Yapılan Çalışmalar	43
2.5. Dedikodu ve Bağlılık Üzerine Yapılan Çalışmalar	45
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	46
YÖNTEM.....	46
3.1. Araştırmanın Amacı Ve Türü.....	46
3.2. Evreni ve Örneklemi	46
3.3. Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Aracı.....	47
3.3.1 Sosyo Demografik Veri Formu	47
3.3.2. Örgütsel dedikodu ölçeği;	47
3.3.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği.....	52
3.3.4. Örgütsel tükenmişlik ölçeği	56
3.4. Ölçeklerin Güvenirliliği	61
3.5. Normallik Dağılım Analizi.....	62
3.6. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi	63
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	64
ANALİZ VE BULGULAR	64
4.1. Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	64
4.2. Örgütsel Dedikodu, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Tükenmişlik Ölçeklerine İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları	66
4.3. Yapısal Model Analizi ve Hipotezlerin Test Edilmesi.....	67
4.3.1. Dedikodu Değişkeni ve Bağlılık Değişkeni Arasında Regresyon Analizi Sonuçları	67
BEŞİNCİ BÖLÜM	73
TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER	73
KAYNAKÇA	76
EKLER.....	91

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Dedikodunun Sonuçları.....	10
Tablo 2. Örgütsel Dedikodu Ölçeğine İlişkin Birinci Düzey DFA Uyum İyilikleri	49
Tablo 3. Ölçeğe İlişkin İkinci Düzey DFA Sonuçları	51
Tablo 4. Örgütsel bağlılık Ölçeğine İlişkin Birinci. Düzey DFA Uyum İyilikleri.....	54
Tablo 5. Örgütsel bağlılık Ölçeğine İlişkin İkinci Düzey DFA Sonuçları	56
Tablo 6. Örgütsel Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Birinci Düzey DFA Sonuçları	58
Tablo 7. Ölçeğe İlişkin İkinci Düzey DFA Sonuçları	60
Tablo 8. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Ortalaması, ss, Cronbach Alpha değerleri.....	61
Tablo 9. Normallik Dağılım Analizi.....	62
Tablo 10. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler.....	65
Tablo 11. Korelasyon Analizi Sonuçları	66
Tablo 12. Örgütsel Dedikodun Örgütsel Bağlılığa Etkisi Analizi.....	79
Tablo 13. Örgütsel Dedikodu ve Örgütsel Bağlılık Hipotezleri.....	68
Tablo 14. Örgütsel Dedikodunun Örgütsel Tükenmişliğe Etkisi	70
Tablo 15. Örgütsel Dedikodu ve Örgütsel Tükenmişlik Hipotezleri.....	70
Tablo 16. Hipotez Test Sonuçları	72

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Araştırmanın Modeli.....	4
Şekil 2. Dedikodu Üçgeni	7
Şekil 3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler.....	28
Şekil 4. Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli.	36
Şekil 5. Örgütsel Dedikodu Birinci Düzey DFA Sonuçları	48
Şekil 6. Örgütsel Dedikodu İkinci Düzey DFA Sonuçları.....	50
Şekil 7. Örgütsel Bağlılık Birinci Düzey DFA Sonuçları	53
Şekil 8. Örgütsel Bağlılık İkinci Düzey DFA Sonuçları.....	55
Şekil 9. Örgütsel Tükenmişlik Birinci Düzey DFA Sonuçları.....	57
Şekil 10. Örgütsel Tükenmişlik İkinci Düzey DFA Sonuçları	59
Şekil 11. Örgütsel Dedikodun Örgütsel Bağlılığa Etkisi	69
Şekil 12. Örgütsel Dedikodunun Örgütsel Tükenmişliğe Etkisi.....	71



KISALTMALAR LİSTESİ

AGFI	:	Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi
CMIN	:	Ki-karenin Serbestlik Derecesine Oranı
CFI	:	Karşılaş- tırnalı Uyum İndeksi
GFI	:	Uyum iyiliği indeksi
RMSEA	:	Yaklaşık hataların ortalama karekökü
S	:	Sayı



BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Problemin Durumu

Örgütler için, personellerinin yaptıkları işten memnun olmalarını sağlamak, mal ve hizmet üretmek kadar önemlidir. Personelin, çalıştığı kurumu benimseyerek kurumun ilke ve amaçlarıyla özdeşleşmesi sağlanmalıdır. Böylece firmaların kazançları ve amaçlarına ulaşma kabiliyeti artış gösterir (Kara, 2012: 50).

Son dönemlerde rekabet koşulları daha karmaşık ve zorlu hale gelmiştir. Bu durumda firmalar rekabet koşullarıyla baş edebilmek için tüm çalışanlarla senkronize ve birlikte hareket etmelidir. Ancak girdisi ve çıktısı insan olan sağlık kurumlarında konunun taşıdığı değer çok daha büyüktür (Cengiz, 2001: 13).

Tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kuruluşlarında ve hastanelerde insan kaynakları yönetimi, büyük özen isteyen en önemli konulardan birisidir. Özellikle, hastanelerin bir hizmet örgütü olduğu düşünüldüğünde, hastanede tedavi gören hastaların aldıkları hizmetten duyduğu memnuniyetin hastane personelinin icra ettiği görevden duymuş olduğu tatmin veya tatminsizliğe bağlı olduğu düşünülebilir. Bu nedenle işgörenlerin tatmini ile ilişkili olan örgütsel tükenmişlik ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin farklı değişkenlerle ilişkisinin irdelenmesi ayrı bir önem kazanmaktadır (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 169). Örgütsel dedikodu, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik gibi konuların bir arada ele alındığı çalışmalar incelendiğinde alanyazında bir boşluk olduğu görülmektedir. Bu bağlamda etkili yönetilmesi halinde olumlu sonuçlar doğuran dedikodunun tükenmişlik ve bağlılık üzerindeki etkisini incelemek sağlık kurumları açısından önemlidir.

1.1.1. Problem cümlesi

Bu araştırmanın problem cümlesi “sağlık kurumlarında hemşireler arasında yapılan örgütsel dedikodunun, örgütsel bağlılığa ve örgütsel tükenmişliğe etkisi var mıdır “ olarak belirlenmiştir.

1.1.2. Alt Problemler

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duygusal bağlılığı pozitif yönde etkiler mi?

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu devam bağlılığını pozitif yönde etkiler mi?

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu normatif bağlılığı pozitif yönde etkiler mi?

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkiler mi?

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duyarsızlığı pozitif yönde etkiler mi?

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu kişisel başarıyı pozitif yönde etkiler mi?

1.2.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı sağlık kurumlarında örgütsel dedikodunun; örgütsel tükenmişlik ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ölçmektir. Bu amaç doğrultusunda elde edilen sonuçların alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.3.Araştırmanın Önemi

Gerek işletme yöneticileri gerekse de çalışanların örgütsel konular ile ilgili bilgi elde etme ve paylaşma noktasında daha açık ve şeffaf bir iletişim yönteminin tercih edilmesi, çalışanların örgütlerine karşı negatif düşünce ve fikirlerinin ortadan kalkması ya da en aza indirgenmesini sağlayabilir. Yöneticiler formal iletişim kanallarını daha etkili kullanarak çalışanları kurum ile ilgili gelişmeler değişimler ve planlanan hedefler yönünde belirli aralıklarla bilgilendirme toplantıları yapabilir. Yöneticilerin dedikoduyu görmezden gelmemeleri gerekir. Örgütsel dedikodu olumlu yönde, kurum çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını artırmaktadır.

Bazen de önüne geçilebilecek dedikodulara karşı çalışanlarını korumalı ve gerektiğinde çalışanın itibarını iade edebilmelidir. Dedikodunun kuruma ve çalışanlara olumsuz etkilerini engelleyebilmek için kurum yöneticilerinin uygulamaları büyük önem teşkil etmektedir. Yöneticilerin, çalışanlar arasında eşitlik ilkesine uygun ve adil davranışlar sergilemeleri, çalışanlar arasında oluşabilecek olumsuz tutum ve davranışların ortadan kalkmasını sağlayabilir.

Sosyal bir varlık olan ve örgüt içinde sürekli etkileşim halinde olan çalışanlar informal iletişim kanalı olarak dedikodu aracılığı ile aynı düşüncelerin yayılmasını sağlayarak kurum amaçlarına hizmet edebileceği düşünülmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçların bu alanda çalışma yapacak olan araştırmacılara farklı bir bakış açısı getirmesi ve hastanelerde verimlilik, kalite, performans gibi değişkenlerin iyileştirilmesinde yönetime katkı sağlaması beklenmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın önemli teorik ve pratik çıktılarının olduğu düşünülmektedir.

1.4. Sayıtları

- 1- Araştırma kapsamında belirlenen örneklemin araştırmanın evrenini temsil ettiği varsayılmıştır.
- 2- Araştırmada kullanılan ölçeklerin ölçek istenen özellikleri geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçtüğü varsayılmıştır.
- 3- Katılımcıların sorulara doğru bir şekilde ve tarafsızca yanıt verdikleri varsayılmıştır.

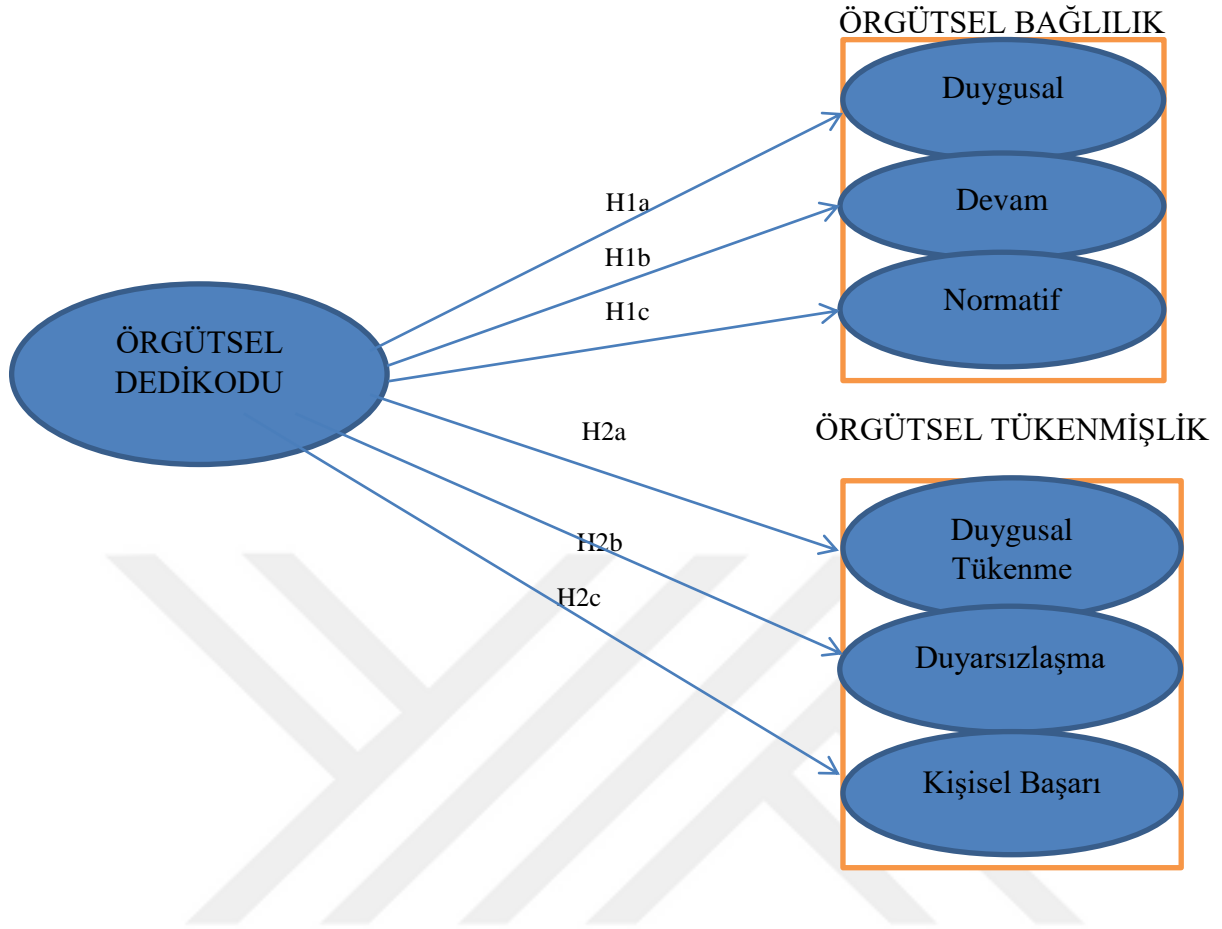
1.5. Sınırlılıkları

1-Bu araştırmada Gaziantep ilinde sağlık sektöründe görev yapan 401 hemşireden elde edilen veriler ile sınırlıdır.

2-Bu çalışmada elde edilen veriler ve ölçme araçlarından elde edilen veriler ile sınırlıdır.

1.6. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Literatür incelendiğinde ağırlıklı olarak tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumlarında da bir iletişim türü olan örgütsel dedikodunun örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik düzeyini etkileyerek kurumun performansını etkilediği görülmektedir. Alanyazındaki çalışmaların incelenmesi sonucunda bu araştırmada örgütsel dedikodu, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik ölçeklerinden yararlanılmıştır. Bu değişkenlerden yola çıkılarak aşağıdaki model oluşturulmuş ve bu modele ilişkin hipotezler geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

H₁: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1a}: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duygusal bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1b}: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu devam bağlılığını pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1c}: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu normatif bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu örgütsel tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2a}: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2b}: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duyarsızlığı pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2c}: Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu kişisel başarıyı pozitif yönde etkilemektedir.

1.7. Tanımlar

Örgütsel Dedikodu: Örgütlerde başkaları hakkında yapılan şahsi ve mahrem konuşmalardır.

Örgütsel Bağlılık: Bireyin kurumla olan ilişkisi olarak tanımlanabilir.

Örgütsel Tükenmişlik: Örgütlerde çalışan personelin başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu olarak tanımlanabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

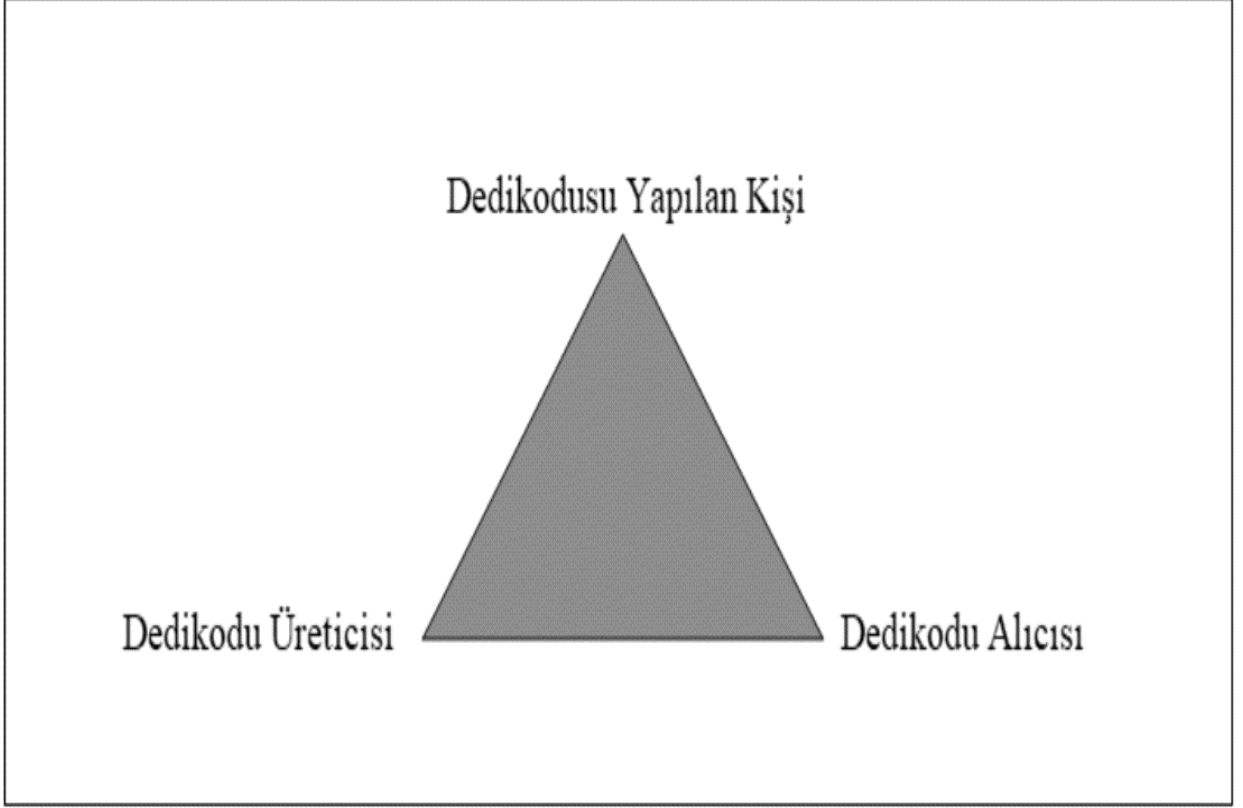
2.1.1. Dedikodunun Tanımı

Yaşantımızın hemen hemen her alanında karşımıza çıkan bir olgu olup genel olarak olumsuz bir anlam yüklenen en eski iletişim biçimlerinden olan dedikoduyla ilgili yapılan alanyazın taramalarında birçok tanım yer almaktadır.

Araştırmalarda dedikoduya yönelik yapılan tanımlamalar aşağıda derlenmiştir:

- Lelebici vd. (2009)'ne göre dedikodu kişilerin kendi görüşlerini rastgele bir kümeye yayma çabasıdır.
- Dedikodu; çevrede pek hoş karşılanmayan ve hemen hemen tüm sosyal ortamlarda ve örgütlerde olan gerçekliktir (Lelebici vd., 2009: 562).
- Tekgöz (2013: 4) ise dedikodunun tanımını; “ortamda bulunmayan bir kişi hakkında yapılan olumlu ve olumsuz konuşmalar” şeklinde yapmıştır.
- Dedikodu; bireyin bulunmadığı bir ortamda onayı olmadan sırlarının ifşa edilmesidir (Danış, 2015).
- Araç (2017) dedikoduyu; iki kişinin orada olmayan üçüncü kişiye dair görüşleri olarak tanımlamıştır (Artaç, 2017: 25).
- Dedikodu; bireylerin sıkıntılarını paylaşması, rahatlama, stres atması için kullandıkları resmi olmayan iletişim şeklidir (Altuntaş vd., 2017: 109).
- Bekteş (2018) bireylerin çevresinde yaşayan herkes hakkında birtakım verilerle donatılmasının sağlanmasını dedikodu olarak tanımlamıştır (Bekteş, 2018: 73).
- Dedikodu; aynı çevrede bulunmayan birey üzerine paylaşılan bilgidir (Şantaş vd., 2019: 133)
- Kardaş (2019) dedikoduyu; başkaları hakkında yapılan şahsi ve mahrem konuşmalardır şeklinde tanımlamıştır.
- “Dedikodu, kişinin çoğunlukla üçüncü şahıslarla ilgili, benlik ihtiyaçları doğrultusunda ortaya koyduğu bir tür tatmin şeklidir” (Gürbüz, 2019: 6).

İnformal iletişim sürecinde dedikodunun oluşabilmesi için gerekli olan roller vardır. Bu roller Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2. Dedikodu Üçgeni

Kaynak: Bergman, 1993:51’den aktaran: Polat, 2014: 13

Şekilde dedikodunun oluşabilmesi için gerekli olan roller dedikodu üreticisi, dedikodu alıcısı ve dedikodusu yapılan kişi olarak belirtilmiştir. Bu rollerden herhangi birinin eksik olması dedikodunun oluşumunu da eksik bırakacaktır.

2.1.2. Örgütsel Dedikodu

Terim olarak Noon ve Delbridge tarafından örgütsel dedikodu 1993 kullanılmaya başlanmıştır. Hatta dedikodunun örgütteki etkilerinin daha sistemli bir şekilde incelenmesinin faydalı olacağını belirtmişlerdir. İnsanın olduğu her yerde dedikodu kavramından

bahsedilebilir. Dolayısıyla örgütlerde de bu kavramdan söz etmek yanlış olmayacaktır (Şafak, 2021).

Dedikodu ve söylenti birbirine yakın anlamları olan tanımları olmasına rağmen farklılıkları vardır. Dedikodu çok daha dar kapsamlı bir kesime tesir ederken, söylenti geniş bir toplumu, bir memleketi ve hatta ülkeleri bile etkileyerek daha geniş bir sahaya sirayet ederek insanları tesiri altına alabilir (Solmaz, 2004: 70-71). Yani söylenti genele ait, geniş kitlelere yayılmışken, dedikodu genellikle birbirini tanıyan kişilerin oluşturduğu gruplar içinde yapılır. Söylenti sürekli tekrar eden bir eylemken ve bu tekrar etmeden dolayı güç kazanırken, dedikoduyu yapan çoğunlukla aynı kişiler olduğu için dar grubu oluşturan üyelerin kabul etmesine bağlıdır. Dedikodu genellikle tanıdıklar arasında yapılırken, söylentinin ne çıkış noktası bellidir ne de varış noktası; başlangıcı ve sonu belli değildir. Söylenti ilk çıktığı şekliyle değişerek ağızdan ağıza yayılır ve artık daha büyük bir kesimin söylentileri haline geldiği için sorumluluk aktarandan kalkar. Dedikoducu, aktardığı konuda hem gören hem de görünen kişidir, söylenti yapanlar ise yalnızca duyduğu ile yetinir (Solmaz, 2006: 568).

Dedikodu çoğunlukla iki bireyin birbirlerine, o anda yanlarında olmayan üçüncü bir şahıs hakkında bahsetmeleridir ve genelde konuşmanın içeriğini kişisel bahisler oluşturur. Fakat söylentinin içeriği toplumu ilgilendiren vakalardır. İlgilendirdiği alan çok daha geniş bir kesimi kapsar ve söylentinin genel özelliği olarak aktarılırken bir kısım farklılaşmaya maruz kalır. Solmaz (2004: 71), dedikodu yapan kişilerin genellikle kim olduğunun tespit edilebildiğini, fakat söylentide kaynağın kim olduğunu, kimin başlattığını tespit etmenin mümkün olmadığını belirtir. Kapferer'de(1992: 87-89), söylentinin kaynağının bulunmadığını, dedikodu da ise bir başkasının şahit gösterilerek, atıf yapılarak yapıldığını söyler. Bu sebepten dedikodunun doğru olup olmadığı genel itibariyle kanıtlanabilir. Söylentilerde hep meçhul kişiler ve meçhul zaman ifadeleri kullanılır; ‘‘Geçen günlerde, ihtiyarın biri...’’ gibi. Söylenti, geniş çevrelere yayıldığı için ve zamanın meçhul olmasından kanıtlanamaz, inanılır veya reddedilir.

Dünyanın en eski medyası olarak bilinen dedikodu iletişim sürecinin informal boyutudur. Organizasyonlarda iletişim, belirlenmiş sınırlar ve ilkeler doğrultusunda oluşturulan resmi (formal, biçimsel) iletişim kanalları ve kişilerarası ilişkilerden doğan, herhangi bir yapılandırmaya dâhil olmayan gayri resmi (kendiliğinden, biçimsel olmayan, informal) iletişim yolları ile gerçekleşir (Kapferer, 1992: 12).

Örgütsel iletişimde işgörenler arasındaki dedikodunun artması, işgörenler arasındaki iş birliğini güçlendirmektedir. Diğer bir yandan iletişim ağı olarak örgüt içerisinde daha sık dedikodunun kullanılmaya başlanması ise örgütün formal yapısını bozmaktadır. Ayrıca bu durum örgüt içerisindeki formal iletişimin yetersizliğini ve örgütün bilgi paylaşımı konusundaki şeffaflığının yeterli olmadığını göstermektedir. Bilgi paylaşımı konusunda şeffaf davranmayan ve açık olmayan örgütlerde dedikodunun artmasıyla örgüt içerisinde gruplaşmalar ve klikleşmeler meydana gelmektedir. Örgüt içerisinde oluşan bu tür gruplaşmalar ve klikleşmeler zamanla grupların kendi aralarında yaşayacakları çatışmalar sonucunda örgütün yapısı ve amaçları zarar görmektedir (Bektaş ve Erdem, 2015; Akduru ve Semerciöz, 2017).

Ögesi insan olan örgütlerde gayri resmi kümelerin ve ilişkilerin oluşması ve bu kümelerde biçimsel olmayan iletişimin gerçekleşmesi normaldir. Örgüt yöneticileri normal olan bu iletişimi örgütün faydası için kullanmalıdır (Atak, 2005: 66).

Örgütler, menfaat kavgalarıyla çekişmelerin üst düzeylerde olduğu sosyal yerlerdir. Örgütlerde dedikoduların ortaya çıkış nedenleri kişisel anlaşmazlıklar, ast-üst ilişkisi ve çalışan-patron ilişkilerinden de kaynaklanabilmektedir (Gürbüzöğlü, 2019: 7). Bu nedenlerden kaynaklanan dedikodu, örgütlerde biçimsel iletişim kanallarının tıkanıklığı sonucunda ortaya çıkar. İncelemeler sonucunda, dedikodu sisteminin örgütlerde hala işlediği ve devam ettiği görülmektedir. Bu sistem içinde var olan bilginin resmi iletişim kanallarına göre daha hızlı iletilip yayıldığı görülmektedir (Atak, 2005).

Devletler, toplumu belli şekilde yönetmek ve yönlendirmek amacıyla toplum içerisinde ortaya çıkan dedikoduların ve söylentilerin engellenmesi veya azaltılması amacıyla politikalarını değiştirmişlerdir. Zaman içerisinde dedikodu ve söylentinin haber yayma özgürlüğü ile kıyaslanamayacak dereceye varan olumsuz durumlara neden olması, küresel olarak informal iletişimin önem kazanmasına neden olmuştur (Erol ve Akyüz, 2015; Güllüoğlu, 2012; Bektaş ve Erdem, 2015). Dedikodunun, informal bir iletişim biçimi olarak formal iletişimin önüne geçmesi, yöneticilerin de hızlı yayılmasını istedikleri bilgiler için dedikodu kanalını kullanmasına neden olmuştur. Dedikodu, kurumlarda bilgilerin dolaylı olarak üst yöneticilere ulaşmasını sağlamaktadır. Bu şekilde işgörenler, örgüt ile ilgili fikirlerini paylaşmış olmaktadır. Özellikle yöneticilerin geri bildirim bekledikleri durumlar ile ilgili bilgilerin, dedikodu yolu ile yayılması dedikodunun önemini arttırmaktadır (Atak, 2005).

Aynı ortamda iş görenler arasındaki sosyal ağların gelişmesine katkı sağlayan dedikodunun uzun bir zaman zarfında hissedilebilecek etkilerinden biri de yöneticilerin dedikodu yoluyla elde ettiği bilgileri değerlendirip değerlendirmedeği ve örgütün yönetim tarzı ve faaliyetlerini değiştirip değiştirmediğidir. Söz konusu etkilerin iş görenlere, dedikodu sonucunda verilecek geri bildirim ile ortaya çıkabilmesinden dolayı dedikodu, organizasyon kültürünün oluşmasına hizmet edebilmektedir. Örgüt içerisinde bu tür kültürlerin ortaya çıkması ve bunun sonucunda örgütün verimliliğinin artması örgüt içinde ‘yazılı olmayan politikaların’ oluşturulmasını kolaylaştırır (Kniflin ve Wilson, 2005; Thomas ve Rozell, 2007).

Tablo 1. Dedikodunun Sonuçları

DEDİKODUNUN BİREYSEL SONUÇLARI	DEDİKODUNUN ÖRGÜTSEL SONUÇLARI
Duygulari İfade Etme ve aktarma	Bireyler ve Kuruluşlarla ilgili sıkıntıların dile getirilmesi
Başkalarından Destek ve Güvence almak	Bilgilerin Paylaşımı
Belirsizlik ve Kaygı	Örgütsel Ağların Genişlemesi
Problem Çözme ve Algılama	İş ortamında ilişki kurulması
Katılım ve Kabul	Örgüt değerlerinin Yayılması
Dışlanma ve Mağduriyet	Örgüt değişimine direnç
İtibara ve Özsaygıya Zarar Vermek	Yanlış Anlama ve Yanlış aktarma
	Örgütsel Sorunlarının Çarpıtılması

Kaynak: Waddington ve Michelson (2007).

Waddington ve Michelson (2007)’a göre bireylerin daha çok bilgi aktarmak, bilgi edinmek, etki bırakmak ve reklam yapmak amacıyla başvurduğu dedikodu bazen de kurum içi eğlence amacıyla da kullanılır. Nitekim örgüt yöneticilerinin genel olarak çalışma süreleri içerisinde eğlenceye zaman ayırmaması, işgörenlerin eğlence amacıyla da dedikoduya başvurmalarına neden olabilmektedir. Öte yandan işgörenlerin bireysel menfaatlerini korumak ya da arttırmak amacıyla oluşturdukları gruplar ile işgörenler arasındaki dedikodular artar. Bu şekilde örgüt içerisinde artan dedikodu, işgörenler arasında kaygı ve korkuların artmasına neden olmaktadır.

2.1.3. Örgütsel İletişimde Dedikodunun Olumlu ve Olumsuz Etkileri

Örgütsel iletişimde geniş bir yer bulan dedikodu, örgüt açısından önemsenmesi gerekli

olan bir informal iletişim türüdür. Dedikodunun tamamen engellenme olasılığının olmaması, örgüt yöneticilerinin dedikoduya karşı tutumlarını etkiler niteliktedir. Çünkü dedikodu örgüt çıkarlarının korunmasına ve bu çıkarlara ulaşılmasında vasıta olarak görülebilir (Gluckman, 1963; Nicholson 2001).

Örgütün amaçlarına ulaşması açısından vasıta olarak görülebilecek olan dedikodu, kurum içi dengelerin gözetilmesini ve örgüt performansının gözden geçirilmesini sağlayan bir iletişim türüdür (Glover, 2001; Prietula, 2001). Örgütün resmi iletişim kanallarının işlevsiz ve etkisiz olduğu durumlarda işgörenler, bu etkinin azaltılması amacıyla dedikoduya başvurabilir. Örgütsel iletişimde dedikodu, formal iletişimden kaynaklı bilgi eksikliğinin giderilmesini sağlar. Diğer taraftan, örgütlerdeki dikey yönlü iletişimin daha çok yöneticiler tarafından emir vermek amacıyla kullanılması, örgütlerde dedikodunun daha çok artmasına neden olmaktadır (Evans, 2000).

Günümüz örgütlerinde, işgörenlerin yönetime geri bildirimde bulunması hem örgütün hem de yöneticilerin performansının değerlendirilmesinde önemli bir yer tutar. Örgütsel iletişimde, örgüt yöneticilerinin formal iletişim ile elde edemeyecekleri bilgileri dedikodu ile elde etmelerinden dolayı yöneticilerin işgörenlerin örgüte ilişkin düşünceleri hakkında bilgi almasını sağlar. Bu yönü ile dedikodu etkili bir geri bildirim aracı olarak kendisini gösterir. Çünkü işgörenlerden gelen geri bildirimler (dedikodular) bir çeşit erken uyarı sistemi işlevi görmekte ve bu sayede yöneticilere ne yapmaları gerektiği konusunda fikir vermektedirler (Gillis, 2006; Anderson 1995).

Yukarıda sayılanların dışında örgütsel iletişimde dedikodunun olumlu tarafları şunlardır (Elias ve Scotson, 1965; Gluckman, 1963):

- a) Dedikodu örgüt işgörenlerinin moralini güçlendirir.
- b) Dedikodu, gruplaşmalara ve klikleşmelere neden olsa da grup içi ayrışmaları engelleyerek gruptaki bütünleşmeyi güçlendirir.
- c) Resmi iletişim kanalları ile yöneticilerin edinemeyeceği bilgilerin edinilmesini sağlar.
- d) Örgüt işgörenlerinin örgüt hakkındaki düşünceleri ile ilgili yöneticilere bilgi verir.
- e) Yöneticilerin ne zaman harekete geçeceğine karar vermesine yardımcı olur. Bu yönüyle dedikodu, bir çeşit denetim mekanizması işlevini görür.

f) İşgörenlerin örgütün durumu, örgütün faaliyetleri hakkında bilgiler içermesinden dolayı, örgütün imajı hakkında yöneticilere bilgi verir.

g) Örgüt işgörenlerinin durumu hakkında örgüt yöneticilerine bilgi sağlayarak, işgörenler ile ilgili kararların alınmasına neden olur.

Dedikodunun kelime olarak olumsuz bir durumu çağrıştırmaması, örgütsel iletişimde dedikodunun olumlu etkilerinin dışında olumsuz etkilerinin de olduğunu göstermektedir. Örneğin, dedikodu örgüt içerisinde belirsizlik düşüncesinin artmasına neden olur. Bu durumda dedikodu, örgüt üyelerinin moralini bozarak örgütün sürekliliğine ve birliğine zarar verebilir. Çünkü dedikodu, kurum içerisinde yarattığı belirsizlik ile risk yaratır ve bu risk işgörenler arasındaki sağlıklı ilişkilerin bozulmasına neden olur. Diğer taraftan, örgüt içerisindeki dedikodunun kontrol edilmemesi örgütün amaçlarından sapmasına veya örgüt içerisinde istenmeyen davranış ve söylemlerin artmasına neden olur (Saffery, 2004: 53).

Örgüt içi iletişimde dedikodu, bazen örgüt içerisinde küçümsenilen diğer işgörelere saldırmak veya intikam almak amacıyla kullanılabilir (Levin ve Arluke, 1987: 22).

Örgütlerdeki dedikodu, övme amaçlı olabildiği gibi suçlamalara dayalı dedikodu da olabilmektedir. Örgüt işgörenleri arasında küçümseme, suçlama veya saldırı amacıyla yapılan dedikodular diğer dedikodulara göre daha yıkıcı bir etki bırakır. Çünkü saldırı veya suçlama karşısında birey, öngörülemez davranışlar sergileyebilmektedir (Elias ve Scotson, 1965: 93).

Dedikodunun örgütsel iletişimde artması, işgörenlerin taraf tutması sonucunda örgüt içerisinde gruplaşmalara neden olabilmektedir (Kartch, 2009: 38). Örgüt içerisinde gruplaşmalara veya klikleşmelere neden olabilen dedikodu, işgörenlerin örgütün amaçları için kullanmaları gereken zamanını azaltmakta ve iş yerlerinde anlaşmazlıkları arttırmaktadır (Anderson, 1995). Bu yönüyle dedikodu, kurumlarda oluşan gruplar arasında rekabeti arttırmakla beraber örgüt içerisinde güvensiz bir ortamın oluşmasına ve yanlış anlaşılmalara artmasına neden olmaktadır. İş yerindeki çatışmaların artması, örgüt içerisinde huzursuz bir ortamın oluşmasını ve verimliliğin düşmesini de beraberinde getirmektedir (Noon ve Delbridge, 1993).

Örgütsel iletişimde dedikodunun sürekli olarak artmasının bir diğer olumsuz etkisi ise nitelikli işgörelere yönelik olarak kasıtlı bir şekilde ortaya çıkan dedikoduların arttırmasıdır. Bu durum, kurumun nitelikli işgücü olarak kabul ettiği deneyimli personellerin örgütten

ayrılmasına neden olabilmektedir. Akabinde kurum içerisinde örgütsel üretkenliğin azalması ve örgütün iç düzen işlemlerinin zarar görmesi söz konusudur (Çalık, 2003: 94).

Örgütsel iletişimde dedikodunun olumsuz etkileri şu şekilde ifade edilebilir (Saffery, 2004; Difonzo ve Bordia, 2000; Kimmel, 2004):

- a) Örgütsel iletişimde dedikodu, işgörenler arasında çatışmalara neden olur.
- b) Örgütsel iletişimde dedikodu, işgörenlerin motivasyonunu ve performansını düşürür.
- c) Örgütsel iletişimde dedikodu, işgörenlerden bir kesimin itibarsızlaştırılmasına neden olur.
- d) Örgütsel iletişimde dedikodunun artması işgörenler arasında güven kaybına neden olur.
- e) Örgütsel iletişimde dedikodunun artması, üretkenliği azaltır.
- f) Örgütsel iletişimde dedikodunun artması işgörenlerde iş stresini artırır.
- g) Örgütsel iletişimde dedikodunun artması kurumların itibarsızlaşmasına neden olur.
- h) Örgütsel iletişimde dedikodunun artması işe zamanında gelme ve işten zamanında ayrılma davranışlarının azalmasına neden olur.

2.1.4. Örgütsel Dedikoduyu Ortaya Çıkaran Faktörler

Örgütlerde, işgörenler arasında yayılan dedikodular, toplum tarafından etik dışı ve onaylanmayan davranışlar olarak kabul edilmesine karşın oldukça sık rastlanan informal bir iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır. Dedikoduların birçok kişi tarafından olumsuz bir tutum olarak kabul edilmesine rağmen bu kadar yaygın olması ve sık rastlanması dedikoduya sebep olan etmenlerin karmaşık ve çok yönlü olduğunu göstermektedir. Alanyazında dedikodulara sebep olan ana etmenler; örgüt personeline rastlanan çeşitli olumsuz davranış ve tutumlar, işgörenlerin gerek duyduğu temel bilgilerin eksikliği ve resmi iletişim yollarındaki tıkanıklıklar şeklinde sıralanmaktadır (Stewart ve Strathern, 2004: 29).

2.1.4.1. Olumsuz Tutum ve Duygular

Örgütlerde dedikoduya sebep olan etmenlerden birisi işgörenlerin birbirlerine karşı olumsuz davranış ve hislere sahip olmasıdır. Çalışanların dedikoduları ortaya çıkarma ve yayma sebepleri: kendini ispatlama, intikam, nefret, kıskançlık gibi duygular olarak

sıralanabilir (Stewart ve Strathern, 2004: 30).

Yapılan araştırmalar da bireylerin tutum ve subjektif normlarının dedikodu yapma niyetinin önemli yordayıcılarından olduğu belirlenmiştir (Luna ve Chou, 2013: 115).

Bir başka araştırmada ise eğitim örgütlerinde dedikodunun belli bir hedefi olmayan, kendine karşı güven eksikliği duyan, insanlara karşı şüphle ile bakan toplumda belli bir yer edinmek isteyen insanlardan kaynaklı olduğu görölmüştür (Arabacı, 2012: 183).

2.1.4.2. Bilgi Eksikliği

İnsanlar karışık toplumsal bir çevrede etkin bir şekilde görevlerini yerine getirebilmek için etraflarındaki insanlar hakkında haber almak isterler (Foster, 2004: 78). Bu nedenle insanlar dedikoduyu, tanımadığı insanlar hakkında iletişim kurmadan bilgi sahibi olmak için kullanırlar (DiFonzo ve Bordia, 2007: 26).

2.1.4.3. Formel İletişimdeki Eksiklikler

Organizasyonda formal iletişimin sağlıklı örgütlenememesi ve sürdürülememesinin sebebi yatay ya da dikey iletişim kanallarında oluşan tıkanıklıklardır. Bu sebeple gruplar ve bireyler, departmanlar arasında bu tıkanıklıkları gideren informal (gayri resmi) iletişim kanalları kurabilmektedirler (Bahar, 2016: 121).

Bu duruma göre işgörenler, örgütlerdeki formal (resmi) iletişim kanalları yoluyla sahip olamadıkları bazı bilgilere resmi olmayan iletişim kanallarından ulaşmaya çalışmaktadırlar (Solmaz, 2004: 121).

Bazı durumlarda bir dedikodu, örgüt çalışanlarının resmi iletişime anlam verebilme gayretinin bir kısmı olarak da ortaya çıkmaktadır (Mills, 2010: 22).

Bu duruma bir örnek olarak, resmi kanallarda herhangi bir konu hakkında bilgi bulunmadığında çalışanlar toplu sorun çözümlüne girişebilir; bir başka deyişle örgüt çalışanları bu durumu açıklık getiren bilgileri paylaşıp değerlendirmektedirler (DiFonzo ve Bordia, 2007: 72).

2.1.4.4. Örgütlerde Dedikodunun İeriği ve Yayılması

Dedikodu ve söylentiler temelde insanlar hakkındaki konuşmaların yayılmasıdır. Örneğin; kimin hangi üniversiteden iş bulduğu veya kabul edildiği, kimin bebeği olacağı, kimin hangi hizmet veya ürün kullandığı, kimlerin sokağa taşındığı vb. haberler dedikoduya

örnektir (Foster, 2004: 82).

Dedikodunun konusu ve içeriği gerçekleştiği zamana ve mekâna göre değişim göstermektedir. Bu duruma örnek olarak, okul ortamındaki dedikodu içeriği sıklıkla mevcut bireysel ilişki oluşumlarını (İdare A kişisine daha ılımlı davranıyor), kişilik özelliklerini (B kişisi aksi bir erkek), aile meselelerini (Bay X ve bayan Y boşanma aşamalarında) ve kişisel geçmişleri (Z kişisi sahte rapordan ceza aldı) gibi konular örnek verilebilir (Difonzo ve Bordia, 2007).

Örgütlerde, terfiler, birleşmeler ve işten ayrılmalar, örgütün misyon veya kültüründe meydana gelen revizyonlar gibi örgüt çalışanlarını ilgilendiren içerikler, örgütsel dedikoduların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Adkins, 2017: 9).

Bu bağlamda Litman vd., (2009: 132) dedikodu, “insanlar arasında informal olarak paylaşılan olaylar veya diğer insanlar hakkında doğrulanmamış bilgiler” olarak tanımlar. Dedikodu mekanizması çok hızlı çalıştığından formel iletişim kanallarından önce örgütte bulunanlar örgütle ilgili haberleri dedikodu yoluyla öğrenmektedirler (Arabacı vd., 2012: 175).

Çağımızda teknolojiye gelişmeler sebebiyle dedikodunun ulaşım hızında da bir artış olmuştur. Dedikodu saniyeler içinde dünyanın öbür ucuna iletilebilmektedir (Çalığı, vd., 2013: 443). Dedikodunun büyük bir hızla yayılım göstermesini sağlayan şey, kişilerin bunu bir an evvel çevrelerine söyleme arzusudur. Hızla yayılan dedikodu güncel ve yeni bilgiler içermektedir. Öte yandan geçmişte yaşanan dedikodular daha geç yayılır (Danış, 2015: 16).

Dedikodu, yerleşmiş manada bireyi tanıyan kişiler tarafından ortaya çıkmaktadır. Lakin internet, dedikoduyu bu bağlamdan çıkararak etkilerini ve doğasını değiştirmektedir. Söylentiler internet sayesinde artık daha hızlı yayılmakta ve kalıcı hale gelmektedir (Solove, 2007: 74).

Bu durumda sosyal medyanın dedikoduların yayılma yönelimini arttırdığı gözlemlenmiştir (Okazaki vd. 2014: 317).

Zamanla önemi azalan ve daha sonra işe yaramaz hale gelen dedikodular, özellikle küçük topluluklarda daha büyük bir tiraja sahiptir. Toplumda birbirini tanıma oranının yüksek olması nedeniyle dedikodular sıklıkla şehirdeki insanların dilinde dolaşabilmektedir. Büyük topluluklarda, küçük gruplar arasında dedikodu vardır. Bunun nedeni, modern ilgisizlik ve kalabalıklar nedeniyle insanların tanıdık çevrelerinin az olmasıdır (Danış, 2015: 16).

Araştırmalar dedikodunun samimi insanlar arasında daha fazla olduğunu göstermektedir (Grosser vd., 2010: 179). Ayrıca örgüt içi rekabet ortamında dedikoduların çok fazla gerçekleştiği bilinmektedir (Michelson ve Mouly, 2002: 62).

Bunların yanında psikolojik olguların etkisiyle dedikodu, katı yönetim biçimlerinde, yönetim revizyonu zamanlarında, kriz ortamlarında, belirsizlik ve kaygı gibi durumlarda çok yoğun yaşanmakta ve yayılmaktadır (alıkuşu, vd., 2013: 446).

Daha önce dedikodu yapılan samimi ortamlarda dedikoduların yayılma hızı ve yaşanma oranı katlanarak artmaktadır (Baumeister vd., 2004: 113). Bu ortamlarda samimiyet oranı arttıka yayılma hızının değiştiği gözlemlenmiştir (Lind, vd., 2007: 1) Tüm bu araştırmaların ortak bir sonucu olarak dedikoduların yaşanma oranı ve yayılım hızları insanlar arasında ilişkiye bağlı olduğu görülmektedir (Johansson, 2017: 126).

2.1.5. Örgütlerde Dedikodularla Baş Etme Yöntemleri

Örgütlerde dedikodunun birçok yönden potansiyel olarak zararlı etkileri olduğunu söylemek mümkündür. Dedikodunun bu olumsuz yönleriyle mücadele etmek ve zararlarını azaltmak gerekmektedir. Dedikodunun olumsuz yönleriyle mücadele edebilmek için pek çok yöntem bulunmaktadır. Olumsuz dedikoduları azaltmak için uygulanabilecek yöntemlerden biri, rekabetçi bir çalışma ortamı yerine şeffaf ve kişileri destekleyen bir çalışma alanı yaratmaktır (Thomas ve Rozell, 2007: 114).

Örgütlerde dedikodu ile mücadele için öncelikle yöneticilerin çalışanları ile ilgili n yargılarından kurtulmaları, çalışanlarının olumlu yönlerine odaklanmaları ve buna yönelik bir planlama yapmaları önerilmektedir. Bu sayede örgüt içindeki iletişimi artırmak ve çeşitlendirmek için işgörenlerden geri bildirim alınarak yeni bildirişim kanalları geliştirilebilecektir (zřarлак, 2016: 95).

Dedikodu konusundaki ihlaller, szli ve yazılı ihtardan kınamaya kadar çeşitli disiplin cezalarına sebep olmalıdır. Böylece bu disiplin cezaları çalışanlar arasında dedikodunun yasak olduğu algısını geliştirerek olumsuz dedikodu davranışını azaltmaktadır (L’una ve Chou, 2013: 124).

Thomas ve Rozell (2007) tarafından yapılan çalışmada, sağlık kuruluşlarında dedikodunun etkin yönetimine yardımcı olacak stratejiler incelenmiştir. Araştırmada, dedikodunun olumlu ve olumsuz yönleri üzerinde durulmuştur. Araştırma sonucunda; etkili yönetilmeyen dedikodunun ilişkilere ve itibara zarar vererek işyeri üzerinde olumsuz etkisi

olabileceği, etkin bir şekilde yönetilen dedikodunun ise sosyal iletişim ağları kurularak işyeri üzerinde olumlu bir etkisi olabileceği ortaya çıkmıştır.

2.2. Örgütsel Bağlılık

2.2.1. Örgütsel Bağlılık Tanımı

Bir kavram ve bir anlayış biçimi olarak bağlılık, toplu yaşamın olduğu her yerde var olur ve sosyal içgüdü'nün duygusal bir ifadesidir. Bireylerin hissettikleri en güçlü duygulardan biri olan vefa, aynı zamanda kendimizden daha büyük gördüğümüz bir kişiye, bir fikre, bir kuruma veya bir güce bağlılığımızı ve yerine getirmek zorunda olduğumuz bir sorumluluğu ifade eder (Ergun, 1975: 97).

2.2.2. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Çalışanların işe ilişkin davranışlarından olan örgütsel bağlılık kavramının tanımı konusunda herhangi bir düşünce birliğine varılamamıştır. Bu durumun en temel sebebi, psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi farklı bilim dallarından araştırmacıların konuları kendi uzmanlık alanları tarafından değerlendirmeleridir. (Kök, 2006: 297). Bu sebeple örgütsel bağlılık literatürü incelendiğinde birçok farklı bağlılık tanımına rastlamak mümkündür. Örgütsel bağlılık tanımları aşağıda listelenmiştir:

Örgütsel bağlılık, çalışanlar ve örgüt arasındaki ahengin bir göstergesi olarak, bireylerin örgütün amaçlarını benimsemesi ve başarılı olabilmesi için arzu ve çabalarından oluşan duygusal bir ilişki olarak görülmektedir (Steers, 1977: 46).

Örgütsel bağlılık, bireyin kurumla olan ilişkisi olarak tanımlanabilir (Han vd., 2009: 16). Bağlılık, bir kuruluşa pasif sadakatten daha fazlasını temsil eder. Organizasyonla aktif bir ilişki içerir. Örneğin, bireyler örgütün daha iyi durumuna katkıda bulunmak için kendilerine bir şeyler vermeye isteklidirler. Dolayısıyla bağlılık, kişinin yalnızca düşünce ve inançlarını ifade etmesinden değil, eylemlerinden de kaynaklanabilir (Aşan ve Özyer, 2008: 131).

“Örgütsel bağlılık, bireyin örgüte olan ilgisi ve bağlılığı, bireyin örgütle görece özdeşleşmesi ve örgüte ait olma duygusudur (Jaramillo vd., 2005: 705).

Örgütsel bağlılık, organizasyonun amaç ve değerlerine yürekten inanmak ve kabul etmek; örgüt lehinde her şeyi ortaya koymaya istekli olmak ve nihayetinde örgüt üyesi olarak kalmak konusunda son derece güçlü bir irade olarak tanımlanabilir (Durna ve Eren, 2005: 211).

Yukarıdaki tanımların ışığında örgütsel bağlılık, genel hatlarıyla üç faktör ile karakterize edilen bir olgu olarak özetlenebilir. Söz konusu bu faktörler aşağıda sıralanmıştır (Durukan vd. 2010: 416):

- Kurumun amaçlarını ve değerlerini kabul etmek ve bunlara inanmak,
- Kurumun yararına çaba gösterme ve sürekli iyileştirme isteği,
- Örgüt kültürünün bir parçası olarak kalma isteği.

Alanyazında örgütsel bağlılığın farklı tanımları da bulunmaktadır. Becker 1960 yılında ilk olarak bağlılığı, “tutarlı faaliyet çizgisinde yer almak için bir eğilim” olarak ifade etmiştir. Kanter (1968) ise “bireyin örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için güç sarf etmesi” olarak belirtmiştir (akt. Koç, 2009: 202). Porter, Steers ve Mowday (1974), “örgütsel bağlılık çalışanların örgütü benimsediklerinde, örgütün amaç ve değerleri yönünde çaba sarf ettiklerinde ortaya çıkan ve bireylerin örgütle özdeşleşmesinin gücü” olarak tanımlamışlardır.

Kiesler, Sakumura ve Salancik (1977), örgütsel bağlılığı “kişilerin bağlılık tutumlarının sonucunda ortaya çıkan davranışsal eylemlerdir” şeklinde tanımlamışlardır (Boylu vd, 2007: 56). Wiener (1982), ise “örgütün amaç ve çıkarlarını koruyacak şekilde hareket etmek için benimsenen normların toplamı” olarak ifade etmiştir (akt. Sürücü, 2018:4).

O'Reilly ve Chatman (1986) örgütsel bağlılığı; “çalışanların örgüte ait vizyon, amaç ve değerlerini benimseyerek özümsemesi” şeklinde tanımlamışlardır (akt. Yavuz ve Tokmak, 2009: 20). Davis ve Newstrom (1989) ise, “çalışanın örgüt ile bütünleşip aktif bir üye olarak devam etme isteği” şeklinde tanımlamışlardır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 4).

Meyer ve Allen (1991) “örgütsel bağlılığı psikolojik açıdan ele alarak çalışanın kendini bütünün bir parçası olarak görmesi ile şekillenen ve örgüte sürekliliği sağlayan bir davranış” olduğunu belirtmişlerdir (akt. Sürücü, 2018: 4).

Tanımlamalar doğrultusunda özet olarak örgütsel bağlılık kavramı; çalışanların örgütün amaç ve hedeflerini benimsemeleri ve bu hedeflere, ulaşmak için çaba sarf ederek, örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görmeleri ve örgütün kalıcı bir üyesi olmayı arzulama şeklinde özetlenebilir (Gül, 2002: 38).

Örgütsel bağlılık, yönetim için önemli bir kavramdır. Bu kavram, örgütsel psikoloji ve örgütsel davranış alanlarındaki araştırmacılar tarafından birçok kez araştırılmış ve ilgili alanlarda literatüre çeşitli katkılar sağlamıştır. Örgütsel bağlılık, çalışanların performanslarını

artırarak ve işten ayrılma niyetlerini azaltarak verimliliklerinin artmasını sağlayan örgütsel etkinliğin bir parçası olarak tanımlanabilir (Al-Hussami, 2008).

Örgütsel bağlılığı bazı yazarlar örgüt ile işgören arasındaki amaç ve değer ahengi sonucunda bireyin örgütte varlığını devam ettirme ekseninde değerlendirmiştir (Bateman ve Strasser, 1984). Diğer bir tanımlamada ise bu kavram bireyin örgütü benimsemesi ve ona katılmak zorunda hissetmesi ve işe bağlılık olarak nitelendirilmiştir. İşe bağlılık, sadece çalışanın mesleğine bağlılığı olarak değil, aynı zamanda örgüte olan bağlılığından dolayı memnuniyetini ifade etme derecesidir (Chang, 2015).

2.2.3. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

Örgütsel bağlılık, Tutumsal ve Davranışsal olarak üzere iki farklı bakış açısıyla incelenmiştir. Örgütsel bağlılığın iki farklı yönden incelenmesinin nedeni, sosyal psikologların ve örgütsel davranışçıların durumu farklı açılardan ele almalarından kaynaklanmaktadır. Psikologlar bağlılığı davranışsal açıdan, örgütsel davranışçılar ise tutumsal açıdan ele almışlardır (Mowday vd., 1982, akt. Gül, 2003: 77).

Örgütsel davranışçılar, bağlılığın hissi bir tepki olduğu görüşünü savunurken, sosyal psikologlar, bağlılığın kişinin geçmiş davranışlarının, tecrübelerinin devamı niteliğinde olduğunu vurgulamaktadır. Reichers'ın tutumsal bağlılığı biraz daha geliştirerek çoklu bağlılık yaklaşımını öne sürmüştür (Reichers, 1985: 465). Sınıflandırmada tutumsal yaklaşım ve davranışsal yaklaşım genellikle örgütün tamamına duyulan mantığa dayanmaktadır. Çoklu bağlılık yaklaşımında ise, örgüt içinde bulunan farklı öğelerin, farklı seviyelerde bağlılık türlerinin ortaya çıkabilmesine sebep olabileceğini öne sürdüğünden diğer iki bağlılık yaklaşımından ayrı olarak ele alınmaktadır (Balay, 2000).

2.2.3.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı

Tutumsal bağlılık, kişinin örgütünün hedefleri ile kendi hedeflerinin örtüştüğü ve bu hedefleri gerçekleştirmek için örgütünde kalma isteğini ifade etmektedir. Kişi ile örgüt arasında menfaat doğrultusunda alışverişler yapılabilmektedir. Bu menfaat ile kişi kendini kuruma bağlı hissetmektedir (Mowday vd., 1979; Mayer ve Allen, 1991).

Tutumsal bağlılık, kişinin işletmenin amaçlarını benimseyip, özümsemesi, bu amaçları gerçekleştirmek için işletmede kalma isteği ve işletmeye sadakatle bağlanması olarak tanımlanmaktadır (Bayram, 2005). Tutumsal bağlılık ile ilgili en çok üstünde durulan ve önemli olan yaklaşımlar Etzioni, Kanter, Penley ve Gould, O'Reilly ve Chatman, Mowday, Steers ve Porter, Allen ve Meyer tarafından yapılan araştırmalardır (Gül, 2002; Yılmaz,

2011).

2.2.3.1.1. *Etzioni Sınıflandırması*

Etzioni'nin örgütsel bağlılık sınıflamasını "Karmaşık kurumların karşılaştırmalı analizi" şeklinde ilk olarak yaptığı belirtilmektedir (Gül, 2002) Etzioni örgütlerin kişiler üzerinde güç veya yetkilerini kullanabilmelerini, kişilerin örgütlere olan yaklaşmasından kaynaklandığını öne sürmektedir. Bundan dolayı örgütsel bağlılığı bireylerin örgüte yaklaşmaları yönünden üçe ayırmaktadır:

Ahlaki bağlılık: Birey işine değer verdiği için işini yapmakta ve örgütüne bağlılık hissetmektedir. Kişi örgütün amaçlarını, değerlerini ve normlarını içselleştirmekte olup bundan dolayı örgütüne kendisini bağlı hissetmektedir. Toplum için faydalı olabildiğini fark eden kişide örgüte olan aidiyet duygusu artmaktadır (Güllüoğlu 2011).

Hesapçı (Çıkarıcı) Bağlılık: Çalışan kişi örgütüne kattıkları karşılığında alacağı ödüller ile örgütüne bağlılık hissetmektedir. Kişi kendisine verilecek ücret karşılığında performansını yükseltip işe uygun şekilde çalışmakta ve bağlılık göstermektedir (Balay, 2014).

Yabancılaştırıcı (Zorlayıcı) Bağlılık: Kişi kurumuna duygusal olarak bağlı değildir. Çünkü kurumu çok sınırlandırıcı ve zorlayıcı şekilde kişiyi elinde tutmak istemektedir. Kişi kurumu kendisine ceza verici ve güçleştirici olarak görmektedir. Çalışanda duygusal bağ olmamasına rağmen örgütte kalmaya zorlanmaktadır (Gül, 2002).

2.2.3.1.2. *Kanter Sınıflandırması*

Örgütsel bağlılık, Kanter'e (1968) göre, bireylerin enerji ve adanmışlıklarını çalıştıkları kuruma vermeye gönüllü olmaları, istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak sosyal ilişkilerle kişiliklerini entegre etmeleridir. Kanter'e göre bağlılık, sosyal ve kişilik sistemleri içerisinde iki farklı şekilde ele alınmalıdır. Sosyal sistemler sosyal kontrol, ekip birliği ve sistem devamlılığı olarak üç temel alandan oluşur. Kişilik sistemleri ise duygusal, bilişsel ve normatif eğilimlerden meydana gelmektedir. Örgütün üyeler için farklı davranışsal talepleri kişilerin örgüte olan bağlılığını etkilemektedir. Bu istekler değerlendirildiğinde üç farklı bağlılık oluşmaktadır. Bunlar kontrol bağlılığı, kenetlenme bağlılığı ve devama yönelik bağlılıktır (Kanter 1968).

Devama Yönelik Bağlılık: Kişinin örgüt devamlılığının sağlanmasına kendini adanması olarak tanımlanmaktadır. Kişi kurumdan ayrılma maliyetinin kurumda kalma maliyetinden daha yüksek olacağı düşüncesine sahiptir. Bu düşünceden dolayı örgütsel bağlılığı devama

yönelik bağlılık olarak ifade edilmektedir (Kanter 1968).

Kenetlenme Bağlılığı: Kişinin örgütüne, ekibine ya da bu ekipteki kişilere bağlanması olarak tanımlanmaktadır. Kenetlenme bağlılığı kişinin ekip üyeleriyle birlikte etkileşim halinde olması ve sosyal anlamda da ekiple bağ kurması anlamını taşımaktadır. Örgütün her üyesiyle birlikte vakit geçirmek, ekip üyeleriyle ilgilenmek, iletişim halinde olmak yani ilişki kurmak kişiyi duygusal anlamda tatmin edip kurumuna bağlamaktadır (Kanter 1968, Gül 2002).

İşletmeler yeni ekip üyelerini tanıştırma, ödül törenleri düzenleme, üniforma kullanma, kuruluş kutlamaları gibi ekip üyelerinin kenetlenme bağlılıklarını arttırabilirler (Varoğlu 1993).

Kontrol Bağlılığı: Ekip liderlerin emir ve kurallarını örgüt üyelerinin devam ettirmesi durumunda oluşmaktadır. Kontrol bağlılığı kişinin ekipteki norm, amaç, inanç ve değerlerin olumlu davranışlara dönüştürülüp örgütte aidiyet duygusunun sağlanmasına denilmektedir (Kanter 1968).

Devama yönelik bağlılığın hakim olduğu örgütlerde çalışanların örgütte kalma olasılıkları daha yüksek olur. Kenetlenme bağlılığında ise dıştan gelen tehditlere karşı savunma ve örgüt devamlılığını sağlama daha yüksek olur. Kontrol bağlılığında ise kişiler kendi hedefleri, örgütün hedefleri ile örtüşünce duygusal bağlılık gelişmiş olmaktadır. Bu üç yaklaşımda da farklılıklar mevcuttur. Üç yaklaşımı da benimseyen örgütlerin başarı ve süreklilikleri daha yüksek görülmektedir (Varoğlu 1993).

2.2.3.1.3. Penley ve Gould'un Sınıflandırması

Etzioni'yi örnek alarak Penley ve Gould'un yaklaşımı oluşturulmuştur. Etziona'nın sınıflandırmasında olan ahlaki, çıkarıcı ve yabancılaştırıcı bağlılık yaklaşımlarına tekrardan değinmiştir. Etzioni zamanında çok ilgi görmeyen bu karmaşık yapının en önemli nedeni yaklaşımların hep birlikte bir örgütte bulunamayacağına düşünülmesidir. Fakat Penley ve Ground'un sınıflandırmasında bu üç yaklaşımında hepsinin aynı örgütte bulunabileceğini savunmuşlardır. Bu şekildeki örgütlerin daha başarılı ve çalışan devamlılığının daha çok olduğu belirtilmiştir (Penley ve Gould 1988). Penley ve Gould'un Sınıflandırması şu şekildedir:

Ahlaki Bağlılık; Ekibin amaçlarını kendi amacı olarak görüp kabullenme ve örgütüyle özdeşleşmeye dayanmaktadır.

Çıkarıcı Bağlılık; Çalışanların kurumlarına verdikleri emek karşılığında bekledikleri ödül, teşvik ve ücret gibi temellere dayanmaktadır.

Yabancılaştırıcı Bağlılık; örgüt üyesi kendisini kurumun içinde kapana sıkışmış olarak hisseder. Dışarı çıksa bir iş yoktur ve örgütün içinde de verilen teşvik ve ödüller emeğini karşılamamaktadır. Fakat mecbur çalışmak zorundadır. Dolayısıyla çalışan kişi örgütüne bu şekilde de bağlı olabilmektedir. Penley ve Ground Etizioni'nin eksiklikleri üzerinde durmaktadırlar. Eksikliklerden yola çıkarak da bu üç ayrı bağlılık yaklaşımının aynı örgütte bulunabileceğini ifade etmektedirler (Penley ve Ground 1988).

2.2.3.1.4. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması

O'Reilly ve Chatman örgütsel bağlılığı kişinin kurumuna hissettiği psikolojik bağ olarak tanımlamaktadır ve örgütsel bağlılık kavramını üç alt boyutta ele almaktadır (O'Reilly ve Chatman 1986). Bunlar şu şekildedir:

Uyum bağlılığı; uyum, ekip üyeleriyle iletişim kurulup değerler paylaşıldığı için değil belirli teşvikleri ve ödülleri kazanmak için tutum ve davranışların benimsenmesiyle oluşmaktadır (O'Reilly ve Chatman 1986).

Özdeşleşme bağlılığı; kişi ekip üyeleriyle düşüncelerini örtüştürebilirse ve diğer ekip üyeleriyle empati kurabilirse o zaman özdeşleşme gerçekleşmiş olmaktadır. Birey örgütün parçası olmaktan gurur duymaktadır (O'Reilly ve Chatman 1986).

İçselleştirme bağlılığı; Kişi örgütünün amacını kendi amacı olarak benimser. Bu bağlılık bütünüyle örgüt ile kişi arasındaki uyum ile ilgilidir. Örgütte belirlenen tutum ve davranışlar örgüt üyesi ile paralel olduğundan kişi daha hızlı benimser ve içselleştirme oluşmaktadır (O'Reilly ve Chatman 1986).

Mowday, Steers ve Porter'in Sınıflandırmasında örgütsel bağlılığı tutumsal bağlılık ve davranışsal bağlılık olarak iki boyutta incelemektedirler. Bunlar davranışsal bağlılık ve tutumsal bağlılıktır.

Davranışsal bağlılık; bireyin davranışlardan kaynaklanan bağlılığını ifade etmektedir (Reichers 1985).

Tutumsal bağlılık; bireyin amaçlarının örgütün amaçlarıyla benzeşmesini ve bu doğrultuda bireyin çalışmaya olan isteğini yansıtmaktadır (Reichers 1986).

2.2.3.1.5. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması

Allen ve Meyer 1984'te örgütsel bağlılığı "duygusal" ve "devam" bağlılığı şeklinde iki boyut olarak ele almışlardır. Sonrasında Wiener ve Vardi'nin çalışmalarına dayanarak "normatif" bağlılığı da örgütsel bağlılık boyutlarına 1990 senesinde eklemiştirler (Özcan, 2011).

Allen ve Meyer örgütsel bağlılığı tanımlarken üç boyuttan yararlanmışlardır. Bu boyutların hepsinin birbiri ile ilişki içinde olduğunu ve bu nedenle örgütsel bağlılığı çok boyutlu bir kavram olarak ele almışlardır. "Duygusal bağlılık", "Devam bağlılığı" ve "Normatif bağlılık" şeklinde diğer modellerdeki gibi örgütsel bağlılığı üç boyutlu model olarak tanımlamışlardır (Polat 2013). Duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarının bazı ortak yönleri bulunmaktadır (Polat 2013). Bu ortak yönlere değinmek gerekirse:

- Örgüt üyelerinin psikolojik durumlarını yansıtır,
- Üye ve kurum arasındaki iletişim ve ilişkiyi gösterir,
- Örgütteki devamlılığı sağlama ile ilgilidir,
- Bu boyutların çalışan devir hızını azaltıcı yönü vardır.

Literatür incelendiğinde en çok kullanılan ve en çok üzerinde durulan çalışmalara konu olan örgütsel bağlılık sınıflandırması Allen ve Meyer tarafından yapılan model olduğu görülmektedir. "Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık" modelinde her boyut aynı anda ele alınmaktadır. Bu boyutlar üyeler tarafından farklı derecelerde yaşanabilmektedir. Allen ve Meyer bu durumdan dolayı üç boyutun da birlikte ele alınması gerektiğini belirtmektedirler. Diğer yandan bu modelin personelin örgütlerine duydukları bağlılıklarının türünü ve seviyesini anlamada ve çalışanlara istedik davranış kazandırılmasında yöneticileri yönlendirici olduğu söylenebilmektedir (Polat, 2013).

Duygusal Bağlılık: Üç faktörlü örgütsel bağlılık modelinin ilk unsuru olan duygusal bağlılık, çalışanların örgütle özdeşleşmeleri, örgüte katılımları ve örgütle duygusal bir bağ hissetmeleridir (Çekmecelioğlu, 2006: 297).

Duygusal bağlılık, bireyleri duygusal olarak örgüte bağlayan ve o örgütün bir üyesi olmaktan memnun olan, kişisel ve örgütsel değerler arasındaki mutabakattan ortaya çıkan bir bağlılık türüdür. Duygusal bağlılık, kişilik özellikleri ile işle ilgili faktörlerin birleşimi sonucu oluşan tutumsal bir olgu olup, çalışanların örgütsel amaçları desteklemek için gönüllü olmalarına dayanan örgütsel bağlılığın boyutudur (Durna ve Eren, 2005: 211).

Allen ve Meyer'in kapsamlı bir incelemesi, pozitif iş deneyimleri sonucunda duygusal bağlılığın geliştiğini ve duygusal bağlılık hisseden işgörenlerin örgütte verimliliğe katkıda bulduklarını göstermiştir (Wasti, 2000: 401).

Bu bağlılık türü, bireyin iş deneyimleri, algıları ve kişisel özelliklerinin birleşmesi sonucunda örgüte yönelik olumlu tutumların bir sonucu olarak oluşmaktadır. Duygusal bağlılığa sahip bir çalışan, kendisini örgütün bir parçası olarak gördüğü için örgüt onun için büyük bir anlam ve değere sahiptir (Gümüştekin vd., 2010: 5). Başka bir deyişle bu bağlılık türü; çalışanın kendisini örgütle özdeşleştirerek bağlı olduğu ve örgütün bir parçası olduğu duygusal bir bağlılıktır (Özkalp ve Seçkin, 2013: 404). Sonuç olarak, duygusal bağlılık, örgütlerin en çok gerçekleştirmek istedikleri bağlılık türüdür. Çalışanın organizasyonu ile duygusal olarak bağlanması ve bütünleşmesini anlamına gelen bu bağlılık türünde, işgörenlerin örgütte kalmalarının nedeni örgütün misyonu ile özdeşleşmeleridir. Bağlılığın bu boyutunda, çalışanların örgütte kalma arzusu ve çalıştığı kuruma duygusal olarak bağlı olmaları şeklinde ifade edilmektedir (Gümüştekin vd., 2010: 5).

Devam Bağlılığı: Literatürde bu bağlılık türü sayısal bağlılık ve algılanan maliyet olarak da adlandırılmaktadır. Devam bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılmanın maliyetlerinin farkında olmak anlamına gelir. Devam eden taahhüt; Duyguların örgütsel bağlılıkta küçük bir rol oynadığı düşünülmektedir. Devam bağlılığı, örgütten ayrılmanın maliyetinin yüksek olacağı düşüncesiyle örgüt üyeliğinin sürdürülmesidir (Yüceler, 2009: 448). İkinci boyut olan devamlılık bağlılığı, bireyin örgütten ayrılmanın maliyetinin farkında olması ve bu maliyeti hesaba katarak örgüt üyeliğini sürdürmesidir (Meyer ve Allen, 1991: 67). Başka bir deyişle, devam bağlılığı, çalışanın örgütten ayrılmanın kendisine neye mal olacağını farkında olması anlamına gelir. Kişinin işsiz kalması durumunda katlanmak zorunda olduğu maliyeti algılamasından kaynaklanan durum, örgüte devam bağlılığıdır (Çekmecelioğlu, 2006: 156). Devam bağlılığı, çalışanın işten ayrılma nedenlerinin maddi nedenlere dayandığı bağlılıktır. Başka bir deyişle; Bireyin işten ayrılmanın maliyetinin yüksek olacağı düşüncesiyle üyeliğini sürdürmesi durumudur (Meyer ve Allen, 1990: 3).

Kuruluştan ayrılmak, çalışanın harcadığı zamandan, paradan veya emekten vazgeçmek anlamına gelebilir. Bu nedenle, işgücü piyasasında çok fazla iş seçeneklerinin olduğunu düşünen işgörenler, az seçenek olduğunu düşünen çalışanlara göre daha zayıf devam bağlılığına sahip olabilirler. Seçeneklerin azlığı, çalışanın örgütten ayrılmasını engeller. Bu yaklaşım aynı zamanda örgütsel bağlılığı maliyet-ödül perspektifinden incelemektedir. Çalışan, gösterdiği fazla çabanın karşılığında alabileceği ödülleri ve örgütten ayrılması

halinde katlanacağı maliyetleri göz önünde bulundurarak örgüte bağlılığını sürdürebilmektedir (Güner, 2007: 13).

Normatif Bağlılık: Üçüncü boyut olan normatif bağlılık, kişinin örgütte çalışmayı kendisine bir görev olarak görmesi ve örgüte bağlanmayı haklı görmesi nedeniyle duygusal bağlılıktan ve hesaplamadan etkilenmediği için devam bağlılığından farklıdır (Yüceler, 2009: 449).

Bu bağlılık türünde kişiler de oluşan minnet duygusu sonucunda örgütte kalırlar. Bunun nedeni, işverenlerin, onları gerçekten ihtiyaç duyduklarında işe almanın veya işverenleriyle birlikte kalmanın en iyi seçenek olduğuna dair değer yargılarına sahip olmalarıdır. Bu tür kişiler, örgütün kendilerine olumlu davrandığını ve dolayısıyla örgütte bir süre çalışırlarsa örgüte borçları olduğunu düşünürler (Bayram, 2005: 126).

Kısacası normatif bağlılık; işgörenlerin örgüte karşı bazı sorumluluk ve vazifeleri olduğuna dair inancına ve örgütte kalma zorunluluğu hissetmesi ile ortaya çıkan bir bağlılık türüdür (Meyer ve Allen, 1990: 3).

Genel olarak, güçlü duygusal bağlılığa sahip çalışanların, kalmak istediklerini hissettikleri için örgütte kaldıklarını, normatif bağlılığı güçlü bireylerin örgütte kalmaları gerektiğini düşündükleri için ve güçlü devam bağlılığına sahip bireylerin, bu bağa sahip oldukları için örgütte kaldıklarını belirtmektedir (Çekmecelioğlu, 2006: 156).

Sonuç olarak, duygusal bağlılığın arzuya, devam bağlılığının ihtiyaca ve normatif bağlılığın sorumluluğa dayandığı görülmektedir.

2.2.3.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı

Bu bağlılık türü; örgüt üyesinin geçmişteki davranışları nedeniyle örgütüne bağlı kalma devamlılığı ile ilgilidir. Davranışsal bağlılıkta belirtilen örgütte kalmaya istekli olma, örgütten çıkmama ve devamlı çalışan olma gibi davranışlardır (Mowday vd., 1982). Örgüt üyeleri örgütün kendisinden çok yaptıkları etkinliklere bağlılık göstermekte ve bu etkinlikteki davranışları sürdürmektedirler (Kardeş, 2009).

Salancik'in Yaklaşımı ile Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı literatürde taranan en önemli yaklaşımlardır. Bu yaklaşımda örgüt üyesinin geçmişteki davranışları nedeniyle örgütüne bağlı kalma devamlılığı ile ilgilidir. Davranışsal bağlılıkta belirtilen örgütte kalmaya istekli olma, örgütten çıkmama ve devamlı çalışan olma gibi davranışlardır (Mowday vd.,

1982).

Bu bağıllık türünde örgüt üyeleri örgütün kendisinden çok yaptıkları etkinliklere bağıllık göstermekte ve bu etkinlikteki davranışları sürdürmektedirler (Kardeş 2009).

2.2.3.2.1. Becker'in Sınıflandırması

Örgütsel bağıllık, örgüt üyelerinin kurumla karşılıklı olarak bahse girdikleri bir süreç olarak tanımlanmaktadır. "Bahse girme" kavramı düşünüldüğünde bağıllığın oluşması için örgüt üyesi birçok fedakârlıkta bulunur en çok değer verdiği şeyleri örgütü için öne sürer. Yani bir diğer anlamıyla bu yaklaşımda çalışan örgütüyle bahse girmiş olmaktadır. Örgüt üyesinin ortaya koydukları ne kadar kıymetli ise örgüte bağıllığı o kadar artmaktadır (Becker, 1960; Gül, 2002). Becker'e göre örgüt üyelerinin bağıllık göstermesine sebep olan dört tane yan bahis kaynağı bulunmaktadır:

Toplumsal beklentiler; sosyal bir birey olarak çalışma hayatındaki kişinin toplumunda beklentileri vardır. Örneğin; toplumda çok iş değiştiren birey için olumsuz bir algı mevcuttur. Kişi toplum değerlerini ve geçmişteki davranışlarını göz önünde bulundurarak örgüte olan bağıllığını arttırmaktadır (Doğruöz, 2009).

Bürokratik düzenlemelerde, çalışan bürokratik düzenlemeler ile de kurumuyla yan bahis yapmaktadır. Örneğin her ay maaşını alan ve maaşında gelecekteki emeklisi için de otomatik olarak ayrılan para da kişiyi yan bahise sokmaktadır. Çalışan bunları göz önünde bulundurarak kurumdan ayrılmayı düşünmemektedir ve bağıllığını sürdürmektedir (Becker, 1960; Doğruöz, 2009).

Sosyal etkileşimler; çalışan çalıştığı kurumdaki ekip üyeleriyle etkileşim içerisinde olmaktadır. Bu etkileşimde kişi için ekip arkadaşlarının düşünceleri aynı şekilde devam etmesi için kişi aynı davranışlarına devam etmektedir. Bu da ekibe ve kuruma bağıllığın devamlılığını sağlamaktadır (Becker, 1960).

Sosyal roller; örgütte kişiye biçilen roller bulunmaktadır. Kişi bu rolleri üstlenip uygulamaya o kadar çok alışmıştır ki bunun devamlılığı için sosyal rollere bağıllığı gelişmektedir. Bu durumda örgüte olan bağıllığı arttırmaktadır (Becker, 1960).

2.2.3.2.2. Salancik'in Sınıflandırması

Örgüt üyesi eski davranışlarıyla tutarlılık gösteren davranışları sürdürmeye devam etmektedir. Salancik örgütsel bağıllığı, tutumlar ile davranışlar arasındaki aheng olarak görmektedir. Kişinin örgütte davranışları ile tutumları farklılık gösterdiğinde birey gerilim ve

strese girebilmektedir (Gül, 2002). Bireyin tutum normlarına uygun davranışlar göstermemesi tutum ile davranış arasındaki tutarın olmaması tutumla davranış arasında sorun yaratır. Örneğin kandan etkilenen birisinin veya hemşirelik mesleğini sevmeyen birisinin hemşire olması tutum ve davranış arasında soruna sebep olur. Hemşirelik mesleğinden başka çalışma alanı bulamaz ise alışma ile tutumu değiştirmeye başlayacaktır ve hemşirelik mesleğine uyan davranış sergilemeye başlayacaktır (O'Reilly ve Chatman 1986).

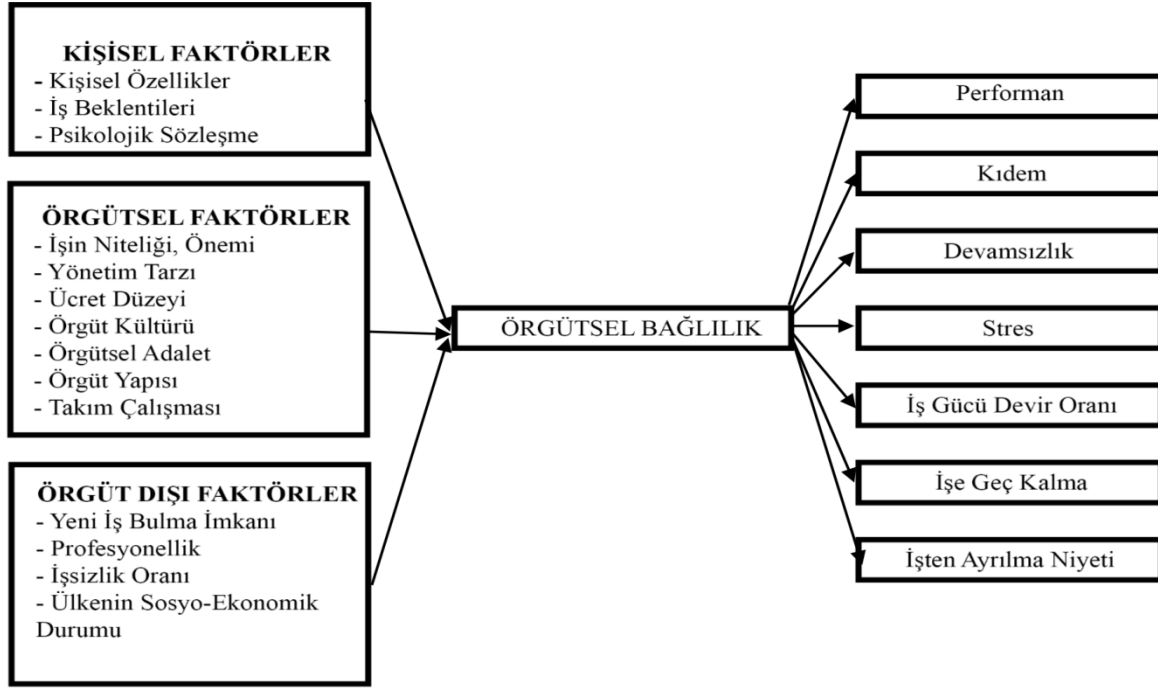
2.2.3.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

Tutumsal bağlılık yaklaşımını geliştirerek çoklu bağlılık yaklaşımını öne süren Reichers (1985)'dir. Örgütlerin oluşum şemalarındaki ayrı temellerde değil aksine şemalardaki oluşum süreçlerinin bireysel değerleriyle ayrı değerlendirilmesiyle oluşmaktadır. Çoklu bağlılığa göre birey içerisinde bulunduğu örgütsel misyon üyelerinin yaptıkları işe, bağlı olduğu pozisyonlara ve çalışma sürecine katılan kişilere karşı farklı bağlılık dereceleri göstermektedir. Bu yaklaşımda bireylerin bağlılık değerleri bireysel farklılıklar göstermektedir (Saldamlı 2009: 25).

2.2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgüte bağlılığı yeteri seviyede olan çalışanların işlerin eolan bağlılık düzeylerinin arttığı göze çarpmaktadır. Bu çalışanlar görev ve sorumluluklarını büyük bir arzu ile yerine getirmektedir. Bu çalışanların göstermiş olduğu pozitif tutum ve davranışlar örgütü verimli kılmaktadır. Bu bireyler kendilerine daha iyi koşullar ve imkânlar sunan başka bir örgütsel yapıyı dahi değerlendirmemektedirler (Yavuz ve Tokmak, 2009).

Aşağıda şekilde örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlere ilişkin bilgiler verilmiştir.



Şekil 3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Kaynak: Çınar ve Sıçrar, 2009

2.2.4.1. Kişisel Faktörler

Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalarda bireylerin yaşı, cinsiyeti, eğitim seviyesi, medeni durumu, bağlı olduğu kurumdaki çalışılan toplam süre, mevcut çalışmasındaki kıdemi, bireyin hazır bulunuşluk düzeyi olarak ortak başlıkta toplayabileceğimiz etkenler olarak değerlendirilmektedir. Yaş olarak genç olan bireylerin iş performanslarının daha verimli olması, hayattaki sorumluluklarının genel olarak daha az olması ve karşısına çıkacak iş fırsatlarında daha avantajlı olması bireyin şartları daha iyi olan örgütlere katılma olanağını arttıracaktır. Meyer ve Allen'e göre bu çalışma ortamının olduğu örgütlerde kaldıkları sürece buldukları pozisyonun daha üstündeki pozisyonlarda çalışma isteği oluşacaktır (Çolakoğlu vd., 2009).

Cinsiyet faktörü ile ilgili yapılan araştırmalarda Hrebiniak ve Alutto'ya (1972) göre kadın işgörenlerin örgütsel bağlılık seviyeleri erkek işgörelere göre daha yüksektir. Bu durum kadın çalışanların daha az iş değiştirme davranışı göstermesine neden olduğu anlaşılmıştır (Çolakoğlu vd., 2009).

Eğitim durumu değişkeni ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki ters yönlü olmuştur. Bireyin eğitim seviyesi arttıka dolaylı olarak iş tanımında ve işin maddi kazanımlarınla olumlu iyileştirme beklentileri artmaktadır. Dolayısıyla eğitim düzeyi arttıka bireylerin buldukları örgütlere olan bağlılık seviyesi düşmektedir. Ayrıca eğitim seviyesi arttıka bireyin çalışabileceği iş alanlarının da arttığı söylenmektedir (Çöl ve Gül 2005). Eğitim durumu arttıka çalışan bireylerin kendi başına karar alma inisiyatif kullanma eğilimleri de artmakta olup örgütsel bağlılığı bu yönüyle de ayrıca etkilemektedir (Çolakoğlu vd., 2009).

Bireylerin medeni durumun işe olan bağlılığı ve sürekliliği daha çok etkilediği, evli bireylerin artan maddi ve manevi sorumluluklarından dolayı iş sürekliliğinin daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Powell ve Meyer'e göre, evli çalışanların işten ayrılma sürecinde karşılaşacakları durumlar karşısında mevcut sorumluluklarını yerine getirememe endişesi nedeniyle örgütsel bağlılıkları daha fazla olmuştur. Ayrıca evli bireylerin çalışma arkadaşları içerisinde kıdeminin yüksek olması da örgütsel bağlılığı arttırmada etkili olduğu değerlendirilmektedir (Powell ve Meyer 2004).

Bağlı olduğu kurumdaki çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında olumlu bir ilişki vardır. Çalışılan sürenin artmasıyla bireyin çalıştığı kurumdaki kazanımlarının da artması beklenildiğinden dolayı bireylerin örgütsel bağlılığının arttığı değerlendirilmektedir (Pekmezci,2010; Yılmaz, 2011; Güllüoğlu, 2011).

Ayrıca kıdem ile örgütsel bağlılık arasında da olumlu yönde bir ilişki vardır. Kıdem arttıka bireyin çalışma şartları ve kazançları da doğrusal olarak artacağından kıdem ile örgütsel bağlılık birlikte artmaktadır (İnce ve Gül, 2005).

Öte yandan bireyin hazır bulunuşluk düzeyinin yüksek olması kişinin örgütsel bağlılığını olumlu etkilemekte ve örgütsel katılımı işe olan bağlılığı ve işte yüksek pozisyonlarda bulunmak isteğini arttırdığı değerlendirilmektedir (Çolakoğlu vd., 2009).

2.2.4.2. Örgütsel Faktörler

İşin özelliği ve önemi, yönetim, liderlik tipi, aylık kazanç, rol belirsizliği, rol çatışması, takım çalışması, örgüt kültürü, örgüt iklimi, adalet, güven, destek ve performans ödülleri de örgütsel bağlılığı etkileyen örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır. Çalışanın iş ve sosyal hayatını etkileyen bu faktörler örgüte olan bağlılığın derecelerini de etkilemektedir. İşin niteliği ve önemi, örgüt üyesinin yaptığı işin anlamlı olması, işi hakkında bilgi sahibi olması, görev ve sorumluluklarının yanı sıra yetki ve sorumluluklarını da bilmesi ve bunların artması, yönetim tarafından da üyenin yaptığı işin fark edilmesi çalışanın örgütüne olan

bağlılığını arttırmaktadır. İşin toplumsal ve bireysel değeri yüksek işe üyenin örgütsel bağlılığı artmaktadır. Diğer yandan işin çalışan için anlamının az olması ve işin toplumsal değerinin az olması kişinin örgütsel bağlılığını azaltmaktadır (İnce ve Gül 2005).

Yönetim ve liderlik konusunda, liderlik stillerinden katılımcı ve paylaşımcı liderliği benimseyen ve çalışanlarının kararlarına önem veren yöneticilerle çalışan kişilerin memnuniyetlerini ve örgütsel hedeflere bağlılık düzeyini arttırmaktadır. Tam tersi bir durumda eğer yönetici otokratik liderlik stilini benimsiyorsa çalışanların örgütsel bağlılıkları olumsuz yönde etkilenip azalmaktadır (Yılmaz 2011, Baykal ve Türkmen 2014).

Ücret ile de örgütsel bağlılığın ilişkisi bulunmaktadır. Ücret çalışan kişinin kuruma olan bağlılığını en çok etkileyen faktörlerden biridir. Çalışan örgüt yönetiminin ücret politikası konusunda ne derece adil ve hakkaniyetli olduğunu düşünürse örgütsel bağlılığı da o ölçüde artmaktadır. Bundan dolayı örgüt yönetimi ücret politikası oluştururken adil ve cömert olmalıdır (Çöl ve Gül 2005).

Rol belirsizliği ve çatışması konusunda ise örgüt çalışanın rol ve sorumluluklarının tam olarak bildirmesinde fayda vardır. Eğer çalışan rol ve sorumluluklarının farkında olmazsa çalışanın örgütsel bağlılığı azalır. Rol çatışması ise kişinin benimsediği rol ile kişiden beklenen rol arasında büyük farklılıkların olması halinde bireyin örgüte bağlılığı azalacaktır. Bu nedenle, bireyin rolünün açıkça belirlenmesi örgütsel bağlılık açısından önemlidir (Baykal ve Türkmen 2014).

Takım çalışmasında sorumluluğun ekip üyeleri arasında dağıtıldığı ve sorumluluğun tek kişide olmadığı yapılarda bireylerin daha etkin katılmasına olanak vermektedir. Bu yapılarda tek kişiye sorumluluk yüklenmediği için kişiler daha az stresle ya da stressiz çalışmaktadırlar. Takım çalışması yapan örgütlerde bireyler kendilerini daha çok örgüte ait hissetmektedir (Baykal ve Türkmen, 2014).

Örgüt kültürü ve iklimi, işgörenlerin paylaştığı duygular, etkinlikler, inançlar, etkileşimler, tutumlar ve değerlerden oluşmaktadır. Örgüt üyeleri arasında bir amaç uğruna çalışarak bir kimlik geliştirilmektedir. Bu kimlik çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir (Balay, 2014).

Örgütsel adalet, örgüt üyelerine görev dağılımında eşitlikçi yaklaşılması, ücret dağılımında çalışanların yöneticilerin adil olduklarına inanmaları ve örgütte adaletin varlığına çalışanlar tarafından inanılması örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir (İnce ve Gül,

2005). Öte yandan çalışanlar üyesi oldukları kurumlarda eşit işe eşit ücret, eşitlikçi yaklaşım tutumlarının varlığından şüpheye düşerlerse eğer örgüte olan bağlılıkta azalmalar görülebilmektedir (Baykal ve Türkmen, 2014).

Örgütsel destek sisteminde, çalışanlarda verimli ve etkili davranışlar ortaya çıkarabilmek için örgütler çalışanına yönelik ödül sistemini geliştirebilmektedirler. Yöneticilerin bu sistemle çalışanların çalışma güdüsünü arttırıp örgüte olan bağlılığı olumlu yönde etkilemesi mümkündür. Sadece maddi değil manevi ödüller de kişilerin örgütsel bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir (Baykal ve Türkmen, 2014).

Örgütsel güven, çalışanın yöneticisine ve örgütüne güvenmesi olumlu bir çalışma ortamı oluşmasını sağlamaktadır. Örgütsel güven olan yerde çatışmalar azalmakta ve örgüte bağlılık artmaktadır. Bundan dolayı çalışan devir hızı azalmakta ve çalışanların kurumda kalma süreleri artmaktadır (Baykal ve Türkmen, 2014).

2.2.4.3. Örgüt Dışı Faktörler

İş pazarı koşulları örgütsel bağlılığı etkileyen örgüt dışı faktörlerden biridir. İstihdamdaki sınırlılıklar ve iş fırsatlarının azlığı çalışanların örgüte daha yüksek seviyede bağlılık duymasına sebep olmaktadır. Yapılan araştırmalara göre yeni iş bulma olanaklarının fazlalığı çalışanların örgüte olan bağlılığını azaltmaktadır (Gilbert ve Ivancevich, 1999: 385-396). Bu durum değerlendirildiğinde çalışanlar daha az iş olanakları ile karşılaşılırsa firmaya olan bağlılıklarının arttığı göze çarpmaktadır (Wallace, 1995: 238).

Örgüt dışı faktörlerin bir diğeri de profesyonelliktir. Bireyin ortaya koyduğu işin değerini kabul etmesi ve kendi işi ve içselleştirip özdeşleşmesidir. Yapılan bir araştırma ile profesyonelliğin boyutları olan profesyonel bağlılık, özerklik, ve ahlaki değerlerin örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Bartol, 1979: 819).

Yapılan ampirik araştırmalara göre profesyonellik ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişki bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre profesyonellik arttıkça bağlılıkta artmaktadır. Ek olarak, profesyonellik ve örgütsel bağlılığın da iş tatmini ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Norris ve Niebuhr, 1984: 49-59).

2.2.5. Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Sonuçları

Örgütsel bağlılık seviyeleri bireylerin örgütsel bağlılıklarının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu örgütsel bağlılık sonuçları, pozitif veya negatif sonuçlara sebep olabilmektedir. İlgili literatürde örgütsel bağlılık seviyeleri yüksek, orta ve düşük olmak üzere

3 grupta sınıflandırılma yapılmaktadır (Koç, 2009).

2.2.5.1. Düşük Düzey Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık düzeyi düşük olduğunda birey kendini çalıştığı işe bağlılık hissetmesine sebep olan etmenlerden yoksundur. Bu sebeple çalışmada isteksizlik, devamsızlık gibi istenmeyen davranışlar gözlenebilmektedir. Bununla beraber örgütsel bağlılığı düşük olan kişiler firma performansını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle bu kişiler örgütler için önemsiz ve değersiz çalışan profiline sahiptir (Balay, 2014; Olesia vd., 2013).

2.2.5.2. Orta Düzey Örgütsel Bağlılık

Çalışan tecrübesinin güçlü fakat çalışanın örgütle özdeşleşme seviyesinin yetersiz olduğu bağlılık düzeyi, Orta düzey bağlılık olarak tanımlanmaktadır. Bu düzeyde bağlılığa sahip olan çalışanlar örgüt tarafından şekillendirilmeye izin vermemektedirler (Çoban, 2010).

Bu çalışanlar, örgütün bazı değer ve normlarını kabul edip örgütün amaçları doğrultusunda hareket ederek örgütle bütünleşmekte fakat kendi hedeflerini de muhafaza etmektedirler (Balay, 2014).

2.2.5.3. Yüksek Düzey Örgütsel Bağlılık

Yüksek düzeyde örgütsel bağlılığa sahip olan kişilerde işlerine bağlılık tatmin edici seviyededir. Bu çalışanlar görevlerini büyük bir arzuyla icra etmektedirler. Bu çalışanların sergilediği pozitif davranışlar örgütün verimliliğinin artmasını sağlamaktadır. Bu kişiler çalıştıkları kuruma yüksek düzeyde bağlı olduklarından kendilerine daha iyi fırsatlar ve şartlar sunan başka bir örgütü dahi değerlendirmeye almamaktadır (Yavuz ve Tokmak, 2009).

2.3. Örgütsel Tükenmişlik Kavramı

İlk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanan tükenmişlik sendromu, Amerika'da müşteri hizmetlerinde görev yapan sağlık personeli arasında hayal kırıklığı, yorgunluk ve görevi bırakma eğilimini tanımlamak amacıyla ortaya konan bir terimdir (Freudenberger, 1974; Sürgevil, 2014: 5). Gönüllülerin büyük bir kısmının 1 yıl boyunca yüksek tatmin düzeyiyle çalıştığı ancak sonra birdenbire işlerini bıraktıkları Freudenberger tarafından tespit edilmiştir. Burada 1 yıl boyunca görev yapan gönüllüler, yaşadıkları depresyon ve karamsarlık duygularını tükenmişlik kavramıyla tanımlamışlardır (Yılmaz ve Turan, 2007).

Christina Maslach, tükenmişlik kavramını açıklamak ve düzeylerini ölçmek için 1976 yılında birtakım çalışmalar yürütmüştür (Ergin, 1992). Maslach duygusal tükenmişliği

duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile karakterize bir sendrom olarak açıklamıştır (Maslach ve Jackson, 1981).

Freudenberger tükenmişliği “başarısızlık, yıpranma, gücün ve enerjinin azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde ifade eder (Freudenberger, 1974: 159). Kişilerin güç kaynaklarının stres oluşturan şartlar neticesinde azalmasını açıklayan tükenmişlik durumu iş hayatının farklı zamanlarda ortaya çıkabilmektedir (Torun, 1997:47).

Tükenmişliğin bilhassa, desteğe gereksinimi olan ve destek vereni yan yana getiren mesleklerde görüldüğü ve kişisel streten farklı olarak bireylerin iş ortamındaki ilişkilerinden kaynaklandığı vurgulanmaktadır (Maslach, 2006: 76).

2.3.1. Örgütsel Tükenmişlik Modelleri

Örgütsel tükenmişlik kavramı ile alakalı kaynaklar incelendiğinde çok sayıda araştırmacının farklı tükenmişlik modelleri ortaya attığı görülmektedir. Aşağıda en yaygın modeller başlıklar halinde sıralanmıştır:

2.3.1.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cary Cherniss 1980 yılında tükenmişlik kavramına büyük bir katkı sağlayarak bir model geliştirmişlerdir. Modelde tükenmişlik; “kişinin işinden kaynaklı strese karşı bir tepki olarak başlayan ve başa çıkma davranışları ile devam eden iş ile psikolojik ilişkiyi kesme ile son bulan bir süreç” olarak tanımlamıştır (Yıldırım, 1996: 4).

Cherniss modelinde, kişisel, kültürel ve örgütsel faktörler tükenmişliğe sebep olmaktadır. Bu modele göre bireylerin taleplerinin çalıştıkları örgütün öz kaynaklarından fazla olması durumunda bu durumu stres kaynağı olarak görmektedirler. Bu durum diğer stres kaynaklarıyla birleştiğinde, strese sebep olan tüm etkenlerin zaman içinde tükenmişliği ortaya çıkarttığını belirtmiştir (Sılığ, 2003: 12).

2.3.1.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Brodsky ve Edelwich, modellerinde hizmet sektöründe çalışan kişilerde tükenmişlik sendromu daha sık görülmektedir. Bu kişilerin çalışma koşullarının bir sonucu olarak ortaya çıkan ilke, idealizm ve amaçta sürekli olarak azalma şeklinde belirtilmektedir (Sarıışık ve Çiftçi, 2015: 219).

Brodsky ve Edelwich’in tükenmişlik modelinde tükenmişliği, ilerleyen düş kırıklığı olarak tanımlanmaktadır (Ereş, 2017: 534). Araştırmacılar, bu modelde tükenmişlik

sendromunun birbirini takip eden ve tespit edilebilen evreden kaynaklandığını bulmuşlardır. Bu evreler; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve hissizleşme(apati) olarak dört evreden oluştuğunu belirtmişlerdir (Sürgevil, 2014: 39). İdealist coşku kademesi, işe yeni başlanan dönemlerde bireyin hissettiği umutlu ve enerji dolu ve gerçeküstü beklentilerinin olduğu aşamadır (Yıldırım, 1996: 7).

2.3.1.3. Freudenberger Tükenmişlik Modeli

Freudenberger 1974 yılında tükenmişlik kavramını mesleki bir tehlike olarak tanımlanmıştır (Arı ve Bal, 2008: 132). Freudenberger, birlikte çalıştığı iş arkadaşlarında kademeli bir şekilde duygusal tükenmişlik, ilgi eksikliği ve güdülenmede azalma olduğunu fark ederek bu durumu örgütsel tükenmişlik olarak ifade etmiştir(Ereş, 2017: 532).

Freudenberger (1974: 159) göre tükenmişlik “başarısızlık, yıpranma, gücün ve enerjinin azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen azalma durumu” şeklinde belirtilmiştir.

2.3.1.4. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişlik sendromunu işinin doğası gereği yoğun duygusal isteklere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla birlikte çalışmak mecburiyetinde olan bireylerde görülen halsizlik, kronik yorgunluk, çözüm yolu bulamama ve ümitsizlik duyguları ile yapılan iş sonucu, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlar ve davranışlar olarak ifade etmiştir (Aktaş ve Şimşek, 2015: 220).

Maslach’a göre (1993) tükenmişlik sendromunun üç boyutu vardır. Bunlar duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalmadır.(Maslach ve Schaufeli’ den aktaran Ereş, 2017: 533). Tükenmişliğin bireysel boyutuyla ilgili olan duygusal tükenme, çoğu zaman kişinin başka bireylere fayda sağlarken, kendisinden beklenenin yüksek olması nedeniyle ortaya çıkan psikolojik çöküntü halini kast etmektedir (Baysal ve Girgin, 2005: 2).

Duyarsızlaşma boyutu, kişinin çalıştığı örgüte, ihtiyaçlarını giderdiği kişilere veya birlikte çalıştığı diğer bireylere karşı olumsuz, mesafeli, umursamaz, aşağılayan, agresif bir tavır alması şeklinde ifade edilirken aynı zamanda tükenmişliğin kişilerarası boyutunu tanımlamaktadır (Cemaloğlu, 2019: 218).

Kişisel başarıda azalma boyutunda ise “başarısızlık ve yetersizlik duygusu, moral bozukluğu, verimlilikte düşme, sorunlarla başa çıkamama, kişiler arası ilişkilerde bozulma, özgüven de azalma gibi belirtilerle kendini gösteren kişisel başarı duygusu, en sade haliyle

'kişinin kendini olumsuz değerlendirme yöneliminde olmasını ifade eder" (Sürgevil, 2014: 68).

2.3.1.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier (1983) tükenmişlik modelini, Bandura'nın kendini yeterli bulma/öz yeterlilik" modelini esas alarak oluşturmuştur. Bu modelde; işgörenin, işle ilgili pozitif düşüncelerinin düşük, ceza beklentilerinin ise yüksek olduğunu; var olan pekiştiricileri kontrol edebilme yönündeki beklentilerinin düşük olduğu ve pekiştiricileri kontrol edebilmek için gereken davranışları yapmayla ilgili kişisel olarak kendini yeterli görmemesi ile tekrarlanan iş yaşantılarının sonucu gelişen bir durumdur (Sürgevil, 2014: 47- 50).

Bandura (1977)'ye göre yeterli olma, istedik sonuçları ortaya çıkaracak verimli davranışların yapılmasında, kişisel yeterliliğin önemli olduğunu öne sürer. Bununla birlikte sonuç ve yeterli olma beklentilerini ayırt etmenin önemini vurgular, çünkü bunların arasındaki fark 'bilme' ile 'yapma' arasındaki farktır. Bağlamsal işleme sürecinde birey, beklentilerini nasıl öğrenir, nasıl gizli tutar ve ne şekilde değişikliğe uğrattır sorularına cevap aramak bu modele özgüdür. Bağlamsal işleme, insanın bağlam içerisinde bilgiyi işleme süreçlerini göstermektedir ve bu süreci etkileyebilecek örnekler ise; örgütsel yapılar, sosyal çevre, öğrenme şekilleri ve inançlar olarak düşünülebilir (Baysal, 1995: 25- 26).

2.3.1.6. Pines Tükenmişlik Modeli

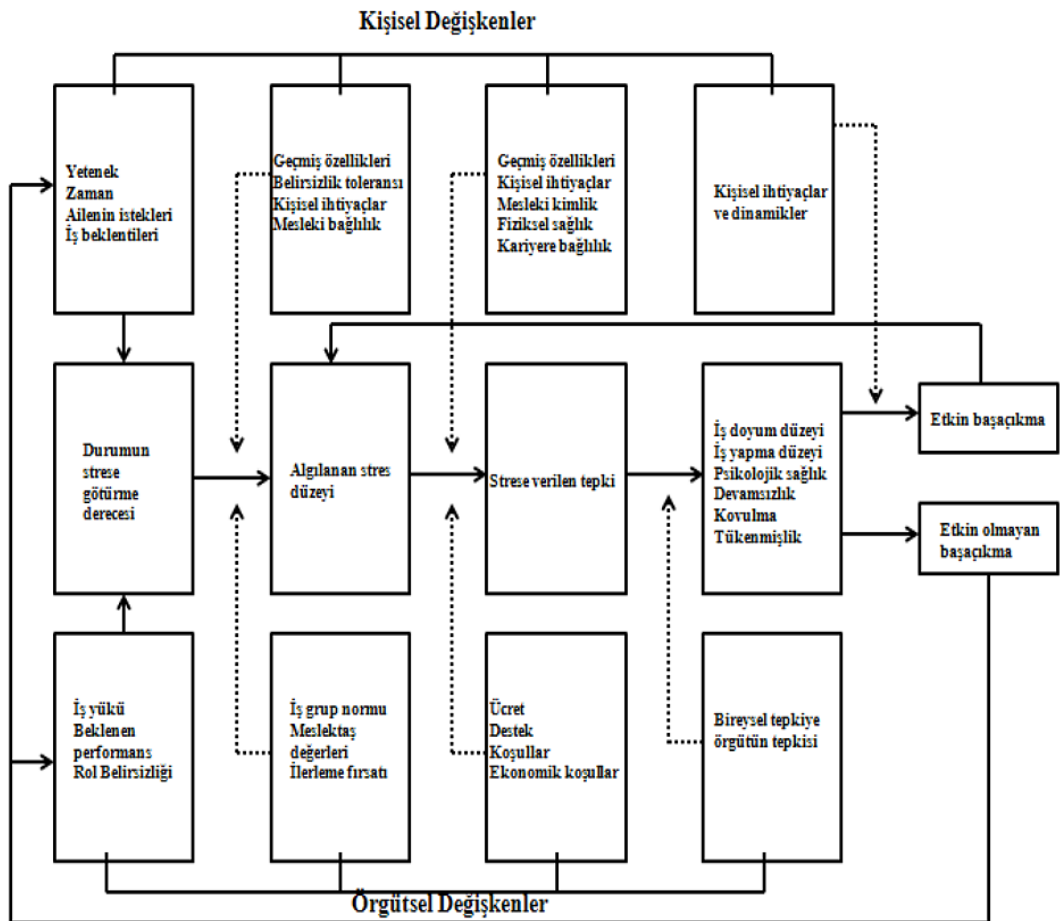
Modelde, tükenmişlik bireylerin duygusal anlamda sürekli tüketen ortamların; bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk durumu şeklinde açıklanmıştır. Bu modelde tükenmişliğin üç aşamasından biri olan fiziksel bitkinlik; enerjide azalma ve kronik yorgunluk olarak açıklanmakta, ikinci aşamada ise duygusal bitkinlik; çaresizlik, ümitsizlik, köşeye sıkışmış olma, adanmışlık ve düş kırıklığı duygularını içermektedir. Son olarak üçüncü boyu t olan zihinsel bitkinlik; bireyin kendisine, yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar ve davranışlar sergilemesi olarak ifade edilmektedir (Sürgevil, 2014: 43).

Bu modele göre tükenmişliğin asıl sebebi, bireyi sürekli psikolojik olarak baskılayan çalışma ortamıdır, bu bağlamda motivasyon seviyesi kavramı önemli bir yere sahiptir ve motivasyon düzeyi yüksek olan örgüt çalışanları kendilerini sürekli baskı altında hissettiklerinde tükenmişlik yaşamaktadır (Çiftçi ve Sarıışık, 2015: 219).

2.3.1.7. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982)'a göre, sürekli maruz kalınan duygusal strese karşı gelişen ve üç boyuttan oluşan bir tükenmişlik modelidir. Bahsedilen süreçler: Duygusal ve fiziksel tükenme, iş veriminde düşme ve iş arkadaşlarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranışsal tepkilerdir” (Çiftçi ve Saruışık, 2015: 219).

Sürekli tekrarlanan stres durumunda ortaya çıkan bu modelde tükenmişlik belirtileri olarak yorgunluk, fiziksel semptomlara odaklı olan fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi tutum ve duygulara odaklı olan duyuşsal/bilişsel şikâyetler, duyarsızlaşma ve iş veriminde düşme gibi davranışlara odaklı olan davranışsal belirtilerden oluşmaktadır (Sılığ, 2003: 15; Baysal, 1995: 29).



Şekil 4. Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli.

Kaynak: Perlman, B. ve Hartman, E.A. 1981

Örgütsel tükenmişliği etkileyen başlıca aşamalar şekil: 4 de bulunmaktadır. Bu aşamalar aşağıda üç başlık altında açıklanmıştır;

Durumun Strese Götürme Derecesi: Çalışanı ne veya neler strese sokar bunu açıklayan aşamadır. Strese sebep olan iki olay söz konusudur. Bunlardan birincisi; organizasyonun çalışandan beklentilerinin bireyin bilgi ve becerilerinden daha yüksek olmasıdır. İkincisi ise; kişinin işi gereği yaptığı faaliyetlerin ümit ettiklerine, gereksinimlerine ve değerlerine karşılık verememesidir. Yani birey ile örgüt arasındaki uyumsuzluğun düzeyi yaşanan stresin de düzeyini etkilemektedir.

Algılanan Stres Düzeyi: Bireyin kişilik yapısı, geçmişi, örgüt içindeki rolü, örgüt kültürü gibi sebeplerle kişide strese neden olan pek çok etken varken bunların her biri bireyde stres oluşturmaz. Strese verilen reaksiyon: Bu aşamada strese karşı gösterilen üç ayrı reaksiyon grubu yer almaktadır. Bunlar; davranışsal, fizyolojik ve bilişsel/duyuşsal tepkilerdir. Bireyde bu reaksiyonlardan neyin ya da nelerin ortaya çıkacağı yine farklı faktörlere bağlıdır. Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Yaşanan stres sonucu, iş tatmini ya da iş yapma düzeyinde bir değişme olabilecek, psikolojik ve fizyolojik beden sağlığında bozulmalar meydana gelebilecek, işgören işi bırakma ya da işten çıkarılma durumlarıyla karşı karşıya kalabilecektir (Sürgevil, 2014: 46-47).

2. 3.1.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Ericson' un kişilik gelişim teorisini esas alarak açıklanan model, kimlik-rol karmaşası, yetersizlik-yetkinlik aşaması, durağanlık-verimlilik aşaması ve hayal kurma-yeniden oluşturma aşamalarından oluşmaktadır.

1. Rol-Kimlik Karmaşası Aşaması: Bireyin kendine uygun bir mesleğe karar vermesi kritik bir dönemdir. Bu seçimde başarılı olamayan birey gelecekte meslek yaşamında rol karmaşası yaşamasına neden olmakta ve bu da kişinin gelecekte tükenmişlik yaşamasına sebep olmaktadır (Baysal, 1995: 22).

2. Yetkinlik-Yetersizlik Aşaması: Bu aşamada birey profesyonel bir kimlik geliştirmekte ve "işimde nasıl daha iyi olabilirim?" sorusuyla ilgilenmektedir. Bu sorunun cevabını bulabilmek için kendini diğer meslektaşlarıyla karşılaştırmaktadır. Kişi, bu durumda yetkinlik hissine sahip ise işinde iyi olduğunu bilerek kendini değerli hissetmektedir (Baysal, 1995: 23).

3. Verimlilik-Durgunluk Aşaması: Bu aşamada kişi, kariyer ve kişisel mutluluk arasındaki ilişkiyi ciddi olarak sorgulamaya başlamıştır. Yeteneklerini ortaya çıkaracak ortamdan yoksun olan kişi boşluk hissi yaşar. Bu duygu aynı zamanda tükenmişlikle de ilişkilidir (Baysal, 1995: 24).

4. Yeniden Yapılanma-Düş kırıklığı Aşaması: Bu aşamada kişi yaşam amacını sorgulamaya başlar. İşten memnuniyetsizlik, işin monoton olduğu düşüncesi ve stres beklenen olgulardır. Hassasiyet ve ölüm korkusu ile karakterize klasik bir orta yaş sendromu meydana gelebilmektedir. Bu durumda kişi, mesleğiyle ilgili düş kırıklığı yaşamaktadır. Bu düş ile nihayet mesleğin amaçlarını yeniden tanımlamaya başlayabilir. Eğer yapamazsa, sonuç ya mesleğe yabancılaşma ya da tükenmişlik olabilir (Baysal, 1995: 25).

2.3.2. Örgütsel Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliği ortaya koyan birtakım belirtileri söz konusudur. Tükenmişliğin kişisel belirtileri davranışsal, psikolojik ve fiziksel belirtiler olmak üzere üç ana başlık altında toplanabilir (Sürgevil, 2014: 31).

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri yorgunluk ve halsizlik hissi, sık tekrarlayan soğuk algınlığı ve grip, kronik baş ağrıları, sindirim sistemi şikayetleri, uyuşukluk, uykusuzluk, kilo kaybı, solunum güçlüğü, cilt problemleri, genel ağrılar ve sızılar, yüksek kolesterol, kalp rahatsızlıkları olarak sayılabilir (Çam, 1991: 9).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri çabuk sinirlenme, işten uzaklaşma, alınganlık, iş tatminsizliği, işe devamsızlık veya geç kalma, ilaç ve alkol kullanma eğilimi, kendine güvensizlik hissi, aile çatışmaları, içe kapanıklık, suçluluk hissi, unutkanlık, rol çatışması, işleri erteleme, başarısızlık, hizmet verilen kişilere tek tip davranma örnek verilebilir (Sılığ, 2003: 28-29).

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri ise çevresindeki insanları eleştirme, duygusuzca davranma, insanlara karşı ilgisizlik, kişisel başarı hissinde düşüş, düş kırıklığı, umutsuzluk, sıkılma, yabancılaşma, depresyon, endişe, konsantrasyonda azalma, alınganlık, yalnız kalma duygularını içerir (Izgar, 2000: 25).

2.3.3. Örgütsel Tükenmişliğin Nedenleri

Literatür incelendiğinde tükenmişliğin bireysel ve örgütsel başlıkları altında toplanabilecek pek çok sebebi olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu bölümde tükenmişliğin önce bireysel sonra da örgütsel nedenleri ayrı başlıklar altında açıklanmıştır.

2.3.3.1. Örgütsel Tükenmişliğin Bireysel Nedenleri

Bireysel faktörler genel anlamda aşağıda açıklamalarına yer verilen paragraflar altında toplanabilir.

Bireysel faktörler, kişinin tükenmişlik yaşamasına sebep olan çevresel etkenlerin tesirinde kalışını kimi zaman azaltıcı kimi zaman arttırıcı bir özelliğe sahip olması nedeniyle önemli değişkenlerdir. Başka bir deyişle çalışanları tükenmişliğe neden olan faktörlerin hâkim olduğu örgüt ortamı farklı karakterdeki bireyleri farklı etkileyecektir. Çalışan, bu olumsuz faktörlerin etkisini kişisel özellikleri sayesinde yok sayabilir ya da daha düşük oranda etkilenebilir, kimisi için algılanan olumsuzluk daha yüksek seviyede hissedilebilir ve daha fazla etkilenebilir (Sürgevil, 2014: 77).

Bireyin beklenti düzeyi ile ilgili olarak; Birey, gerçek olamayacak bir beklentiye sahipse buna rağmen beklentiye ulaşabilmek için ısrarcı davranıyorsa huzursuz ve sıkıntılı bir ruh haline gelecektir. Bu durumda birey, kendi içinde çatışmalar yaşayacaktır. Bu durum yaşam enerjinin ve işlev görme yeteneğinin tükenmesine yol açacaktır (Tümekaya, 1996: 15).

Kişilik yapısı (A Tipi Kişilik/ B Tipi Kişilik) ile ilgili olarak; “A tipi kişilik Freudenberger (1974) tarafından potansiyel bir ‘tükenmişlik’ tipi olarak tanımlanmaktadır” (Sılığ, 2003: 23). A tipi karakter özelliğinde olan bireyler toplumsal iletişimlerini mümkün olduğunca düşük seviyede tuttukları için, çevrelerinden aldıkları sosyal destek seviyeleri azalmakta bununla birlikte çalışma hayatının baskısı ile mücadelede başarı oranları düşmekte ve nihayetinde tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Baysal, 1995: 36).

Kendine yeterlilik fikri bireyin kendine güvenmesini ve ihtiyaçlarını gidermesi bakımından başka kişilere göre daha düşük seviyede bağımlı olmayı ifade eder. “Kendisine güvenmeyen, sahip olduğu niteliklerin önemli ve değerli olduğuna inanmayan bireyler için; olaylar karşısında yaşanabilecek stres, onları daha da çaresiz bırakıp tükenmişlik yaşama olasılıklarını artırabilecektir” Tükenmişliğin bireysel faktörlerinden biri cinsiyettir. Yapılan araştırmalarda, kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir (Ereş, 2017: 537).

Tükenmişlik düzeyinin, genç çalışanlar arasında yaşlı çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Burada yaşın etkisi ile bireylerin daha sakin, dengeli, olgun ve tükenmişliğe karşı dayanıklı oldukları anlaşılmaktadır (Sılığ, 2003: 24).

Evli olmayanların, evli olanlara göre sosyal destek sistemlerinin daha az olduğu,

mesleki ve kişisel sorunlarla baş etmede kolayca yılgınlığa düşerek tükenmişlik yaşayabilecekleri söylenebilir. Bu durumda evli olanların sorunlarla baş etmede mevcut durumu yönetmede daha tecrübeli olduğu görülmüştür (Karsavuran, 2014: 155).

2.3.3.2. Örgütsel Tükenmişliğin Örgütsel Nedenleri

Kişinin yaptığı iş ve örgüt ortamı da tükenmişliğe neden olabilmektedir. Birçok araştırmacı tarafından çalışılan tükenmişlik ile diğer örgütsel değişkenler arasındaki ilişki farklı başlıklar altında açıklanmıştır (Kervancı, 2013: 26).

Tükenmişliğe neden olan çevresel faktörler fazla iş yükü, uzun çalışma saatleri, iş yerindeki iletişim örüntüsü, sosyal destek, iş ilişkileri, rol karmaşası, rol belirsizliği, iş yerinin fiziki koşulları, kariyer fırsatlarının olmaması, yetersiz ücret, idari baskı, özerkliğin olmaması, örgüt içinde kararlara katılamama, ailesel nedenler şeklinde sıralanmaktadır (Sılığ, 2003: 25).

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri Maslach ve Leiter (1997) tarafından tavsiye edilen aidiyet, adalet, ödüller, iş yükü, kontrol, ve değerler sınıflamasıdır (Sürgevil, 2014: 90). İş yükü örgüt bakımından verimliliği; kişi bakımında sarf edilen vakit ve enerjiyi açıklamaktadır (Sürgevil, 2014: 91). Gereken sürede işin bitirilme algısı ve bunun için fazla çalışma zorunluluğu ile bu işi yerine getirebilmede gerekli beceri eksikliği düşüncesi, en çok belirlenen tükenmişlik öncülüdür (Ereş, 2017: 535).

Bireyin kendi işi üzerinde elinde bulundurduğu seçim yapma, karar verme, sorumluluklarını yerine getirme ve sorun çözme imkânı ve imkânsızlığıdır (Çiftçi ve Sarıışık, 2015: 221). Kişinin işi üzerinde yeterli seviyede hâkimiyeti olmadığı duygusunu ortaya çıkaran kavramlar rol çatışması ve rol belirsizliğidir. Tükenmişliğin öncülleri olarak rol belirsizliği ve rol çatışmasına yönelik farklı örgütsel amaçları olan örgütlerde yapılan çalışmalar da rol belirsizliği ve rol çatışmasının tükenmişliğin öncülü olduğunu belirlemiştir (Ereş, 2017: 535).

Bireyler iş hayatında, şahsi davranmak yerine bir gruba dahil olmayı, grup etkileşiminden fayda görmeyi bir teminat şeklinde görme eğilimindedirler. Bu sebeple organizasyonlarda belli hedefleri gerçekleştirmek için oluşturulmuş çalışma toplulukları bireyler açısından da organizasyon açısından da oldukça önemlidir (Silah, 2001: 469).

Örgüt içinde bireyler arası ilişkilerin geliştirilmesi ve değiştirilmesi tükenmişliği etkilemektedir. Bu bağlamda, bireylerin örgüt içinde hem çalışma arkadaşları ile ilişkileri

hem de yöneticileri ile istedikleri düzeydeki ilişki kurmaları tükenmişlik seviyelerini düşürebilmektedir (Meydan 2011: 288).

Adalet, örgütlerin bütün çalışanları için dengeli ve eşit normlar sağlamasıdır (Çiftçi ve Sarıışık, 2015: 222).

Örgüt içerisindeki adalet algısı bireylerin tükenmişlik duygusuna etki eden bir değişken olarak karşımıza çıkar (Şeşen 2010: 67).

‘İdeal davranış biçimleri veya hayat gayeleri hakkındaki inanç’ olarak açıklanan değer; daha sade bir anlatımla bir şeyin iyi mi yoksa kötü mü olduğuna dair elde tutulan inançtır (Bilgin, 2003: 80-81).

2.3.4.Örgütsel Tükenmişliğin Sonuçları

Yapılan araştırmalarda tükenmişliğin birçok olumsuz sonucu olduğu ortaya çıkmıştır. Sosyal bir varlık olan bireyin tükenmişlik yaşaması sadece kendisini etkilemekle sınırlı kalmamaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişinin iş yaşamını sürdürdüğü örgüt ortamı, çalışma arkadaşları ve ailesi de bu durumdan etkilenmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin bireysel, örgütsel ve ailevi sonuçları bulunmaktadır (Izgar, 2000: 32).

Tükenmişlik birey üzerinde hem fizyolojik hem de psikolojik sorunlar ortaya çıkarmaktadır. “Tükenmişlik yaşayan bireylerde uykusuzluk, baş ağrıları, iştahsızlık, yorgunluk, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sorunlar ve depresyon, çaresizlik, önyargı, kaygı, alınganlık gibi duygusal sorunlar sıklıkla görülmektedir” (Çiftçi ve Sarıışık, 2015: 222).

Tükenmişliğin olumsuz neticelerinden bazıları ise kişileri sakinleştirici veya uyuşturucu maddeler, tütün ya da alkol kullanımına itmesidir (Sılığ, 2003: 30).

Tükenmişlik sendromu bireysel boyutta organizasyon için oluşturduğu sonuçlar iş tatminsizliği, işten ayrılma ve örgüte bağlılıkta azalmadır; örgütsel boyuttaki sonuçları ise iş sürekliliğinde sorun yaşama, rapor alma veya izin kullanma, işi başka kişilere devretme, verim düşüklüğü ile hizmet kalitesinde azalmadır (Ereş, 2017: 540).

Tükenmişliğin bireyin hayatını etkilemesine bağlı evlilik ve aile yaşamı da negatif yönde etkilenmektedir. Tükenmişlik düzeyi yükseldikçe bireylerde tahammülsüzlük, huysuzluk, içe kapanma ve hoşgörüsüzlük eğilimleri artmaktadır (Çiftçi ve Sarıışık, 2015: 222).

Genellikle çalışma yaşamında haksızlığa uğradığını düşünen kişiler, bunun

kızgınlığını doğrudan yöneticilerine veya iş arkadaşlarına yöneltilmediklerinde bu olumsuz duygularını eşlerinden ve diğer aile bireylerinden çıkarabilmektedir. Günümüzde boşanma sebeplerinden üçüncü sırada karşımıza çıkmaktadır (Dolgun, 2010).

2.3.4. Örgütsel Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlik yaşayan iş görenlere sahip örgütler, zaman içerisinde verimde azalma ile birlikte durağanlığa mahkûm olurlar. Bu sebeple tükenmişlik, örgütleri tehlikeye sokan bir problem olarak fark edilmeli ve hemen çözüm arayışına gidilmelidir (Cemaloğlu, 2019: 226).

2.3.4.1. Örgütsel Tükenmişlikle Bireysel Baş Etme Yöntemleri

Örgütsel tükenmişlikle bireysel mücadelede faydalı olacağı düşünülen stratejiler aşağıdaki paragraflarda incelenmektedir.

Tükenmişlik yaşayan bireyin bulunduğu ortamdan uzaklaşması kişinin duygusal olarak hafiflemesini sağlayabilir iş hayatına daha hevesli ve heyecanlı dönmesi kişilerin bakış açısını değiştirme olanağı sağlayabilir (Izgar, 2000: 47)

Strese maruz kalan kişinin kendisiyle konuşması mevcut durumu değerlendirerek mantıklı şeyler söylemesi kişi için yararlıdır. Başarılı olduğu zamanları hatırlaması sorunları içselleştirmeden işi gereği olduğunu düşünerek hayatının diğer alanlarına yansıtması iş sorunlarını işte bırakması tavsiye edilmektedir. Stresle mücadele için en çok kullanılan zaman yönetimi, ruhsal destek, olumlu düşünme olarak sıralanabilir (Bingöl ve Naktiyok, 2001: 9).

Bireyin sağlıklı beslenmesi, uyku düzeninin olması, düzenli spor yapması gibi alışkanlıklar edinmesi kişinin yoğun stres zamanlarını yönetmesine yardımcı olacaktır. Öğrenilen nefes egzersizleri ile gerginlik durumlarında beden gevşemesi sağlanarak bireyi tükenmişliğe sürükleyen stres seviyesi düşürülebilir. Gevşeme tekniklerini uygulayan bireyler, birikmiş stresin yarattığı gerilimden kurtularak bir anlamda yeniden canlanmak için bedenlerine zaman tanımaktadır. Bireylerin stresli ortamlarda olumsuz duyguların etkisinden kurtulmak istediklerinde, ciddiyetine sınır koyarak mizah yapması bunun devamında gülmesi bakış açısında değişim sağladığı için stresle mücadelede önemli bir yer almaktadır. Bütün çabalarına rağmen tükenmişlikle baş edemeyen birey işi bırakıp yeni bir işe başlangıç yapabilir (Güven, 2021: 22).

2.3.4.2. Örgütsel Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlikle örgütsel mücadelede faydalı olacağı düşünülen stratejiler arasında yönetim geliştirme ve personel seçimi sayılabilir. Personel seçimi; belirlenen görevi yapacak

kişinin ne tür donanımlara sahip olması gerektiğinin kesin bir şekilde ortaya koymasını gerektiren, önemli ve özenle yapılması gereken bir süreçtir. Kişinin yapacağı işin tanımını yapmak ve alınacak personelin hangi özelliklere sahip olması gerektiği belirlemek tükenmişlik yaşanma ihtimali düşürecektir (Sürgevil, 2014: 185).

Örgütün başvuru yapan adaylar arasında yaş, cinsiyet, medeni durum ve ırk gibi öğeler açısından ayırım yapılmaması, herkese eşit yaklaşılması gerekir. Başvuru yapan her aday ile şeffaf, dürüst ve çift yönlü iletişim kurularak, tüm adayların aynı seçim sürecinden geçirilmesi gerekir (Özdeveci, Sucan ve Akın 2016).

Koçel' e (2003: 41) göre “yönetim geliştirme, yöneticilerin işlerini daha etkin yapabilmeleri için yeni araç, teknik ve kavramlarla donatılmaları, karar verme ve problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi, davranış ve tutumlarının değiştirilmesi bu programların başlıca amaçları arasında sıralanabilir” şeklindedir.

2.4. Örgütsel Dedikodu Üzerine Yapılan Çalışmalar

İlgili alanyazın incelendiğinde Lind ve arkadaşları (2007) tarafından Amerika’ da okullarda dedikodunun yayılma hızı ve yaygınlığı incelenmiştir. Çalışmada dedikodunun yayılma faktörü tanımlanmış ve çeşitli sosyal bağlantı modelleri ile okul-arkadaşlık ağlarında dedikodu incelenmiştir. Araştırmada dedikodunun yayılma riskini minimize etmek için kişilerin ideal sayıda arkadaşlık ilişkisine sahip olması gerektiği ortaya çıkmıştır.

Örgütlerde dedikodunun olumlu ve olumsuz dedikodu şeklinde iki türe ayrıldığı görülmektedir. Bu çalışmalardan Ellwardt, Labianca ve Wittek (2012) tarafından yapılan çalışmada, iş yerinde informal iletişim ağı içindeki gruplarda olumlu ve olumsuz dedikodunun hedeflerinin kimler olduğu sosyal ağ perspektifinden incelenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre olumlu ve olumsuz dedikodunun, çalışma grubundaki iş arkadaşlarına odaklandığı görülmüştür. Olumsuz dedikodu, gruptaki belirli bireyleri, özellikle daha düşük statüdekileri hedeflemektedir. Olumlu dedikodular ise arkadaş ağındaki bütün herkes hakkında olabilmektedir. Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca (2010) da yaptıkları çalışmada dedikodu kavramını olumlu ve olumsuz dedikodu olarak incelemiştir. Bu çalışmada, kişiler arasındaki dostluk bağları ile olumlu ve olumsuz dedikoduya katılma arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Yapılan bu araştırmanın sonuçlarında içten dostluk bağlarına göre daha az güvenilir olan çalışma ortamında oluşan arkadaşlık bağları, yalnızca olumlu dedikodularla olumlu ilişkiye sahiptir. Buna ek olarak çalışanları içten dostluk ağındaki ilişkileri, olumsuz dedikodu yapma olasılığını yükseltmektedir.

Abdullah ve Marican (2014) tarafından örgütsel ve bireyler arası istenmedik davranışların incelendiği bir çalışmada, örgütlerde kişiler arasındaki istenmeyen davranışlara sebep olan en mühim davranış biçiminin %72,7 oranla örgütsel dedikodu olduğu belirlenmiştir.

Danış (2015) ve Litman, Huang ve Chang, (2009) çalışmalarında dedikodu kavramının olumlu ve olumsuz boyutlarından ziyade dedikodunun konusu, oluşma nedenleri ve fonksiyonları gibi konulara değinmişlerdir. Danış (2015) tarafından yapılan çalışmada dedikodunun konusu ve toplumu dedikoduya iten nedenler irdelenmiştir. Araştırmada, dedikodunun meydana gelişi, amacı ve işlevlerine ek olarak dedikodunun yapıldığı ortamlar da irdelenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre dışa kapalı toplumlarda dedikodunun nedenleri kişiler arasındaki rekabetler ve kıskançlıklar iken modern toplumlarda dedikodunun kaynağı bireyin içinde yalnızlık durumu olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan Litman, Huang ve Chang, (2009) tarafından yapılan araştırmada 504 Tayvanlı katılımcı üzerinde dedikodunun fonksiyonlarını incelenmiştir. Araştırma sonucunda dedikoduya yönelik sosyal değerler ve ahlaki değerlere yönelik tutumları yansıtan iki faktörlü bir tanım ortaya koymuşlardır. Araştırmaya göre, ölçek puanları, sosyal onay dürtüleri ile negatif yönde ilişkilidir; sosyal değer alt boyutu, diğer insanları etkilemede iyi olmanın öz-farkındalığı ile, hem sosyal değer hem de ahlaki değer alt boyutları, çalışanların bireysel gelişmenin bir göstergesi olarak başkalarıyla etkili bir şekilde etkileşime girme algılarıyla olumsuz ilişkiler olduğu görülmüştür.

Alanyazın incelendiğinde dedikoduya ilişkin farklı konular da göze çarpmaktadır. Vaidyanathan, Khalsa ve Ecklund (2016), Lind ve arkadaşları (2007) ve Abdullah ve Marican (2014) tarafından yapılan çalışmalarda insanların iletişim ve ilişkilerinin örgüt içerisinde dedikoduyu ne şekilde yönlendirdiğine ilişkin sonuçlar ortaya koymuşlardır. Vaidyanathan, Khalsa ve Ecklund, (2016), bilim insanlarının algıladıkları etik olmayan ve sorumsuz davranışlara karşı genellikle formal eylemden (dedikodu) ziyade informal olarak hareket ettiklerini tespit etmişlerdir. Çalışmada katılımcılar, kuralları ihlal eden meslektaşlarını uyarmak için informal iletişim olarak dedikoduyu seçtiklerini ifade etmişlerdir. Araştırmaya dâhil olan akademisyenlerin çoğunluğu, dedikodunun kuralları ihlal eden kişilerin itibarını zedeleyerek bir sosyal kontrol aracı gibi hizmet edebileceğine inandıklarını belirtmişlerdir. Sonuç olarak araştırma dedikodunun bir sosyal kontrol aracı olduğunu ortaya konmuştur.

Özlük ve Özcan (2021), Hemşireler Arasında Biçimsel Olmayan İletişim Kanallarından Biri: Dedikodu ve Söylentiye Karşı Tutum ve Düşünceler isimli çalışmasında

hemşirelerin dedikoduya karşı tutum ve düşünceleri incelenmiştir. Bu kapsamda 124 hemşireye soru formu doldurtulmuştur. Araştırmanın sonucunda; hemşirelerin dedikoduyu olumlu yönde algıladıkları, ancak söylentilerden veya dedikodulardan olumsuz yönde etkilendikleri belirlenmiştir.

2.5. Dedikodu ve Bağlılık Üzerine Yapılan Çalışmalar

Örgütsel dedikodu ile örgütsel bağlılık değişkenlerinin birlikte kullanıldığı çalışmaların da çok nadir olduğu görülmektedir.

Dedikodu bireysel ve örgütsel açıdan çeşitli boyutları olan ve genel olarak olumsuz tanımlanan bir kavramdır. Örgütlerde dedikodu ve söylenti yaygın bir şekilde kullanılıyorsa örgütün biçimsel iletişim yapısında bir sorun var demektir. Fakat dedikodunun iyi yönetilmesi bağlılık, kişisel tatmin, aidiyet, duygusal doyum gibi değişkenler üzerinde olumlu etkisi olmaktadır. Ayrıca çalışanlar dedikodu gibi biçimsel olmayan iletişim ile birbirleriyle dayanışma ve çok güçlü iş birliği oluşturabilmektedirler (Erbaş, 2008: 89). Doğru yönetildiğinde dedikodu, bireylerin arasındaki etkileşimi desteklemekte ve güçlendirmektedir. Bu bakımdan dedikodu yönetimi örgütler için büyük bir önem taşımaktadır (Selçuklu, 2005).

Alataşlı ve Tösten (2022), “Örgütsel Dedikodu ile Bağlılık Arasındaki İlişkinin Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi” isimli çalışmada eğitimcilerin örgütsel dedikodunun işlevine ilişkin görüşleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkileri araştırmışlardır. Araştırma kapsamında Siirt ilinde görev yapan 384 öğretmene anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların örgütsel dedikodunun haberdar olma boyutuna yönelik görüşleri ile örgütsel bağlılıkları arasında düşük düzeyde ve olumsuz yönde bir ilişkiye rastlanmıştır. Öğretmenler arasında örgütsel dedikodunun, örgütsel bağlılığa etkisi olduğu saptanmıştır. Ayrıca örgütsel dedikodunun zararlı işlevleri yükseldikçe öğretmenlerin bağlılıklarının azaldığı belirlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Çalışmanın bu kısmında, araştırmanın amacı ve türü, evreni ve örnekleme veri toplama araçları ve verilerin analizini içeren kısımlara yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırma kapsamında daha önce çeşitli bilimsel yayınlarda kullanılmış, geçerliliği ve güvenilirliği sınanmış ölçeklere, Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Çalışma, ilişkisel tarama modeline uygun olarak düzenlenmiştir. İki veya daha çok değişken arasında birlikte değişim varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma desenlerinin tümü “ilişkisel tarama modelleri” olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 2002).

Bu çalışmada ilişkisel tarama aracılığı ile hemşirelerde örgütsel dedikodun, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik üzerine olan etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.2. Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın Gaziantep ilindeki evrenini sağlık kurumlarında çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Sağlık Bakanlığı'nın 2019 verilerine göre Gaziantep'te istihdam edilen hemşire sayısı 4.406 olduğu görülmektedir. Cohen, Marrion ve Masson (2000)'e göre %95 güven aralığında evrende 5000 ve altı popülasyon bulunması halinde örneklem sayısı en az 357 olması gerekmektedir. Zaman ve maliyet tasarrufu sağlamak için evreni temsil kabiliyeti olan örneklem belirlenerek, bu örneklem üzerine anket uygulanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örnekleme Gaziantep ilinde sağlık sektöründe görev yapan 401 hemşire olarak belirlenmiştir. Bu katılımcılar gönüllülük esasına göre seçilmiştir. Ankete katılım sağlayacak deneklere ulaşmak için kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme, ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarınca belirlendiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemidir. Kolayda örneklemede veriler, ana kütlede en ekonomik, kolay ve hızlı şekilde toplanmaktadır (Malhotra, 2004: 321). Bu kapsamda çalışmada toplam 401 katılımcıya ulaşılmış ve 2022 yılı içerisinde toplanmıştır.

3.3. Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Aracı

3.3.1 Sosyo Demografik Veri Formu

Araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş tecrübesi vb. bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmada nicel veri toplama tekniklerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan örgütsel dedikodu, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik konularında daha önce geçerliliği ve güvenilirliği ispatlanmış ölçeklere ulaşılmaya çalışılmıştır.

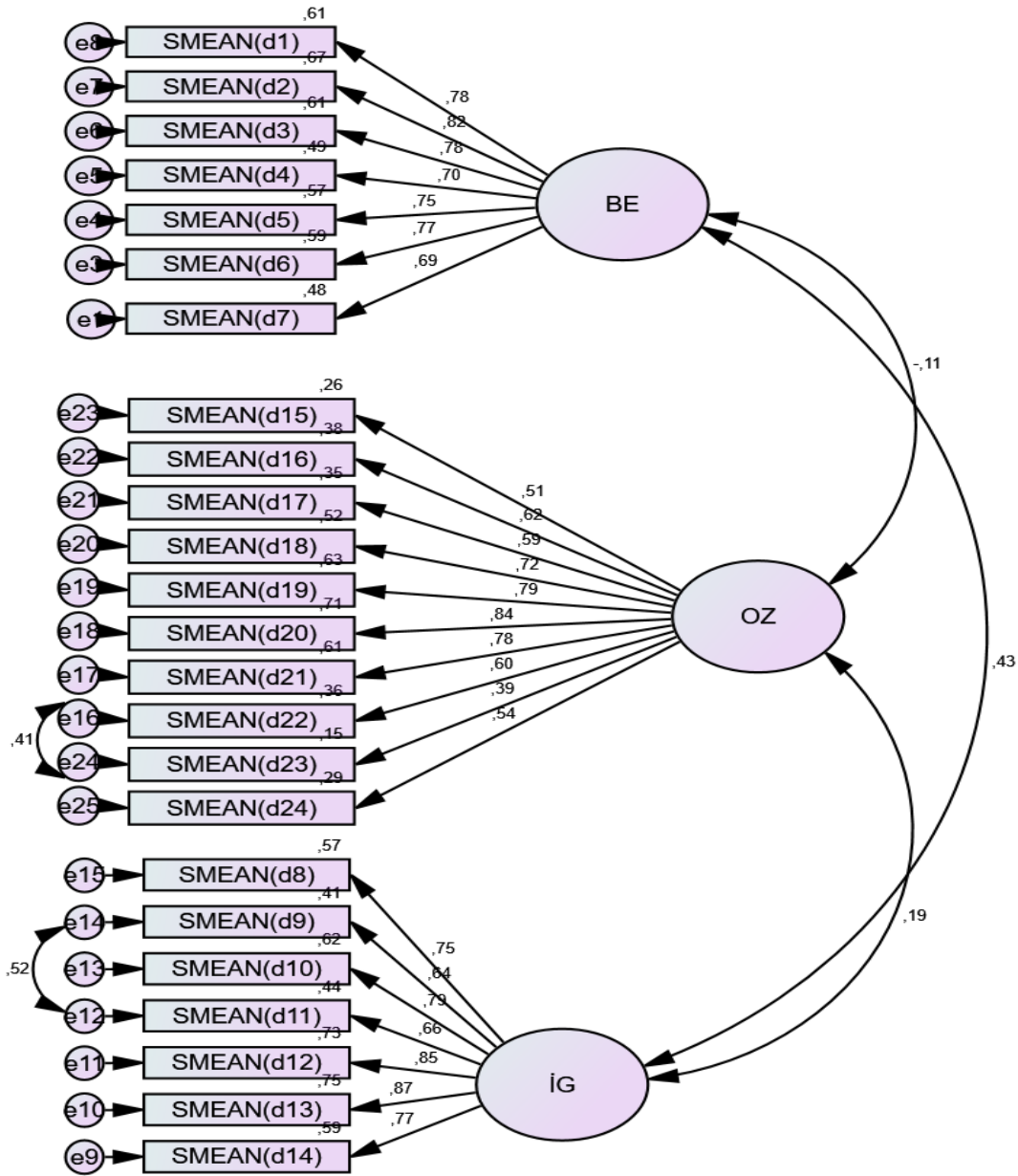
3.3.2. Örgütsel dedikodu ölçeği;

Han vd.(2018) tarafından geliştirilen ölçek üç boyutlu ve 24 maddeden oluşan bir yapıya sahiptir. Örgütsel dedikodu ölçeği 5’li likert sisteme göre değerlendirilmiştir. Ölçekte örgütsel dedikodu ölçeğinin boyutları, “bilgi edinme”, “ilişkileri geliştirme” ve “organizasyonel zarar” şeklindedir.

3.3.2.1. Örgütsel Dedikodu Ölçeği DFA Sonuçları

Bu başlık altında örgütsel dedikodu ölçeğine ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizine yer verilmiştir. Bu kapsamda elde edilen yapı ve uyum iyiliği değerleri aşağıdaki gibidir.

3.3.2.1.1. Birinci Düzey DFA Sonuçları



Şekil 5. Örgütsel Dedikodu Birinci Düzey DFA Sonuçları

Örgütsel dedikodu ölçeğine ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen ölçüm modeli Şekil 5’de verilmiştir. Bu ölçeğin alt boyutlarını “Bilgi Edinme Boyutu (BE)”, “İlişkileri Geliştirme Boyutu (İG)” ve “Organizasyonel Zarar Boyutu (OZ)” boyutları oluşturmaktadır.

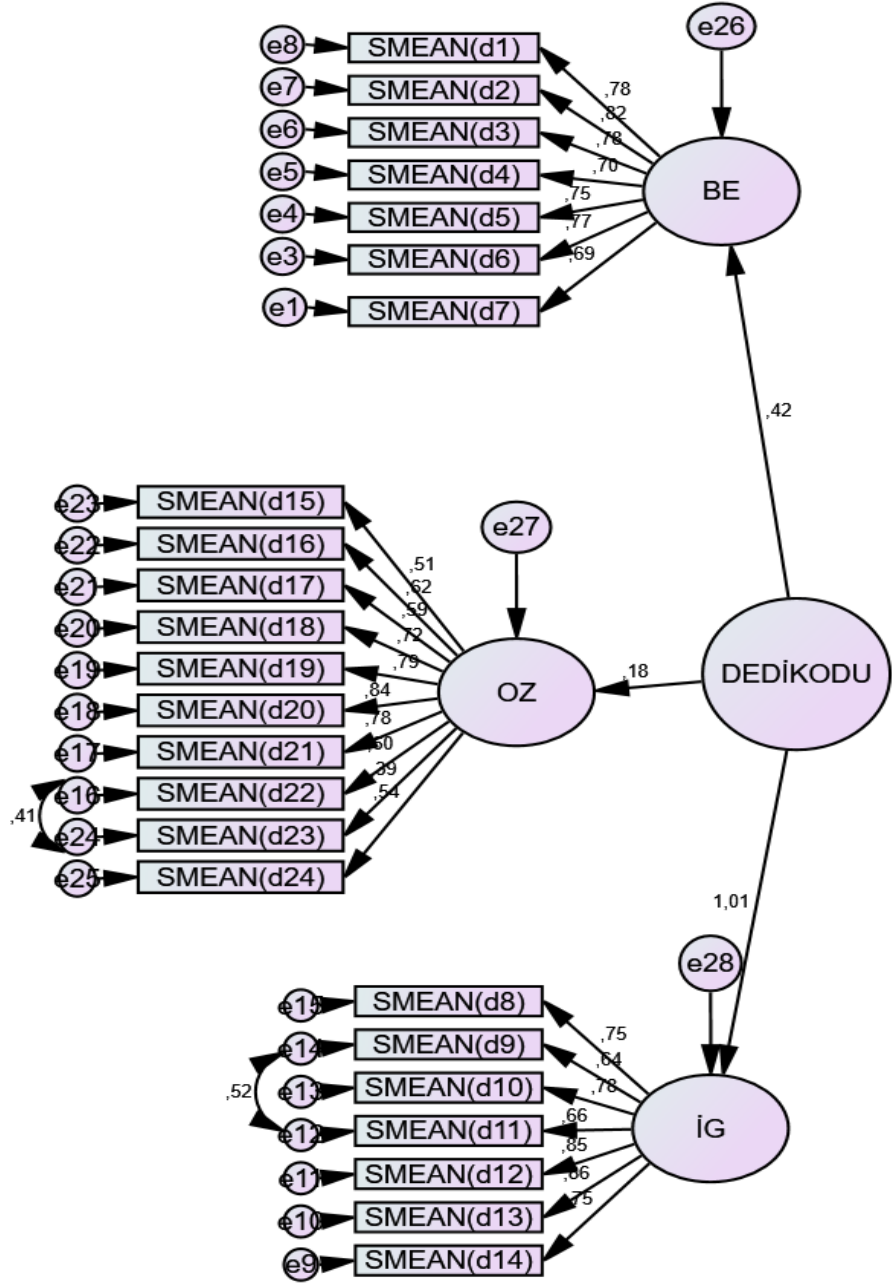
Şekil 5'deki modelin doğrulanıp doğrulanmadığına karar verilmesinde; ifadelerin standardize edilmiş katsayıları (faktör yüklenimleri), bu katsayıların anlamlılık değerleri (p) ve uyum iyiliği değerleri dikkate alınmıştır.

Tablo 2. Örgütsel Dedikodu Ölçeğine İlişkin Birinci Düzey DFA Uyum İyilikleri

Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	2,760	Mükemmel Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,921	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,985	Mükemmel Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,861	İyi Uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,066	İyi Uyum

Tablo 2 'de görüldüğü üzere uyum iyiliği değerlerinden χ^2 / df ve GFI, endeksinin mükemmel, RMESEA CFI ve AGFI endekslerinin ise iyi uyum değerlerinde olduğunu söylemek mümkündür (χ^2 / df : 2,760, CFI:0,921, GFI:0,985, AGFI:0,861, RMESEA:0,066)

3.3.2.1.2. Örgütsel Dedikodu İkinci Düzey DFA Sonuçları



Şekil 6. Örgütsel Dedikodu İkinci Düzey DFA Sonuçları

Şekil 6 'da ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen model verilmiştir. Bu modele ilişkin iyi uyum değerleri aşağıda tablo 3'de verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi BE, OZ ve IG şeklinde adlandırılan boyutların örgütsel dedikodu olarak adlandırılan bir yapının bileşenleri olduğu ve bunların birlikte bir üst yapıyı oluşturduğu yapılan analizler sonucunda doğrulanmıştır. Şekilde de görüldüğü üzere modelde yer alan maddelerin faktör yükleri istenen düzeyde olduğu ($<0,50$) görülmüştür.

Tablo 3. Ölçeğe İlişkin İkinci Düzey DFA Sonuçları

Index	Mükemmel Uyum	İyi Uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	2,760	Mükemmel Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,921	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,883	İyi uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,858	İyi uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,066	İyi Uyum

Tablo 3. de modelin uyum iyiliği indekslerinin iyi uyum veya mükemmel uyum gösterdiği görülmektedir. Ölçek alt boyutlarından BE boyutunun yedi maddeden, OZ boyutunun on maddeden ve İG boyutunun yedi maddeden oluştuğu görülmüştür. Bu bağlamda örgütsel dedikodu ölçeğinin yirmi üç maddeden oluştuğu görülmüştür (χ^2 / df : 2,760, CFI:0,921, GFI:0,883, AGFI:0,858, RMESEA:0,066)

3.3.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

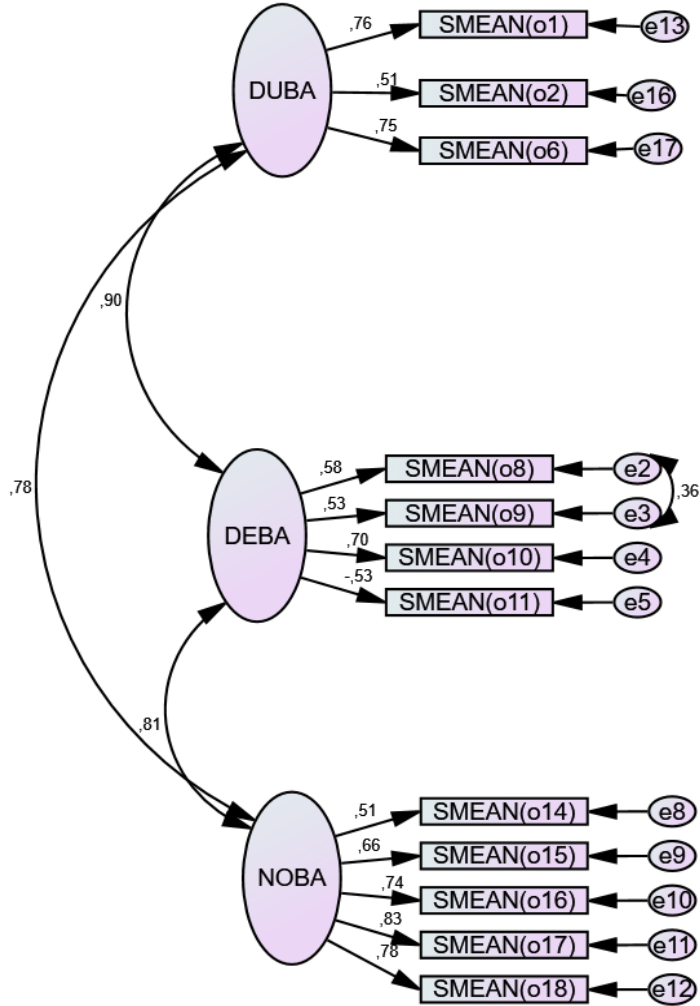
Meyer vd.(2018) tarafından geliştirilen ölçek üç alt boyutlu ve 18 maddeden oluşan bir yapıya sahiptir. Örgütsel bağlılık ölçeği 5’li likert sisteme göre değerlendirilmiştir. Ölçekte örgütsel bağlılığın boyutları, “duygusal bağlılık”, “devam bağlılığı” ve “normatif bağlılığı” şeklindedir.

3.3.3.1. Örgütsel Bağlılık Ölçeği DFA Sonuçları

Bu başlık altında örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizine yer verilmiştir. Bu kapsamda elde edilen yapı ve uyum iyiliği değerleri aşağıdaki gibidir.



3.3.3.1.1. Birinci Düzey DFA Analizi Sonuçları



Şekil 7. Örgütsel Bağlılık Birinci Düzey DFA Sonuçları

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen ölçüm modeli Şekil 7 'de verilmiştir. Şekil deki modelin doğrulanıp doğrulanmadığına karar verilmesinde; ifadelerin standardize edilmiş regresyon katsayıları (faktör yüklenimleri), bu katsayıların anlamlılık değerleri (p) ve uyum iyiliği değerleri dikkate alınmıştır. Modelde

yer alan bazı maddelerin faktör yükleri istenen düzeyde olmadığı için ölçekten bazı maddeler çıkarılmıştır (<0,50). Bu ölçeğin alt boyutlarını “Duygusal Bağlılık (DB)”, ‘Normatif Bağlılık (NB)’ ve “Devam Bağlılığı (DB)” boyutları oluşturmaktadır.

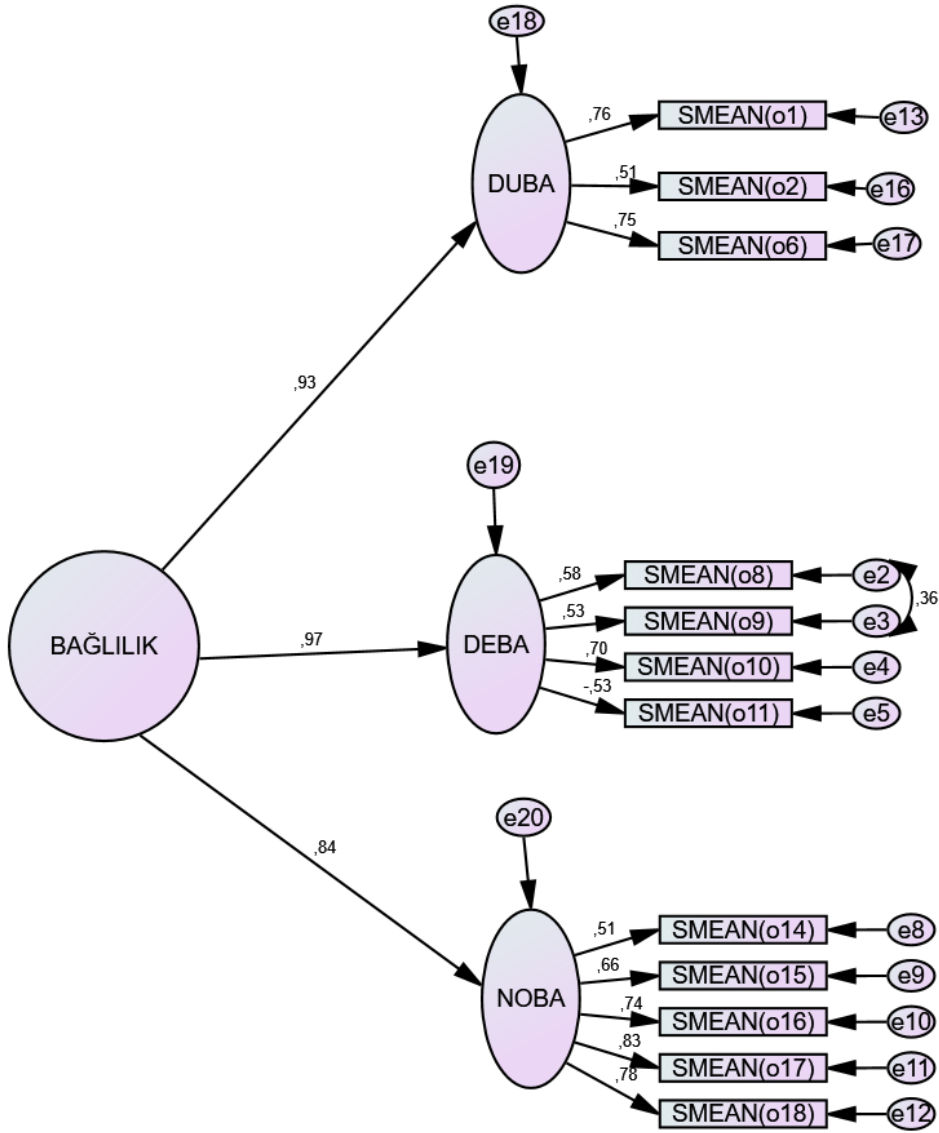
Tablo 4. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Birinci Düzey DFA Uyum İyilikleri

Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	4,059	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,918	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,920	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,876	İyi Uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,077	İyi Uyum

Tablo 4’de görüldüğü üzere uyum iyiliği değerlerinden χ^2 / df , GFI, RMESEA, CFI ve AGFI endekslerinin iyi uyum değerlerinde olduğunu söylemek mümkündür (χ^2 / df : 4,059, CFI:0,918, GFI:0,920, AGFI:0,876, RMESEA:0,077).

Bu ölçekte uyum iyiliği değerlerini sağlamak için DUBA boyutunun 08-09 maddelerine modifikasyon yapılmıştır. Modelin uyum iyiliği indekslerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Modelde ölçek alt boyutlarından DUBA boyutunun üç maddeden, DEBA boyutunun dört maddeden ve NOBA boyutunun beş maddeden oluştuğu görülmektedir. Bu bağlamda örgütsel dedikodu ölçeğinin 12 maddeden oluştuğu görülmüştür.

3.3.3.1.2. İkinci Düzey DFA Sonuçları



Şekil 8. Örgütsel Bağlılık İkinci Düzey DFA Sonuçları

Şekil 8’de ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen model verilmiştir. Bu modele ilişkin iyi uyum değerleri aşağıda tablo 5’de verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi Duygusal Bağlılık(DUBA), Devam Bağlılığı(DEBA) ve Normatif Bağlılık (NOBA) şeklinde

adlandırılan boyutların örgütsel bağlılık olarak adlandırılan bir yapının bileşenleri olduğu ve bunların birlikte bir üst yapıyı oluşturduğu yapılan analizler sonucunda doğrulanmıştır.

Tablo 5. Örgütsel bağlılık Ölçeğine İlişkin İkinci Düzey DFA Sonuçları

Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	4,059	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,918	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,920	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,876	İyi Uyum
RMESE	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,077	İyi Uyum

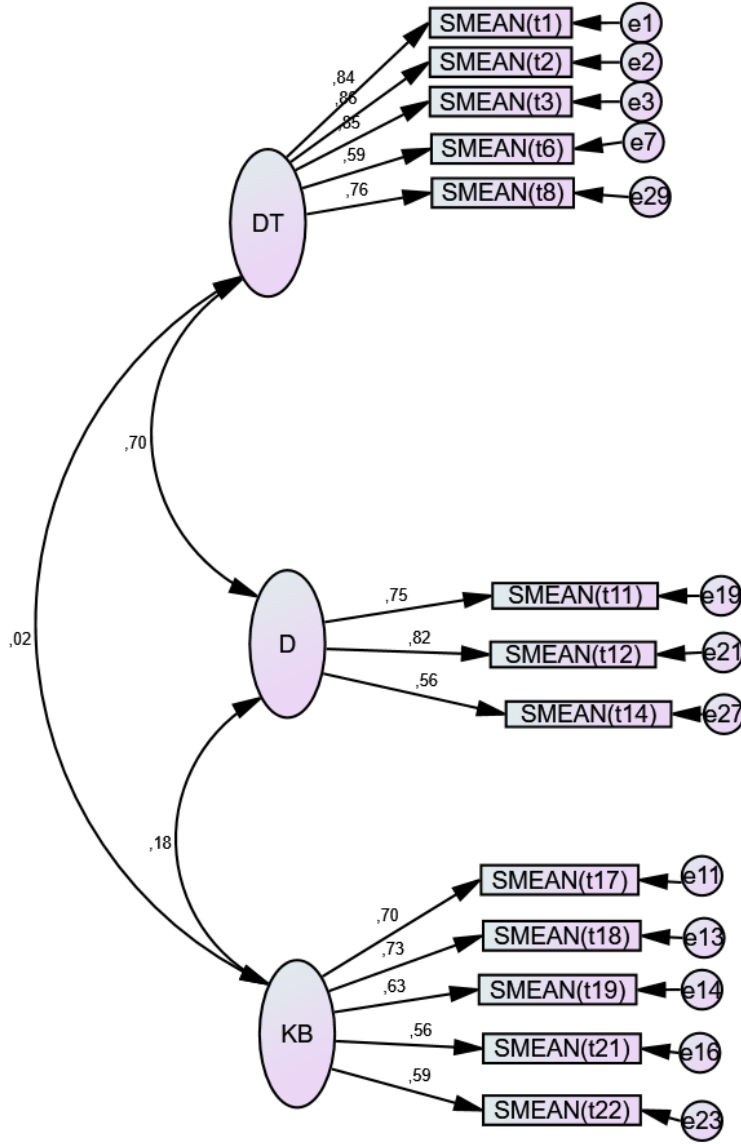
Tablo 5’de görüldüğü üzere uyum iyiliği değerlerinden χ^2 / df ve GFI, RMESEA, CFI ve AGFI endekslerinin iyi uyum değerlerinde olduğunu söylemek mümkündür (χ^2 / df : 4,059, CFI:0,918, GFI:0,920, AGFI:0,876, RMESEA:0,077).

3.3.4. Örgütsel tükenmişlik ölçeği

Mashlach (1999) tarafından geliştirilen ölçek üç alt boyutlu ve 25 maddeden oluşan bir yapıya sahiptir. Örgütsel tükenmişlik ölçeği 5’li likert sisteme göre değerlendirilmiştir. Ölçekte örgütsel tükenmişliğin boyutları, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarıda azalma”dır.

3.3.4.1. Örgütsel Tükenmişlik Ölçeği DFA Sonuçları

Bu başlık altında örgütsel tükenmişlik ölçeğine ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizine yer verilmiştir. Bu kapsamda elde edilen yapı ve uyum iyiliği değerleri aşağıdaki gibidir.



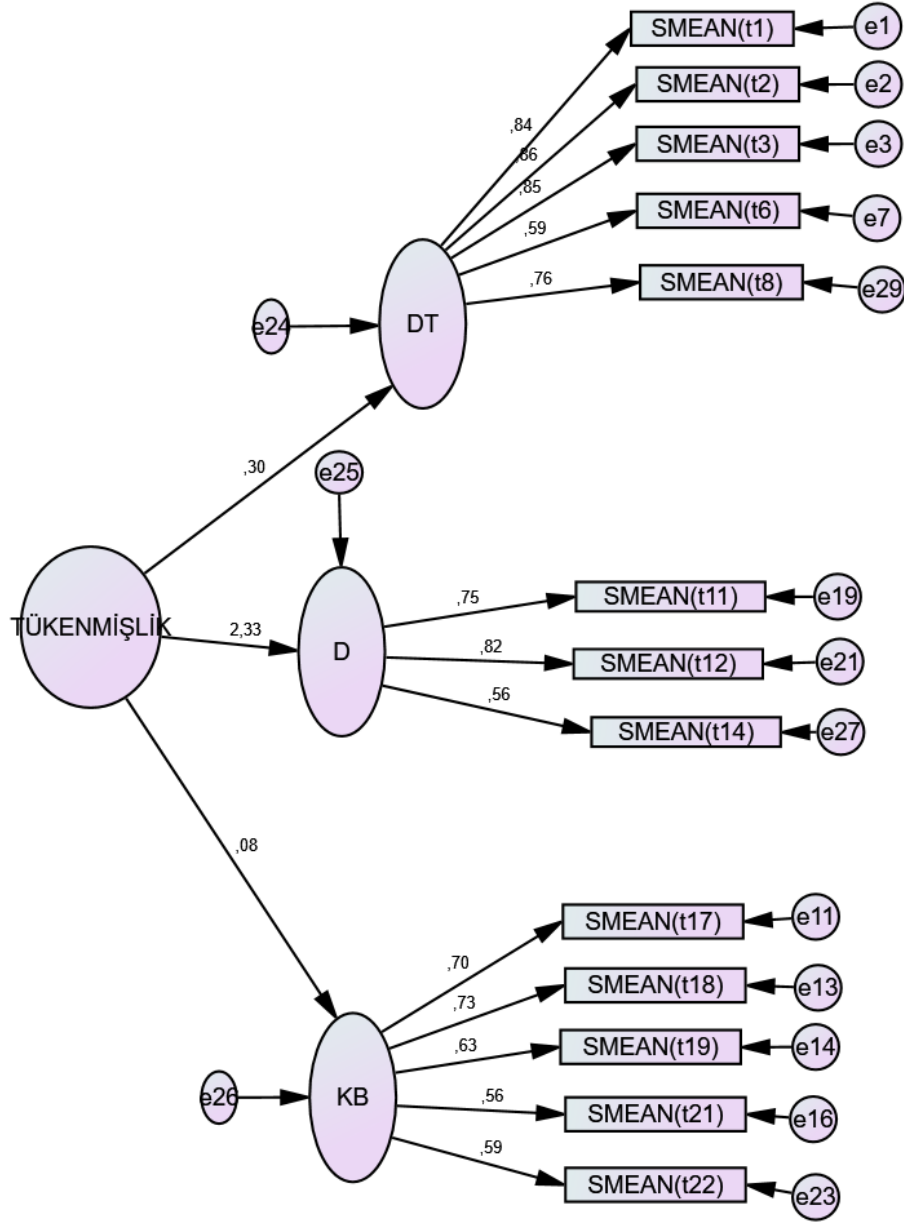
Şekil 9. Örgütsel Tükenmişlik Birinci Düzey DFA Sonuçları

Örgütsel tükenmişlik ölçeğine ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen ölçüm modeli Şekil 9'da verilmiştir. Şekil 9'daki modelin doğrulanıp doğrulanmadığına karar verilmesinde; ifadelerin standardize edilmiş regresyon katsayıları (faktör yüklenimleri), bu katsayıların anlamlılık değerleri (p) ve uyum iyiliği değerleri dikkate alınmıştır. Modelde yer alan maddelerin faktör yükleri istenen düzeyde olduğu için ölçekten bazı maddeler çıkarılmamıştır (<0,50). Sonuç olarak on üç maddelik bir ölçek elde edilmiştir. Bu ölçeğin alt boyutlarını “Duygusal tükenme (DT)”, “Duyarsızlaşma (D)” ve “Kişisel Başarı (KB)” boyutları oluşturmaktadır.

Tablo 6. Örgütsel Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Birinci Düzey DFA Sonuçları

Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	3,669	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,925	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,985	Mükemmel Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,861	İyi Uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,077	İyi Uyum

Tablo 6 'da görüldüğü üzere uyum iyiliği değerlerinden GFI, endeksinin mükemmel, χ^2 / df , CFI, RMESEA ve AGFI endekslerinin ise iyi uyum değerlerinde olduğunu söylemek mümkündür (χ^2 / df : 3,3669, CFI:0,925, GFI:0,985, AGFI:0,861, RMESEA:0,075)



Şekil 10. Örgütsel Tükenmişlik İkinci Düzey DFA Sonuçları

Şekil 10 'de ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen model verilmiştir. Bu modele ilişkin iyi uyum değerleri aşağıda tablo 7'de verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma(D) ve Kişisel Başarı(KB) şeklinde adlandırılan boyutların örgütsel tükenmişlik olarak adlandırılan bir yapının bileşenleri olduğu ve bunların birlikte bir üst yapıyı oluşturduğu yapılan analizler sonucunda doğrulanmıştır.

Tablo 7. Ölçeğe İlişkin İkinci Düzey DFA Sonuçları

Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	3,669	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,925	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,985	Mükemmel Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,861	İyi Uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,077	İyi Uyum

Modelin uyum iyiliği indekslerinin iyi uyum veya mükemmel uyum gösterdiği belirlenmiştir. Modelde ölçek alt boyutlarından DT boyutunun dokuz maddeden ve D boyutunun beş maddeden KB boyutunun sekiz maddeden oluştuğu görülmektedir. Bu bağlamda örgütsel tükenmişlik ölçeğinin 13 maddeden oluştuğu görülmüştür. (χ^2 / df : 3,669, CFI:0,925, GFI:0,985, AGFI:0,861, RMESEA:0,077)

3.4. Ölçeklerin Güvenirliliği

Örgütsel dedikodu, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik ölçeğinden elde edilen verilerin güvenirliliğinin değerlendirilmesinde cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin ve alt boyutlarının ortalaması ve standart sapması tablo 8 de gösterilmiştir.

Tablo 8. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Ortalaması, ss, Cronbach Alpha değerleri

BOYUTLAR	Tanımlayıcı istatistik		
	x	S.s.	Cronbach Alpha
BE	3,2522	1,0737	,825
İG	2,1487	1,0292	,845
OZ	3,7491	0,8746	,922
DEDİKODU	3,0534	0,6584	,852
DUBA	3,4854	1,1552	,856
DEBA	3,2552	1,1703	,804
NOBA	3,3321	1,1541	,810
BAĞLILIK	3,3576	1,1482	,776
DT	3,0525	0,9737	,842
D	2,6585	1,0251	,724
KB	3,2158	0,9645	,756
TÜKENMİŞLİK	2,9756	0,7545	,782

5- Kesinlikle Katılıyorum 4- Katılıyorum, 3-Kararsızım, 2-Katılmıyorum 1- Kesinlikle Katılmıyorum

Dedikodu ölçeği ve alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında katılımcıların en yüksek düzeyde organizasyonel zarar boyutunu ($x=3,7491$) algıladıkları görülmüştür. Ayrıca katılımcıların bilgi edinme boyutunu da ($x=3,2522$) kısmen yüksek düzeyde algıladıkları görülmüştür. Öte yandan katılımcıların ilişkileri geliştirme boyutunu ($x=2,1487$) düşük düzeyde algıladıkları görülmüştür. Dedikodu ölçeğinin ortalamasına bakıldığında ise katılımcıların kararsız oldukları anlaşılmaktadır ($x=3,0534$).

Bağlılık ölçeği ve alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında katılımcıların en yüksek düzeyde duygusal bağlılık boyutunu ($x=3,4854$) algıladıkları görülmüştür. Ayrıca katılımcıların normatif bağlılık boyutunu da ($x=3,3321$) kısmen yüksek düzeyde algıladıkları görülmüştür. Öte yandan katılımcıların devam bağlılığı boyutunu ($x=3,2552$) kısmen yüksek düzeyde algıladıkları görülmüştür. Bağlılık ölçeğinin ortalamasına bakıldığında ise katılımcıların kararsız oldukları anlaşılmaktadır ($x=3,3576$).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında katılımcıların en yüksek düzeyde kişisel başarı boyutunu ($x=3,2158$) algıladıkları görülmüştür. Ayrıca katılımcıların duygusal tükenmişlik boyutunu da ($x=3,0525$) kısmen yüksek düzeyde algıladıkları görülmüştür. Öte yandan katılımcıların duyarsızlaşma boyutunu ($x=3,6585$) düşük düzeyde algıladıkları görülmüştür. Bağlılık ölçeğinin ortalamasına bakıldığında ise katılımcıların kararsız oldukları anlaşılmaktadır ($x=2,9756$).

Araştırmada kullanılan ölçekler için güvenilirlik katsayısının 0,70 ve üzeri olması test güvenilirliği için yeterlidir (Büyüköztürk, 2010: 171). Araştırmada kullanılan ölçekler yeterli güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

3.5. Normallik Dağılım Analizi

Normallik varsayımının göz ardı edilmesi, yapılan çalışmaların gerçekliği hakkında güvenilir ve doğru sonuçlar çıkarma konusunda sorun oluşturabilmektedir (Ghasemi ve Zahediasl, 2012: 486).

Araştırmada likert tipi ölçekler kullanıldığı için verilerin normal dağılımının test edilmesi için Kurtosis (basıklık) ve Skewness (çarpıklık) değerlerinden faydalanılmıştır (Kılıçlı, 2021:184). Darren (2011)'e göre Kurtosis (basıklık) ve Skewness (çarpıklık) değerlerin +2 ile -2 arasında olması normal dağılım için yeterlidir. Bu çalışma kapsamında verilerin normal dağılımını gösteren Kurtosis (basıklık) ve Skewness (çarpıklık) değerleri aşağıda Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 9. Normallik Dağılım Analizi

Normallik Testi	Kolmogorov-Smirnov ^a		Basıklık	Çarpıklık
	Statistic	Sig.		
	ÖRGÜTSEL DEDİKODU	,256		
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	,271	,000	-1,880	1,763
ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK	,278	,000	-1,578	1,669

Tablo 9. incelendiğinde basıklık ve çarpıklık değerleri ± 2 olduğu görülmektedir (George ve Mallery, 2010). Buradan hareketle çalışma kapsamında yapılacak olan analizlerde kullanılacak olan değişkenlerin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.

3.6. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında elde edilen verilere öncelikle kayıp veri analizi, uç değer analizi ve normallik testleri yapılarak veri setinin analize uygun hale getirilmesi sağlanmıştır. Daha sonra bu verilere birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi, ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi, yol analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmada verilerin analizinde SPSS ve AMOS programlarından yararlanılmıştır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ANALİZ VE BULGULAR

Bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen veri setinde demografik veriler üzerine yüzde-frekans analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi yapılmış Bu ölçeklerden elde edilen boyutlarla araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler oluşturularak bu boyutlar arasında doğrusal ve aracı etkiler ölçülmüştür. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi öncesinde normallik dağılımı, basıklık çarpıklık değeri incelenmiş: kayıp veri analizi yapılmıştır.

4.1. Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında katılımcıların cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durumu ve iş tecrübesi gibi demografik özelliklerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 10. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler

KATEGORİLER	Sayı	%	Kümülatif %
CİNSİYET			
Erkek	100	24,9	24,9
Kadın	301	75,1	100
Toplam	401	100	
YAŞ			
18-25	82	20,5	20,5
26-35	139	34,7	55,1
36-45	143	35,7	90,8
46-55	34	8,5	99,3
55 veya üstü	3	0,7	100
Toplam	401	100	
MEDENİ DURUM			
Bekar	141	35,2	35,2
Evli	260	64,8	100
Toplam	401	100	
EĞİTİM			
Lise	43	7,7	7,7
Ön Lisans	40	10	17,7
Lisans	256	63,8	81,5
Lisansüstü	61	15,2	100
Toplam	401	100	
İŞ TECRÜBESİ (YIL)			
1-5 yıl	119	29,7	29,7
6-10 yıl	73	18,2	47,9
11-15 yıl	72	18	65,9
16-20 yıl	60	15	79,8
20 yıl üzeri	77	19,2	100
Toplam	401	100	

Tablo 10’da katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında kadınların %75, erkeklerin ise %25 civarı olduğu görülmektedir. Ayrıca bu katılımcıların %65 kadarı evli ve %90’ın 45 yaş altında olduğu göze çarpmaktadır. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde tüm katılımcıların yaklaşık %64’ünün lisans mezunu olduğu görülmektedir. Lisansüstü mezunu katılımcıların oranı %15,

lise mezunu katılımcıların oranı ise %7,7 civarındadır. Katılımcıların iş tecrübeleri incelendiğinde ise bu katılımcıların yaklaşık %30'unun en fazla 5 yıllık bir tecrübeye sahip olduğu görülmektedir.

4.2. Örgütsel Dedikodu, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Tükenmişlik Ölçeklerine İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon iki ya da daha fazla değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi gösterir. İki değişken arasındaki ilişki miktarı, ikili ya da basit korelasyon denen korelasyon teknikleriyle hesaplanır (Köklü ve diğ., 2006)

Tablo 11. Korelasyon Analizi Sonuçları

		BE	OZ	İG	DT	D	KB	DUBA	DEBA	NOBA
BE	PearsonCorrelation	1	,455**	,469**	0,048	,318**	0,019	0,352	,334**	0,544**
OZ	PearsonCorrelation	,455**	1	,544**	0,047	,402**	0,156	,340**	,356**	,417*
İG	PearsonCorrelation	,469**	,544**	1	0,055	,535**	0,092	,345**	,343**	,544**
DT	PearsonCorrelation	0,048	0,047	0,055	1	,428**	,169**	-0,089	-,158**	-0,092
D	PearsonCorrelation	,318**	,402**	,535**	,428**	1	,203**	-,148**	-,280**	-0,057
KB	PearsonCorrelation	0,019	0,156	0,092	0,169**	,203**	1	-,723**	-,706**	-,721**
DUBA	PearsonCorrelation	0,352	,340**	,345**	-0,089	-,148**	-,723**	1	,362**	,391**
DEBA	PearsonCorrelation	,334**	,356**	,343**	-,158**	-,280**	-,706**	,362**	1	,323**
NOBA	PearsonCorrelation	,544**	,317*	,344**	-0,092	-0,057	-,721**	,391**	,323**	1
** 0,01 Anlamlılık Düzeyinde										
* 0,05 Anlamlılık Düzeyinde										

Korelasyon tablosu incelendiğinde; bağlılık ve tükenmişlik ölçeğinin tüm boyutları arasında negatif ve orta düzey bir ilişki vardır. Örgütsel dedikodunun bilgi edinme, örgütsel zarar ve ilişkileri geliştirme boyutları ile örgütsel bağlılığın devam bağlılığı, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık boyutlarının yanı sıra örgütsel tükenmişliğin duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı boyutları arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu göze çarpmaktadır.

4.3. Yapısal Model Analizi ve Hipotezlerin Test Edilmesi

Bu bölümde araştırma kapsamında incelenen örgütsel bağlılık, örgütsel tükenmişlik ve örgütsel dedikodu değişkenleri arasındaki ilişkiler Yapısal Eşitlik Modellemesinde yol analizleri vasıtasıyla test edilmiştir.

4.3.1. Dedikodu Değişkeni ve Bağlılık Değişkeni Arasında Regresyon Analizi Sonuçları

4.3.1.1. Dedikodunun Bağlılık Üzerinde Etkisi

Bu başlık altında örgütsel dedikodu değişkeni ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin birbirini etkileme düzeylerine yer verilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan model uyum iyilikleri tabloda verilmiştir

İlgili tablo13. incelendiğinde modelin uyum iyiliği değerlerini sağladığı görülmektedir. Tablo 'da görüldüğü üzere uyum iyiliği değerlerinden GFI endeksinin mükemmel, diğer endekslerin ise iyi uyum değerlerinde olduğunu söylemek mümkündür (χ^2 /df : 3,669, CFI:0,925, GFI:0,985, AGFI:0,861, RMESEA:0,077).

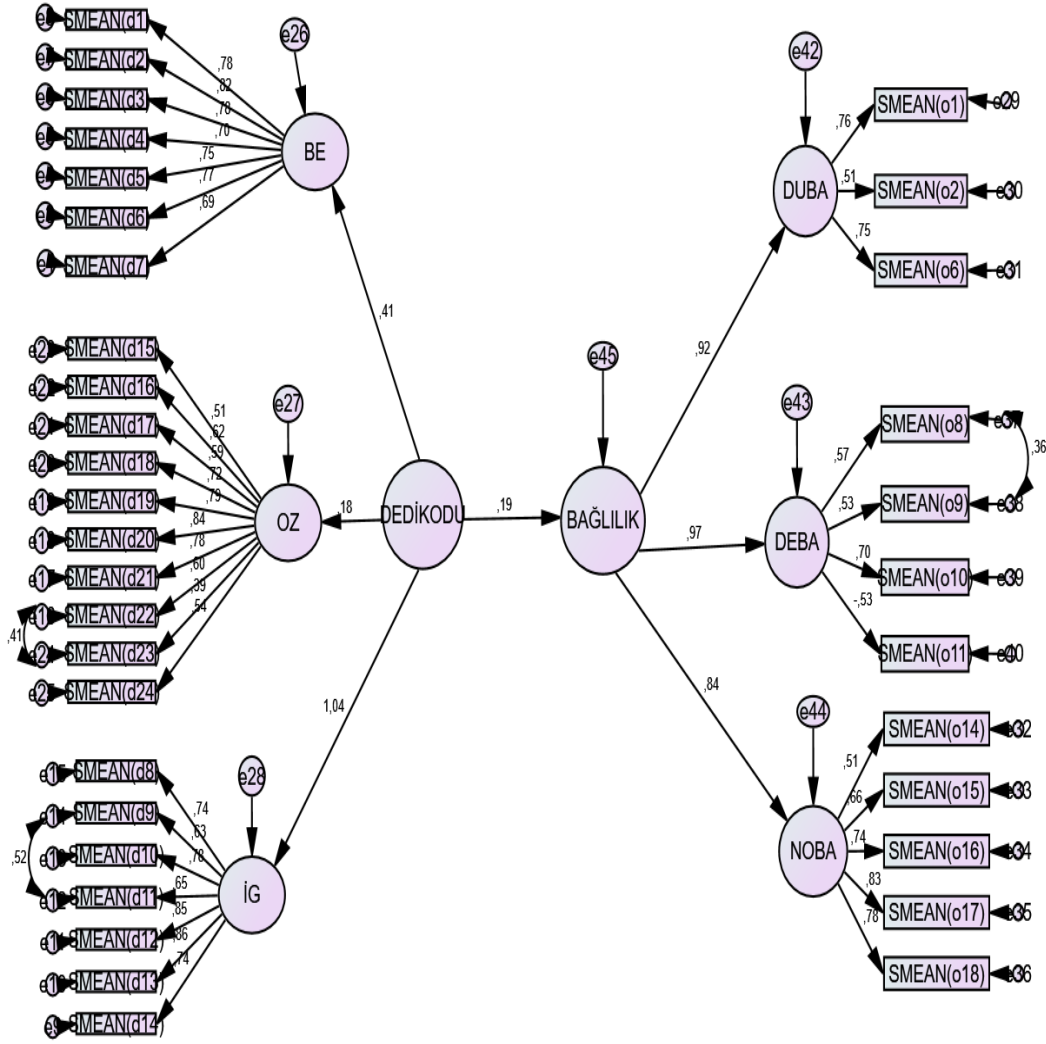
Tablo 12. Örgütsel Dedikodun Örgütsel Bağlılığa Etkisi Analizi

Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 /df \leq 5$	3,669	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,925	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,985	Mükemmel Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,861	İyi Uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,077	İyi Uyum

Tablo 13. Örgütsel Dedikodu ve Örgütsel Bağlılık Hipotezleri

			Estimate	S.E.	C.R.	P	HİPOTEZ	SONUÇ
BAĞLILIK	<---	DEDİKODU	,261	<u>,057</u>	4,596	***	H1	KABUL
DUBA	<---	DEDİKODU	1,026	<u>,074</u>	13,781	***	H1a	KABUL
NOBA	<---	DEDİKODU	,925	,074	13,781	***	H1b	KABUL
DEBA	<---	DEDİKODU	,821	,068	11,073	***	H1c	KABUL

Hipotez tablosu incelendiğinde örgütsel bağlılığın ve tüm alt boyutlarının örgütsel dedikodu tarafından pozitif yönde etkilendiği görülmektedir ($>0,05$). Bu bağlamda örgütsel dedikoduda olan bir birimlik artışın örgütsel bağlılığı 0,261 düzeyinde artırdığı tespit edilmiştir. Örgütsel dedikodu tarafından en yüksek düzeyde etkilenen değişkenin duygusal bağlılık olduğu tespit edilmiştir (1,026). Örgütsel dedikodunun etkilediği diğer boyutlar sırasıyla normatif bağlılık (,925) ve devam bağlılığı olarak göze çarpmaktadır (,821).



Şekil 11. Örgütsel Dedikodun Örgütsel Bağlılığa Etkisi

Şekilde dedikodu ile bağlılık arasında oluşturulan model yer almaktadır. Şekilde verilen model incelendiğinde tüm faktör yüklerinin kabul edilebilir değerin üzerinde olduğu görülmektedir ($>.50$).

4.3.1.2. Dedikodu Değişkeni Ve Tükenmişlik Değişkeni Arasında Regresyon Analizi

Sonuçları

Bu başlık altında örgütsel tükenmişlik değişkeni ve örgütsel dedikodu değişkenlerinin birbirini etkileme düzeylerine yer verilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan model, uyum iyilikleri ve sonuçlar aşağıda verilmiştir.

4.3.2.3. Dedikodunun Tükenmişliğe Etkisi

Tablo 14. Örgütsel Dedikodunun Örgütsel Tükenmişliğe Etkisi

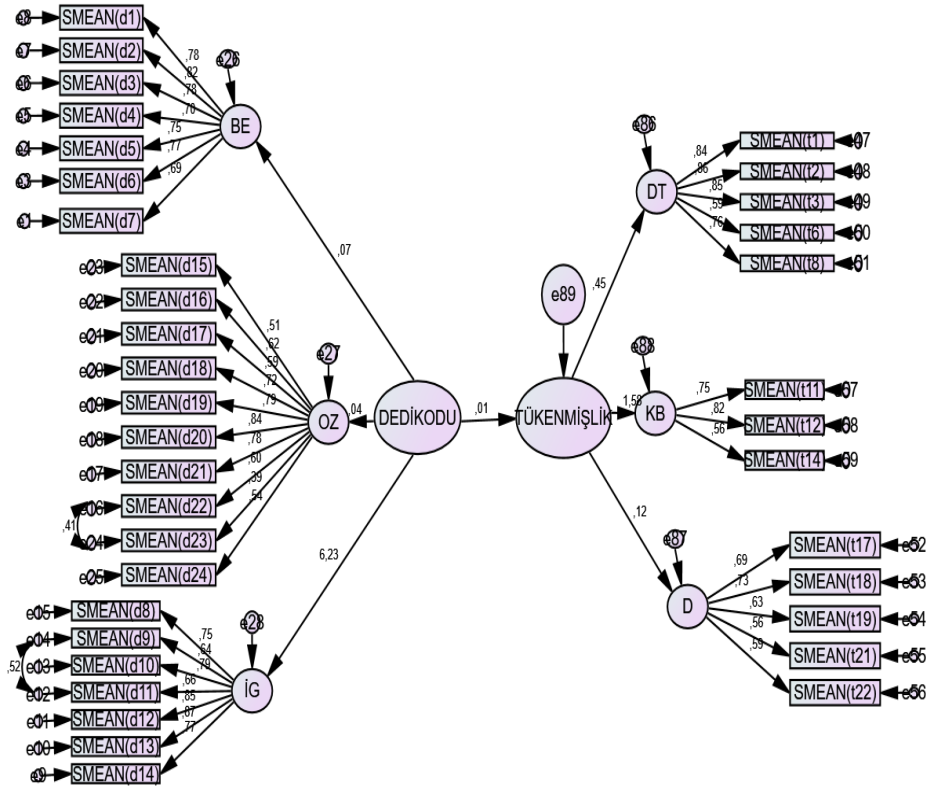
Index	Mükemmel Uyum	İyi uyum	Model Değeri	Sonuç
CMIN	≤ 3	$3 \leq \chi^2 / df \leq 5$	3,662	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,921	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,85$	0,980	Mükemmel Uyum
AGFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,80$	0,861	İyi Uyum
RMESEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,058	İyi Uyum

Tablo 'da görüldüğü üzere uyum iyiliği değerlerinden GFI endeksinin mükemmel, diğer endekslerinin ise iyi uyum değerlerinde olduğunu söylemek mümkündür (χ^2 / df : 3,662, CFI:0,921, GFI:0,980, AGFI:0,861, RMESEA:0,058).

Tablo 15. Örgütsel Dedikodu ve Örgütsel Tükenmişlik Hipotezleri

			Estimate	S.E.	C.R.	P	HİPOTEZ	SONUÇ
TÜKENMİŞLİK	<---	DEDİKODU	1,144	,576	1,987	,047	H3	KABUL
DT	<---	DEDİKODU	,009	,165	,057	,955	H3a	RET
KB	<---	DEDİKODU	,004	,067	,057	,955	H3b	RET
D	<---	DEDİKODU	1,148	,587	1,516	,047	H3c	KABUL

Hipotez tablosu incelendiğinde örgütsel dedikodunun örgütsel tükenmişliği ve Duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu ($<0,05$), ancak dedikodunun kişisel başarı ve duygusal tükenme boyutları üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($>0,05$).



Şekil 12. Örgütsel Dedikodunun Örgütsel Tükenmişliğe Etkisi

Şekilde dedikodu ile tükenmişlik arasında oluşturulan model yer almaktadır. Şekilde verilen model incelendiğinde tüm faktör yüklerinin kabul edilebilir değerin üzerinde olduğu görülmektedir (>.50).

Tablo 16. Hipotez Test Sonuçları

HİPOTEZ	SONUÇ
H ₁ : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.	KABUL
H _{1a} : Örgütsel dedikodu duygusal bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.	KABUL
H _{1b} : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu devam bağlılığını pozitif yönde etkilemektedir.	KABUL
H _{1c} : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu normatif bağlılığı pozitif yönde etkilemektedir.	KABUL
H ₂ : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu örgütsel tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.	KABUL
H _{2a} : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.	RET
H _{2b} : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu duyarsızlığı pozitif yönde etkilemektedir.	KABUL
H _{2c} : Sağlık kurumlarında örgütsel dedikodu kişisel başarıyı pozitif yönde etkilemektedir.	RET

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan bu araştırmada alanyazında pek çok çalışmada ayrı ayrı ele alınmış olan örgütsel dedikodu, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik ölçeklerinin yeni bir örneklem üzerinde doğrulanması ve örgütsel dedikodunun, örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik değişkenleri üzerinde etkisinin sınanması için bir anket çalışması yapılmıştır. Bu kapsamda sağlık kurumu işletmelerinde görev yapan hemşirelere demografik sorular sorulmuş ve araştırma kapsamında yararlanılan ölçekleri içeren bir anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda her üç ölçeğinde doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Araştırmada sağlık kurumlarında örgütsel dedikodunun örgütsel bağlılık ve örgütsel tükenmişlik değişkenlerini yordayıp yordamadığını test etmek için Yapısal Eşitlik Modellemesinden yararlanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre tüm modellerin uyum iyiliği değerleri sağlanmıştır. Bu kapsamda oluşturulan modeller üzerinden hipotezler test edilmiştir.

Hipotez testleri kapsamında ilk olarak örgütsel bağlılık ve örgütsel dedikodu değişkenleri incelenmiştir. Bu sonuçlara göre; örgütsel dedikodunun örgütsel bağlılık üzerinde pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Bu bağlamda örgütsel dedikoduda olan bir birimlik artışın örgütsel bağlılığı 0,261 düzeyinde artırdığı sonucuna varılmıştır. Örgütsel dedikodunun, örgütsel bağlılığın alt boyutlarını da pozitif yönde yordadığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre örgütsel dedikodunun duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığı pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Alataşlı ve Tösten (2022)'in çalışmasında Öğretmenler arasında örgütsel dedikodunun, örgütsel bağlılık düzeyinin anlamlı bir yordayıcısı olduğu saptanmıştır. Ayrıca örgütsel dedikodunun zararlı işlevleri arttıkça öğretmenlerin bağlılıklarının azaldığı saptanmıştır. Cruz, vd. (2021) çalışmasında; dedikodunun yeni gelenlerin kuruluşlara entegrasyonunu etkilediğini belirtmiştir. Buna göre yeni çalışanlar gayri resmi dedikoduyla meşgul olduklarında başkalarıyla daha güçlü bir bağ ve daha fazla bağlılık hissedebilir, ancak resmi dedikodu yoluyla daha hızlı öğrenebildikleri belirtilmiştir.

Erbaş (2008) dedikodunun iyi yönetilmesinin bağlılık, kişisel tatmin, aidiyet, duygusal doyum gibi değişkenler üzerinde olumlu etkisi olduğunu belirtmiştir. Ayrıca Erbaş (2008)'e göre çalışanlar dedikodu gibi biçimsel olmayan iletişim ile birbirleriyle dayanışma ve çok güçlü iş birliği oluşturabilmektedirler. Bu durumun da örgütsel bağlılık üzerinde etkisi bulunmaktadır.

Ayrıca örgütsel dedikodunun tüm boyutları ile örgütsel bağlılığın tüm boyutları arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Georganta, Panagopoulou ve Montgomery (2014)'in çalışmasında elde edilen sonuçlara göre olumsuz dedikodunun işe bağlılık ve hasta güvenliği ile olumsuz bir şekilde ilişkisi olduğu bulgulanmıştır. Alataşlı ve Tösten (2022)'in yapmış olduğu “Okullarda Örgütsel Dedikodu ile Bağlılık Arasındaki İlişkinin Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi” isimli araştırmanın sonuçlarına göre, katılımcıların örgütsel dedikodunun haberdar olma fonksiyonuna yönelik görüşleri ile örgütsel bağlılıkları arasında düşük düzeyde ve negatif yönde bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu kapsamda tarafımızca yapılan çalışma Georganta, Panagopoulou ve Montgomery (2014)'ın ve Alataşlı ve Tösten (2022)'in sonuçlarından farklılık göstermektedir.

Öte yandan örgütsel dedikodu ve örgütsel tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişki ve etki irdelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; örgütsel dedikodunun, örgütsel tükenmişlik ve örgütsel tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu tespit edilmişken, bu değişkenin örgütsel dedikodunun kişisel başarıyı azaltma ve duygusal tükenme boyutları üzerinde bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Ayrıca örgütsel dedikodunun tüm boyutları ile örgütsel tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Petek (2021)'in öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada; örgütsel dedikodunun alt boyutları ile öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında; haberdar olma boyutuyla pozitif yönlü düşük düzeyde, ilişkileri geliştirme boyutuyla pozitif yönlü çok düşük düzeyde ve örgütsel zarar boyutuyla pozitif yönlü çok düşük düzeyde bir ilişki saptanmıştır. Georganta, Panagopoulou ve Montgomery (2014)'nın yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre de olumsuz dedikodu, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkilidir.

Yapılan araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde hemşirelerin dedikoduyu tüm boyutlarıyla örgüte bağlılıklarına katkı sağlayan bir iletişim aracı olarak benimsedikleri söylenebilir.

Uygulamaya Yönelik Öneriler

Bu çalışma Gaziantep ilinde sağlık sektöründe çalışan hemşirelerle sınırlıdır. Uygulamada ise yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanları arasında yer alan hemşirelerin oryantasyon, rotasyon vb. gibi çeşitli stratejik ve operasyonel yönetim hamleleri ve etkinliklerle örgütsel bağlılık düzeylerinin artırılması önerilmektedir. Ayrıca yöneticilere organizasyona zarar verme potansiyeli olan örgütsel tükenmişlik ve örgütsel dedikodu gibi

değişkenleri minimize edebilecekleri veya kontrol altına alabilecekleri bir örgüt kültürü, örgüt iklimi ve yönetim tarzı geliştirmeleri önerilmektedir. Tüm bu yönetim stratejilerini uygularken örgütsel tükenmişliğin azalmasını, örgütsel bağlılığın artmasını sağlamak için yöneticilerin sağlık çalışanları arasındaki dedikodu ilişkisini yönetsel anlamda optimum düzeyde kontrol altında tutmaları önerilmektedir.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Gelecekte araştırmacılara örgütsel dedikodunun örgütsel çatışma, örgüte güven, örgütsel kaytarma, örgütsel performans gibi gibi farklı kavramlarla birlikte çalışmalar yapmaları önerilebilir. Ayrıca bu konuların farklı sektörlerde de yapılması önerilmektedir.



KAYNAKÇA

Abdullah, A. ve Marican, S. (2014). Can Control and Flexible Leaderships Influence Deviant Behavior? *International Journal of Technical Research and Applications*, 10, 11-18

Adkins, K. (2017). *Gossip, Epistemology and Power*. Springer: International Publishing.

Akçadağ, S. ve Özdemir, V. (2005) İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 167-193

Alakaşlı, H. & Tösten, R. (2022). Okullarda Örgütsel Dedikodu İle Bağlılık Arasındaki İlişkinin Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi. *Academia Eğitim Araştırmaları Dergisi* , 7 (1) , 44-58 . DOI: 10.53506/egitim.hh1068467

AL-Hussami, M. (2008) A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relation shipto Organizational Commitment. Perceived Organizational Support, *Transactional*, 22, 286-295.

Altuntaş, S., Altun, Ö.Ş. ve Akyıl, R.Ç. (2017). "Gossip" in Organizational Communication Between Nurse, Doctor and Dentist Academicians. *Journal of Health and Nursing Management*. 4(3), 107-116.

Anderson, B. (1995). Less Gossip, Better Schools. *The Education Digest*, 61(4), 19-22.

Arabacı, İ., Sünkür, M. ve Şimşek, F. (2012). Öğretmenlerin Dedikodu ve Söylenti Mekanizmasına İlişkin Görüşleri: Nitel Bir Çalışma. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2 (2), 171-190.

Arabacı, İ.B., ve Akar, H. (2010). Eğitim Müfettişlerinin Bazı Sosyal, Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (15), 78-91.

Arı G. S., ve Bal E. Ç.(2008) Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi* 15/1 131-148

Arslan, A. ve Staub, S. (2015). Kuşak teorisi ve iç girişimcilik üzerine bir araştırma, *Kafkas*

Arslan, E. (2020). İşveren markası ve örgütsel çekicilik ilişkisinde motivasyon i (Yüksek Lisans tezi). Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Aşan, Ö. ve Özyer, K. (2008) Duygusal Bağlılık İle İş Tatmini ve İş Tatmininin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 129-151.

Aktaş H., & Şimşek E. (2015). Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu Ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(24), 206

Aşan, Ö. ve Özyer, K. (2008) Duygusal Bağlılık İle İş Tatmini ve İş Tatmininin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 129-151.

Atak, M. (2005). Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri ve Önemi. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*. 2(2), 59-67.

Balay, R. (2000). Özel ve resmi liselerde yöneticilerin ve öğretmenlerin örgütsel bağlılığı (Doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Balay, R. (2014). Yönetici Ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Bateman, T. S. ve Strasser, S. (1992). Atölye tipi üretim için benzetim amaçlı uzman sistem (Doktora tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

Baumeister, R.F.,Zhang,L.veVohs,K.D. (2004).Gossip as Cultural learning. *Review of General Psychology*, 8(2), 111–121.

Baykal TÜ, Türkmen E. E. (2014). Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi, 1. Baskı, Akademi Basın ve Yayıncılık, İstanbul. , s: 275-288.

Bayram L (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*.; 59 , 125-139

Baysal A. (1995). Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Baysal A., & Girgin G. (2005). Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği). *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(18), 1-10. 32-42.

Becker, H, S. (1960). Notes on Theconcept of Commitment. *American Journal of Sociology*. 66, 32-

Bektaş, M. (2019). Akademide Dedikodu ve Söylenti Ağı Üzerine Nitel Bir Çalışma. *Nitel Sosyal Bilimler*, 1(1), 69-88.

Bektaş, M. ve Erdem, R. (2015), Örgütlerde İnfomal İletişim Süreci: Kavramsal Bir Çerçeve. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 125-139.

Bektaş, E. (2018).Dikizleme Kültürü Perspektifinden Sanal Dedikodu. Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Bilgin, N. (2003). Sosyal Psikoloji Sözlüğü. İstanbul: Bağlam.

Bingöl, D., & Naktiyok, A. (2001). Yönetici Akademisyenlerin Temel stres Kaynakları ve Stresle Mücadele Teknikleri, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Yayın No:10, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24-26 Mayıs.

Bowen, Natasha & Guo, Shenyang. (2012). Structural Equation Modeling. *Structural Modelling: Guidelines for Determining Model Fit*”, *Electronic Journal of Business*

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Erkan Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2018). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (25th ed.). Ankara: PEGEM.

Cemaloğlu N., (2019). *Yönetimin pin kodu*, (2. Baskı), Ankara: Pegem.

Cengiz, A. A. (2001) *Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir'de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Chang, H.Y, Shyu, Y. I, Wong M. K, Friesner D., Chu, T. L. ve Teng C. I. (2015). Whichaspects of Professional Commitment Can Effectively Retain Nurses In The Nursing, *Professional Journal of Nursing Scholar*, 47 (5), 468-476.

Cruz, T. D., Beersma, B., Dijkstra, M. T. M., &Bechtoldt, M. N. (2019). Thebrightand Darkside of Gossip Forcooperation In Groups. *Frontiers in Psychology*, 10

Çakmur H (2012). Araştırmalarda Ölçme -Güvenilirlik – Geçerlilik [Measurement-Reliability-Validity in Research]. *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 10.5455/pmb.1-1322486024.

Çalık, T. (2003). Performans Yönetimi: Tanımlar, Kavramlar, İlkeler. Ankara: Gündüz Eğitim Ve Yayıncılık.

Çalikuşu, E., Öz, M., Göral, B. B., Bozoğlu, A. ve Ateş, İ. (2013). İnfomal iletişimin “dedikodu-söylenti” örgüt içi rolü: Bir yükseköğretim kurumunda yapılan çalışma. ICQH 2013 Bildiriler Kitabı, Sakarya.

Çam, O. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik (burnout) Sendromunun Araştırılması, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Çavuş, Ş. & Gürdoğan, A. (2008). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi , (1) , 18-34.

Çekmecelioğlu, H. G. (2006). Örgüt İklimi, Duygusal Bağlılık ve Yaratıcılık Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20 (2), 295-310.

Çınar, O., & Siçrar, H. (2019). Sanal Kaytarma Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Erzurum İlinde Bir Kamu Kurumu Örneği.

Çiftçi G., & Sarıışık M. (2015). Örgütsel Davranışta Güncel Konular, Ankara: Detay.

Çoban, D. (2010). Okulların akademik iyimserlik düzeyi ile öğretmenlerin örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki (Bilim Uzmanlığı Tezi). İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.

Çoban, R. (2016). Örgütsel iklim ile çalışan bağlılığı arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir araştırma (Yüksek Lisans tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Çolakoğlu Ü, Ayyıldız T, Cengiz S (2009). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. 2009; 20(1): 77-89.

Çöl G ve Gül H (2015). Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2005; 19(1): 293-306.

Danış. M.S. (2015). Dedikodunun Sosyolojisi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Difonzo, N., Bordia, P., ve Rosnow, R. L. (1994). "Reining in Rumors". *Organizational Dynamics*, 23(1), 47-62.

Difonzo, N., ve Bordia, P. (2002). Corporate Rumor Activity, Belief and Accuracy. *Public Relations Review*, 28(1), 1-19.

Difonzo, N., ve Bordia, P. (2007). *Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches*. Washington, Dc: American Psychological Association.

Difonzo, N., ve Bordia, P. (2000). "How Top Pr Professionals Handle Hear Say: Corporate Rumors, Their Effects, and Strategiesto Manage Them". *Public Relations Review*, 26(2), 173-190.

Doğruöz S.S. (2009). Kadrolu ve Sözleşmeli Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılması, Ondokuzmayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009, Samsun.

Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. *Örgütsel davranışta güncel konular*, 287-310.

Durmuş, S. ve Günay, O. (2007) Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.

Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.

Durukan, S., Akyürek, Ç., Çoşkun, E. (2010) Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Güven, Güçlendirme ve Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 411-434.

Elias, N., ve Scotson, J. L. (1965). *The Established And The Outsiders*. London: Frank cass.

Ellwardt, L., Labianca, G. J. ve Wittek, R. (2012). Who Are The Objects of Positive And Negative Gossip At Work?: A Social Network Perspective On Workplace Gossip. *Social Networks*, 34(2), 193-205.

Erbaş, G. (2008), Yönetici ve İşgören Arasındaki İletişimin Kalitesi ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ereş, F. (2017). Örgütsel Davranış ve Yönetimi, 2. Baskı, Ankara: Pegem.

Ergin, C. (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey).

Ergun, T. (1975) Uluslararası Örgütlerde Bağlılık Kavramı. *Amme idaresi Dergisi*, 4, 97.

Erol, Y. ve Akyüz, M. (2015). Dünyanın en eski medyası: dedikodunun örgüt düzeyindeki işlevleri ve algılanışı: Sağlık örgütlerinde bir alan araştırması. *Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks*, 7(2), 149-166.

Evans, T. (2000). Understanding Gossip In The workplace: A Case Study Doctoral Dissertation, California State University, Dominguez Hills.

Foster, E. K. (2004). Research on gossip: Taxonomy, Methods, And Future Directions. *Review of General Psychology*, 8(2), 78-99.

Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

Georganta, K., Panagopoulou, E. ve Montgomery, A. (2014). Talking behind the irbacks: Negative Gossip and Burnout in Hospitals. *Burnout Research*, 1(2), 76- 81

George, D. ve Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update (10a ed.) Boston: Pearson

Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality Tests for Statistical Analysis: A Guide for Non-Statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10, 486-489.

Gillis, T. L. (2006). The Iabc Handbook of Organizational Communication: A Guide to Internal Communication, Public Relations, Marketing, And Leadership. San Francisco, Ca: Jossey-Bass.

Glover, L. (2001). "Communication and Consultation in a Greenfield Site Company", *Personnel Review*, 30(3), 297-317

Gluckman, M.(1963). Gossip and Scandal. *Current Anthropology*, 4(3), 307-316.
Grosser, T. J., Lopez-Kidwell, V., Labianca, G. J. ve Ellwardt, L. (2012). Hearing it through the grapevine: Positive and negative workplace gossip. *Organizational Dynamics*, 41, 52-61.

Grosser, T. J., Lopez-Kidwell, V. ve Labianca, G. (2010). A social network analysis of positive and negative gossip in organizational life. *Group ve Organization Management*. 35(2) 177–212.

Gurbuz, Sait & Şahin, Faruk. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*.

Gül H. (2003). Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi, *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1), s. 73–83.

Gül, H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2(1), 37-56.

Güllüoğlu Ö (2011). Kurumsal Bağlılık ile İletişim Doyumu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı, Halkla İlişkiler Bilim Dalı, Doktora Tezi, 2011, Konya (Danışman: Doç. Dr. B. Solmaz)*.

Gümüştekin, G. E., Özler, D. E. ve Yılmaz, F., (2010) “360 Derece Performans Değerleme Sisteminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 1-20

Güner, A.N. (2016). Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi (Yüksek Lisans Tezi). *Hitit Üniversitesi, Çorum*

Gürbüz, S. (2019). Örgütsel Dedikodu ile İşyeri Yalnızlığı Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, *Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa*

Gürbüzoğlu, E. (2019). Örgütlerde Dedikodunun Bireysel Farklılıklar Bağlamında İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Sakarya*.

Güven, Ç (2021) Öğretmenlerin örgütsel tükenmişlikleri ve örgütsel sessizlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara*.

Han, B. , Dağlı, A. &Elçiçek, Z. (2018). Örgütsel Bağlılık Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (68) ,

Han, S., RN, Phd., SookJa Moon, RN, MA, Eun Kyoung Yun, RN, (2009). Empowerment, Job Satisfaction, And Organizational Commitment: Comparison Of Permanent And Temporary Nurses İn Korea. *Applied Nursing Research* 22, 15–20

Hooper, D, Coughlan, J, -Mullen ve Michael R.(2008), “Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit”, *Electronic Journal of Business*

Izgar, H. (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik (Burnout) Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği), Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya

İbrahimağaoğlu, Ö. (2013). Örgütsel Tükenmişlik İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Jaramillo, F., Mulki, J.P. and Marshall, G.W. (2005). A Meta-Analysis of The Relationship Between Orgaizational Commitmentand Salesperson Job Performance: 25 Years of Research. *Journal of Business Research*, 58, 705 – 714.

Johansson, T. (2017). Gossip spread in social network models. *Physica A: Statistical Mechanics andits Applications*, 471, 126-134.

Kalaycı, Ş. (2010), “Faktör Analizi”, Şeref Kalaycı (Edit.) (2010), Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (5. Baskı), Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.

Kanter, R. M. (1968) Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanism in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33, 4.

Kara, D. (2012) İş Görenlerin Organizasyonda Çalışma Süresi Ve İş Değiştirme Sıklığının Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkisi. *Verimlilik Dergisi*, 2, 49-60

Karahan, F. (2006), “Biçembilim ve Eleştirel Söylem Çözümlemesi Bağlamında Dedikodu Sütunlarına Yönelik Bir İnceleme” Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 23 (1), 89 – 118

Karasar, N. (2002) Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd.Şti.

Kardaş, K. (2019). Sağlık Çalışanlarında Dedikodu ve Söylenti Tutumunun İş Tatmini Üzerindeki Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.

Kardeş G.G. (2009) Örgütsel Bağlılığın Dinamikleri, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri . Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 32 (2) , 133-163

Kervancı, F. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Kniffin, K. V. ve Wilson, D. S. (2005). Utilities of Gossip Across Organizational Levels. Human Nature, 16(3): 278-292.

Koç. E. (2017). Duygusal Zekası Yüksek Olanlar Daha Fazla Kazanıyor. <https://www.e koc.org/duygusal-zekasi-yukse-olanlar-daha-fazla-kazaniyor/>

Koçel, T. (2003). İşletme yöneticiliği, Kırklareli: Beta.

Kök, S. (2006) İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 1, 291-310

Köklü, N. Büyüköztürk, Ş.ve Bökeoğlu Ç.Ö. (2006). Sosyal Bilimler İçin İstatistik (2. Baskı). Ankara: Pegem Yayıncılık

Leblebici, N. D., Yıldız, H. H. ve Karasoy, A. (2009). Örgütsel Yaşamda Dedikodunun Araçsallığı ve Algılanışı, Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 9(18), 561-574.

Levin, J ve Arluke, A. (1985). "An Exploratory Analysis of Sex Differences In Gossip". Sex Roles, 12 (3-4), 281-286

Levin, J., ve Arluke, A. (1987). Gossip: The Inside Scoop. New York: Plenum press.

Lind, P. G., Silva, L. R., Andrade, J. S. ve Herrmann, H. J. (2007). The spread of gossip in American schools. EPL (EurophysicsLetters), 78(6), 68005.

Litman, J. A., Huang, C. H. ve Chang, H. T. (2009). Development and Yalidation of a Chine Seversion Of The Attitu Destowards Gossip Scale. *Journal of Psychology in Chinese Societies*, 10(2), 131.

Luna, A. ve Chou, S. Y. (2013). Drivers for work place gossip: An application of the theory of planned behavior. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 17(1), 115.

Maiyaki, Ahmad. (2012). Influence of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Customer Behavioral Responses: CFA and Measurement Model. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2.

Malhotra, Naresh. (2006). Questionnaire Designand Scale Development. *The Handbook of Marketing Research: Uses, misuses, and future advances*.

Maslach, C. (2006). "Job Burnout: New Directions in Research and İntervention". *Current Directions İn Psychological Science*, 12(5), 189-192.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal Of Occupational Behavior*, 2, 99-113

McDonald, R. P., &Ho, M. H. R. (2002). Principle sand practice in reporting structurale quation analyses. *Psychological Methods*, 7(1), 64

Meydan, C. H. (2011). Örgütsel ortamda tükenmişliğin izlenim yönetimi taktikleri ile ilişkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(2), 287-307.

Meydan, C. H., ve Şeşen, H. (2011). Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları. Ankara: Detay Yayıncılık

Meyer JP ve Allen NJ (1991). A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1991; 1(1): 61-89.

Michelson, G. ve Mouly, S. (2002). ‘Youdidn’thear it from us but...’: Towards an Understanding Of Rumourand Gossip İn Organisations. *Australian Journal of Management*. 27, 57-65

Mills, C. (2010). Experiencinggossip: Thefoundationsfor A Theory Of Embedded Organizational Gossip. *Group ve Organization Management*. XX(X), 1– 28.

Mowday R.T, Porter L.W. ve Steers R. M. (1982). Employee-organization Linkages: The Psychology Of Commitment Absenteeism And Turnover. Academic Press., New York,

Noon, M., ve Delbridge, R. (1993). "News From Behind My Hand: Gossipin Organizations". Organization Studies, 14(1), 23-36.

O'Reilly, C. A. ve Chatman, J. (1986). Organizational Commitment And Psychological Attachment: The Effects Of Compliance, Identification andın Ternalization on Pro Social Behavior, Journal of Applied Psychology, 71(3), 492-499.

Okazaki, S., Rubio, N., ve Campo, S. (2014). Gossiping Behavior On Social Networkin Gsites: Doesgen dermatter?. International Journal of Human- Computer Interaction, 30(9), 718-726.

Olesia, W. S, Namusonge, G. S. ve Iravo M. E. (2013). Role of Servantlea Dership on Organizational Commitment: An Exploratory Survey Of State Corporationsın Kenya, International Journal of Humanities and Social Science, 3(13), 85-94.

Özcan B (2011). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli, 2011.

Özdevecioğlu M, Aktaş A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş – Aile Çatışmasının Rolü. Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 28: 1–20")

Özdevecioğlu, M. , Sucan, S. & Akın, M. (2016). Algılanan Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü . Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi , 6 (3)

Özkalp Enver (2013), Sosyolojiye Giriş, Ekin Yayınları, Bursa

Özkalp, E. Ve Cengiz, A. A. (2003). İşyerinde Duygular Ve Yönetimi. 11. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi (S. 943-955). Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi."

Özlük B, Özcan Ö (2021). Hemşireler Arasında Biçimsel Olmayan İletişim Kanallarından Biri: Dedikodu ve Söylentiye Karşı Tutum ve Düşünceler. J EducRes Nurs.;; 18(3): 262–267

Özşarlak, P. (2016). Örgütlerde dedikodu ve söylentilerin ortaya çıkış nedenleri, içerikleri ve etkilerine ilişkin çalışan algılarının değerlendirilmesi ve bir uygulama örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Pekmezci G. U (2010). Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları ile Özyeterlilik Algıları Arasındaki İlişkiler. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Penley, L.E. Ve Gould, S (1988). Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations. Journal of Organizational Behavior.; 9: 43-59.

Petek (2021). Öğretmenlerin Örgütsel Dedikodu ile Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Siirt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Polat F (2011). Çalışanların Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Polat M, Türköz T ve Coşar S (2013). Çalışanların Örgütsel Güven ve Sinizm Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Rolü. Yönetim ve Ekonomi. 20(2):285-302

Powell DM, Meyer JP. Side-Bet Theory and (2004). The Three-Component Model of Organizational Commitment, Journal of Vocational Behavior, 65: 157–177.

Reichers, A.E (1986). Conflict and Organizational Commitments, Journal of Applied Psychology. 71 (3), 508-514.

Saffery, M. (2004). Corporate Rumors: Causes, Formation, And Refutation (Unpublished Master's Thesis). University Of Southern California, Los Angeles.

Sağlık Bakanlığı (2019). Sağlık İstatistikleri Yıllığı, [Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2019](https://www.saglik.gov.tr/yayinlanmistir) [Yayınlanmıştır \(saglik.gov.tr\)](https://www.saglik.gov.tr/yayinlanmistir)

Saldamlı, A. (2009). İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İş Gören Performansı. Ankara: Detay Yayıncılık.

Şafak, C, F. (2021) İlkokul Ve Ortaokul Öğretmenlerinin Algılarına Göre Örgütsel Dedikodunun Okul İklimi Üzerindeki Rolü. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Rize.

Seçer, Z. (2017). Sosyal Olarak Yetkin Okul Öncesi Çocukların Duygu Düzenlemeleri İle Annelerinin Duygu Sosyalleştirme Davranışları Arasındaki İlişkiler. Kastamonu Eğitim Dergisi, 25 (4) , 1435-1452.

Selçuklu, S. (2005). Ergen şirketler. Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Sılığ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi

Silah, M. (2001). Sosyal psikoloji (Davranış Bilimi), Ankara: Gazi.

Solmaz, B. (2004). Kurumsal söylenti ve dedikodu. Konya: Tablet Yayınları.

Solmaz, B. (2004). Söylentilerin Kurumsal İletişim Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama Örneği. Selçuk İletişim, 3(3), 120-127.

Solmaz, B. (2006). Dedikodu ve söylenti yönetimi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16, 563-575.

Solove, D. J. (2007). The future of reputation: Gossip, rumor, and privacy on the internet. Yale University Press.

Steers, R. (1977) Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, Administrative Science Quarterly, 22, 46-56.

Stewart, P. J. ve Strathern, A. (2004). Witchcraft, Sorcery, Rumors and Gossip. Cambridge University Press.

Sürgevil, O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. (1. Baskı). Ankara, Nobel Yayınevi.

Sürücü, L., Maşlakçı, A. (2018). Örgütsel Bağlılık Üzerine Kavramsal İnceleme. International Journal of Management and Administration, 2(3), 1-65.

Şantaş, G., Akbolat, M. ve Sağlam, H. (2019). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Affetme ve Örgütsel Dedikodunun İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 36,131-148.

Şeşen, H. (2010). Adalet Algısının Tükenmişliğe Etkisi: İş Tatmininin Aracı Değişken Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli ile Testi . Savunma Bilimleri Dergisi , 9 (2) , 67-90.

Tekgöz, A. (2013). Dedikodunun Cinsiyeti: Kadın Kimliğinin Yeniden İnşasında Dedikodunun Rolü. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ

Thomas, S. A. ve Rozell, E. J. (2007). Gossip and nurses: Maladyorremedy Health Care Management, 26(2), 111-115.

Torun, A. (1997), “Stres ve Tükenmişlik”, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, Ed.Suna Tevrüz, 2.Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 43-53

Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Başaçıkma Davranışları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Vaidyanathan, B., Khalsa, S. ve Ecklund, E. H. (2016). Gossip as socialcontrol: Informalsanctions on ethicalviolations in scientificworkplaces. SocialProblems, 63(4), 554-572.

Varoğlu, D.(1993). Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, 1993

Waddington K ve Michelson G (2007) Analysing Gossip to Reveal and Understand Power Relationships, Political Action and Reaction to Change Inside Organizations, “Talk, Power and Organisational Change” at CMS conference, Manchester, ss. 1-16

Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment To The Organization: test of an Integrated model In The Turkish Context, International Journal Of Intercultural Relations, 26(5), 525-550.

Yağcı, K. (2007). Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(3),114-129.

Yavuz E, Tokmak C. (2009). İşgörenlerin Etkileşimci Liderlik Ve Örgütsel Bağlılık İle İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 1(2) 17-34

Yıldırım, M. H., İçerli, L. (1996). "Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi". Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(1), 2-4.

Yılmaz T (2011). Farklı Statüde Hizmet Veren Kuruluşlarda Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık ve Motivasyon Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011, İstanbul.

Yılmaz, D. Kürşat (2007). İlköğretim Okulu Yönetici ve Öğretmenlerinin Değerlere Göre Yönetim ile İlgili Görüşleri. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 13(52), 639–664.

Yılmaz, V. ve Turan, A. (2019). Kamuda Performans Yönetiminin Önemi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 33 (46) , 313-342.

Yüceler, A. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , (22) , 445-458

EKLER

ÖRGÜTSEL DEDİKODU ÖLÇEĞİ

1	Çalıştığım kurumda meslektaşlarım hakkındaki birçok bilgiden dedikodular yoluyla haberdar olurum. .	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım kurumda meslektaşlarımın birtakım düşüncelerini dedikodu ortamlarında öğrenirim.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım kuruma yeni gelen meslektaşlarım ile ilgili birçok bilgiyi dedikodu yoluyla edinirim.	1	2	3	4	5
4	Çalıştığım kurumda dedikodu ortamlarında meslektaşlarımın deneyimleri hakkında bilgi edinirim.	1	2	3	4	5
5	Çalıştığım kurumda meslektaşlarım hakkındaki bilgileri resmi iletişim kanallarından önce dedikodu yoluyla duyarım.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım kurumda meslektaşlarımın kendilerinden öğrenemeyeceğim birçok şeyi, dedikodular yoluyla öğrenirim.	1	2	3	4	5
7	Çalıştığım kurumda örtbas edilmeye çalışılan bazı olayları dedikodular yoluyla duyarım	1	2	3	4	5
8	Okulumdaki meslektaşlarımla dedikodu yapmak samimiyetimizi artırır.	1	2	3	4	5
9	Çalıştığım kurumda dedikodu ortamlarında görüşlerimi rahatça paylaşıyorum.	1	2	3	4	5
10	Çalıştığım kurumda meslektaşlarımla dedikodu yaparak stres atmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
11	Çalıştığım kurumda dedikodu ortamlarında düşüncelerimi rahatça ifade ederim	1	2	3	4	5
12	Çalıştığım kurumda dedikodu ortamlarında yeni arkadaşlar edinirim.	1	2	3	4	5
13	Çalıştığım kurumda dedikodu ortamları arkadaşlık bağlarımı güçlendirir.	1	2	3	4	5
14	Çalıştığım kurumda meslektaşlarımla dedikodu yaparak eğlenirim.	1	2	3	4	5
15	Çalıştığım kurumda meslektaşlarım arasında yapılan dedikodular moralimi bozar	1	2	3	4	5
16	Çalıştığım kurumda dedikodular meslektaşlarımla aramızda anlaşmazlıklara neden olur.	1	2	3	4	5
17	Çalıştığım kurumda dedikodu ortamında bulunmayı zaman kaybı olarak görürüm.	1	2	3	4	5
18	Çalıştığım kurumda yapılan dedikodular meslektaşlarımla aramızda gruplaşmalara neden olur.	1	2	3	4	5
19	Çalıştığım kurumda dedikodu yapan meslektaşlarıma karşı güvenim sarsılır.	1	2	3	4	5
20	Çalıştığım kurumda meslektaşlarım arasında yapılan dedikodular motivasyonumu düşürür.	1	2	3	4	5
21	Çalıştığım kurumda dedikoduların yaygın olduğu zamanlarda işime isteksiz giderim	1	2	3	4	5
22	Çalıştığım kurumda meslektaşlarım hakkındaki dedikodular onları yanlış anlamama neden olur	1	2	3	4	5
23	Çalıştığım kurumda meslektaşlarım hakkındaki dedikodular bende onlara karşı önyargı oluşturur	1	2	3	4	5
24	Çalıştığım kurumda benim hakkımda dedikodu yapan meslektaşlarımla arama mesafe koyarım.	1	2	3	4	5

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

1	Kariyerimin kalan kısmını bu işyerinde geçirmekten çok mutlu olurum	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım kurumun meselelerini gerçekten de kendi meselelerimmiş gibi düşünürüm	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım kuruma karşı güçlü bir aidiyet hissetmiyorum	1	2	3	4	5
4	Kendimi çalıştığım kuruma'' duygusal'' olarak bağlı hissetmiyorum	1	2	3	4	5
5	Kendimi çalıştığım kurumda'' ailenin bir parçası'' olarak görmüyorum	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım kurumun benim için çok özel bir yeri vardır	1	2	3	4	5
7	Şu anda çalıştığım kurumda çalışıyor olmam, hem kendi isteğimden hem de şartların bunu gerektirmesindedir.	1	2	3	4	5
8	Çalıştığım kurumdan ayrılmayı isteseydim dahi şu anda bu bana çok zor gelirdi	1	2	3	4	5
9	Şu anda çalıştığım kurumdan ayrılacak olsam, hayatımda birçok şey alt üst olur.	1	2	3	4	5
10	Bu kurumdan ayrılmamı düşündürecek seçenekler oldukça azdır	1	2	3	4	5
11	Eğer bu kuruma kendimden çok şey katmamış olsaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim	1	2	3	4	5
12	Bu kurumdan ayrılacak olsam, uygun alternatiflerim az olur.	1	2	3	4	5
13	Bu kurumda çalışmaya devam etmek için yöneticilerime karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissetmiyorum	1	2	3	4	5
14	Eğer bu kurumdan ayrılmak benim yararına olsa dahi şu anda buradan ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15	Çalıştığım kurumdan şu anda ayrılacak olsam kendimi suçlu hissederim	1	2	3	4	5
16	Bu kurum benim sadakatimi (bağlılığımı) hak ediyor.	1	2	3	4	5
17	Bu kurumdaki insanlara karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissettiğim için şu anda bu kurumdan ayrılmam	1	2	3	4	5
18	Bu kuruma çok şey borçluyum.	1	2	3	4	5

YAŞANMIŞ TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1	2	3	4	5
4	Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlarım.	1	2	3	4	5
5	Bazı hastalarımın sanki insan değilmiş gibi davrandığını fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
7	Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
9	İşimde çok çalıştığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
10	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	1	2	3	4	5
11	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
12	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum	1	2	3	4	5
13	Birçok şeyi başarabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
14	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15	Bazı hastaların başına gelenler umurumda değil	1	2	3	4	5
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla gerginlik yaratıyor.	1	2	3	4	5
17	Hastalarımın rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim	1	2	3	4	5
18	Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi canlanmış hissedirim	1	2	3	4	5
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	1	2	3	4	5
21	Bir çok konuda hastalarımınla aynı duyguları hissediyorum	1	2	3	4	5
22	İşimde karşılaştığım sorunları başarılı bir şekilde çözümlenebilirim.	1	2	3	4	5
23	Hastaların bazı problemler için beni suçladıklarını hissediyorum	1	2	3	4	5
24	Hastalarımın sorunları ile kişisel olarak ilgilenirim	1	2	3	4	5
25	Hastalarımın yeteri kadar bakım verdiğimi düşünmüyorum	1	2	3	4	5

DEMOGRAFİK SORULAR

Cinsiyetiniz	Kadın	Erkek			
Yaşınız?	18-25	26-35	36-45	46-55	55 üstü
Medeni durumunuz?	Evli	Bekar			
Eğitim Düzeyiniz?	İlköğretim	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisansüstü
İş Tecrübeniz	1-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	20 yıl üzeri