



T.C.  
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ  
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

AKILLI SADELİK, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, İŞ ÖZERKLİĞİ,  
STRES, TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR  
ARAŞTIRMA

Tezi Hazırlayan: Şebnem GÜNAL  
165130101

Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Osman YILDIRIM

İSTANBUL - 2018



T.C.

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ  
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**AKILLI SADELİK, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, İŞ  
ÖZERKLİĞİ, STRES, TÜKENMİŞLİK  
ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: **Şebnem GÜNAL**

T.C.  
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ  
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

23/03/2018

Enstitümüz *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Anabilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden **165130101** numaralı **Şebnem GÜNAL** "İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**AKILLI SADELİK, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, İŞ ÖZERKLİĞİ, STRES VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA** " konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 20/02/2018 tarih ve 2018/8 sayılı toplantısında seçilen ve Sefaköy Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin 39. maddesi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 3 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

  
DANIŞMAN  
PROF.DR. OSMAN YILDIRIM

  
ÜYE  
DR.ÖĞR.ÜYE. YASIN AKSOY

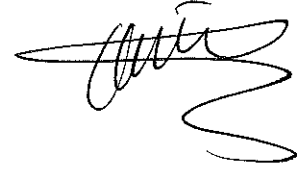
  
ÜYE  
DR.ÖĞR.ÜYE. SELÇUK ÇAPUK

## YEMİN METNİ

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

23.03.2018

**Şebnem GÜNAL**



## ONAY

Tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:


- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece İstanbul Arel yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

[Tarih ve İmza]

Öğrencinin Adı SOYADI

30.03.2018

Sebnem GÜNAL



## ÖZET

### AKILLI SADELİK, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, İŞ ÖZERKLİĞİ, STRES, TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA

Şebnem GÜNAL

Yüksek Lisans Tezi; Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi

Danışman: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

Şubat 2018 -80 sayfa

Günümüzde işletmelerin tepe yöneticileri çalışanlarının işletme hedeflerine dönük çalışmalarını sağlamak amacıyla güncel yönetim yaklaşımlarını kullanmaktadırlar. Bir başka ifade ile insan kaynakları güncel yaklaşımları işletmelerin tepe yöneticilerin dikkatini çekmektedir. Hastane ve sağlık kurumlarında işlerin karmaşıklığı ve barındırdığı riskler nedeniyle yöneticiler bu güncel yaklaşımlara daha çok yönelmektedirler. Bu tez çalışmasında Akıllı Sadelik, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği, Algılanan Stres ve Tükenmişlik örgütsel davranış değişkenlerinin arasındaki ilişkiler araştırılmıştır.

Tezin birinci bölümünde tez konusuna ilişkin giriş yer almaktadır. Tezin ikinci bölümünde araştırma değişkenlerine ilişkin detaylı bir literatür araştırmasına yer verilmiştir. Bu bölümde değişkenler tanımlanmış ve değişkenlere ilişkin çalışmalara yer verilmiştir.

Tezin üçüncü bölümünde, İstanbul Avrupa yakasında yer 2 hastanede kolayda örneklem yoluyla sağlık çalışanlarına anket uygulanarak veri toplanmıştır. Bu bölümde, araştırma modeli, araştırma hipotezleri ve veri analizleri detaylı bir biçimde yer almaktadır. Elde edilen verilere istatistiksel analizler uygulanmış ve hipotezler sınanmıştır.

Tezin son bölümünde veri analizi sonucu elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Akıllı Sadelik, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği, Algılanan Stres ve Tükenmişlik.

**ABSTRACT**  
**RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUALITY,  
ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, WORK AUTONOMY,  
STRESS, BURNOUT AND A RESEARCH**

**Şebnem GÜNAL**

**Master Thesis; Department of Business Administration**

**Danışman: Prof. Dr. Osman YILDIRIM**

**Şubat 2018 –80 sayfa**

Today's top managers use up-to-date management approaches to ensure that their employees work toward their business goals. In other words, human resources management are attracting attention from top managers to operate up-to-date approaches. Due to the complexities and risks of hospitals and healthcare facilities, managers are more likely to approach these current approaches. In this thesis study, the relations between organizational variables such as Smart Simplicity, Organizational Communication, Work Autonomy, Perceived Stress and Burnout were investigated.

In the first part of the thesis, there is an introduction about the thesis topic. In the second part of the thesis, a detailed literature search of research variables is given. In this section, the variables are introduced and the studies related to the variables are given.

In the third part of the thesis, 2 hospitals located in the European province of Istanbul were surveyed by means of a survey. In this section, research model, research hypotheses and series analyzes are detailed. Statistical analyzes were applied to the obtained data and hypotheses were tested.

In the last part of the thesis, results obtained from data analysis are included.

**Keywords:** Smart Simplicity, Organizational Communication, Work Autonomy, Perceived Stress and Burnout.

## ÖNSÖZ

Günümüz hastane yöneticileri akıllı sadelik, örgütsel iletişim, iş özerkliği, tükenmişlik ve algılanan stres öneminin farkında olacak şekilde yönetim tarzları ortaya koymaktadır. Başka bir ifade ile hastane yönetim biçimlerinde örgütsel davranış değişkenleri dikkate alınmaktadır. Bu tez çalışmasında, Akıllı Sadelik, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği, Tükenmişlik ve Algılanan Stres değişkenlerine ilişkin araştırma anketi ile hastane çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Bu çalışmada, yoğun akademik çalışmalarında zamanını ayırarak bana yol gösteren ve yardımcı olan tez danışmanım Prof. Dr. Osman YILDIRIM'a ilgi ve desteğinden ötürü teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca çalışmam boyunca bana destek olan aileme, yardımlarından ötürü sonsuz teşekkür ederim.

**İSTANBUL, 2018**

**Şebnem GÜNAL**



## İÇİNDEKİLER

ÖZET .....	I
ABSTRACT .....	II
ÖNSÖZ .....	III
İÇİNDEKİLER.....	IV
TABLolar DİZİNİ.....	VI
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	VII
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ.....	VIII
EKLER LİSTESİ.....	IX

### 1.BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
1.1.Problemin Tespiti.....	1
1.2. Çalışmanın Amacı .....	1
1.3. Araştırma Metodolojisi.....	1
1.4. Ünitelerin Planı.....	2

### 2.BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ.....	3
2.1. Akıllı Sadelik ( SS).....	3
2.2. Örgütsel İletişim (CO).....	5
2.3. Algılanan Stres (WSI) .....	11
2.4. İş Özerkliği (WA).....	17
2.5. Tükenmişlik (BO).....	20

### 3.BÖLÜM

ARAŞTIRMA VE VERİLERİN ANALİZİ.....	26
3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	26
3.2 Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Varsayımlar.....	26
3.3 Veri Toplama Aracı.....	28
3.4 Ana Kütle ve Örneklem.....	29
3.5 Veri Analizinde Kullanılan İstatistiksel Teknikler.....	29
3.6 Araştırma Hipotezleri.....	29
3.7 Bulgular.....	30
3.7.1 Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri.....	30
3.7.2 Veri Analizinde Yararlanılan İstatistiksel Teknikler.....	32
3.7.3. Faktör Analizi.....	33
3.7.4. Demografik Özellikler.....	36
3.7.5. Modelde kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	37
3.7.6. Akıllı Sadelik (SS) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	38
3.7.7. Örgütsel İletişim (OC) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi....	39
3.7.8. İş Özerkliği (WA) Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	40
3.7.9. İşe Bağlı Stres (WSI) Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	40
3.7.10. Tükenmişlik (BO) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	41
3.7.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Kurgulanan Modelin Yol Analizi.....	42

### 4. BÖLÜM

SONUÇ.....	49
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>51</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>64</b>

## TABLÖLAR DİZİNİ

### Sayfa

Tablo 1. Cronbach's Alpha Değerleri İçin Bir Sınıflama (Kalaycı, 2006).....	31
Tablo 2. Araştırmada Yararlanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri.....	32
Tablo 3. Kaiser-Meyer-Olkin Değerleri İçin Bir Sınıflama .....	34
Tablo 4. Akıllı sadelik ölçeği faktör analizi özet tablosu .....	35
Tablo 5. Katılımcıların demografik özelliklerinin yüzdesel dağılımı .....	36
Tablo 6. Modelden hesaplanan Regresyon ve determinasyon katsayıları.....	46
Tablo 7. Hipotezlerin Red-Kabul Tablosu.....	48

## ŞEKİLLER DİZİNİ

	<b>Sayfa</b>
Şekil 1. Araştırma Modeli .....	27
Şekil 2. Akıllı Sadelik (SS) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	38
Şekil 3. Örgütsel İletişim (OC) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	39
Şekil 4. İş Özerkliği (WA) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	40
Şekil 5. İşe bağlı stres (WSI) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	41
Şekil 6. Tükenmişlik (BO) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	42
Şekil 7. Öngörülen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi .....	44
Şekil 8. Modifiye Edilen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi .....	45

## SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

<b>SPSS</b>	<b>: Statistical Package for the Social Sciences</b>
<b>AMOS</b>	<b>: Analysis of Moment Structure</b>
<b>DFA</b>	<b>: Doğrulayıcı Faktör Analizi</b>
<b>KMO</b>	<b>: Kaiser-Meyer-Olkin</b>
<b>GFI</b>	<b>: Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index)</b>
<b>CFI</b>	<b>: Karşılaştırılmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index)</b>
<b>RMSEA</b>	<b>: Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü</b>
<b>SS</b>	<b>: Akıllı Sadelik (Smart Simplicity)</b>
<b>ESL</b>	<b>: İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği (Employee Stress Level)</b>
<b>WA</b>	<b>: İş Özerkliği Ölçeği (Work Authonomy)</b>
<b>BO</b>	<b>: Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Burnout)</b>
<b>PA</b>	<b>: Kişisel Başarı (Personal Accomplishment)</b>
<b>EB</b>	<b>: Duygusal Tükenmişlik (Emotional Burnout)</b>
<b>WSI</b>	<b>: İşe Bağlı Stres (Work- related Stress)</b>

## EKLER LİSTESİ

	<b>Sayfa</b>
<b>Ek 1.</b> Katılımcı Anketi.....	59
<b>Ek 2.</b> Özgeçmiş.....	64



## 1.BÖLÜM

### GİRİŞ

#### 1.1.Problemin Tespiti

Hastane ve sağlık kurumlarında çalışanlar açısından önemli sayılabilecek örgütsel davranış değişkenlerinin neler olabileceği hastane ve sağlık kurumları ziyaret edilerek araştırılmıştır. Tespit edilen Akıllı sadelik, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği, Algılanan Stres ve Tükenmişlik değişkenleri ile model kurulmuş ve kurulan modele ilişkin hipotezler üretilmiştir. Oluşturulan hipotezler istatistiksel yollarla sınanmıştır.

#### 1.2. Çalışmanın Amacı

Çalışanların iş hayatında mutlu olması ve buldukları kuruma katkı yapabilmeleri bir takım örgütsel davranış değişkenlerine göre değişebilmektedir. Örneğin, belirsiz iş ortamları çalışanlar arasında çatışmaya neden olabilmekte, zayıf bir iletişim çalışanlar tarafında yanlış anlaşılmaya olanak vermektedir. Tez çalışmasının amacı, 'Akıllı Sadelik', 'Örgütsel İletişim', 'İş Özerkliği', 'Stres' ve 'Tükenmişlik' değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır.

#### 1.3. Araştırma Metodolojisi

Sağlık kurumlarında önemli ve etkili olduğu varsayılan örgütsel değişkenlerden (Akıllı Sadelik, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği, Stres ve Tükenmişlik) araştırma modeli oluşturuldu. Oluşturulan araştırma modeli göz önüne alınarak aşağıdaki hipotezler üretildi. Bu hipotezler:

- (1) Sağlık kurumu çalışanlarında Örgütsel İletişimin, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- (2) Sağlık kurumu çalışanlarında Örgütsel İletişimin, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- (3) Sağlık kurumu çalışanlarında Algılanan Stresin, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

- (4) Sağlık kurumu çalışanlarında Algılanan Stresin, Kişisel Başarı üzerinde etkisi vardır.
- (5) Sağlık kurumu çalışanlarında İş Özerkliği, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- (6) Sağlık kurumu çalışanlarında İş Özerkliği, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- (7) Sağlık kurumu çalışanlarında Akıllı sadelik, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- (8) Sağlık kurumu çalışanlarında Akıllı sadelik, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.  
Olarak ifade edilmiştir.

Ayrıca, hastane çalışanlarına uygulanan anketler ile elde edilen verilere istatistik analiz yöntemleri uygulanarak, araştırma değişkenlerinin hastane çalışanları tarafından doğru anlaşılıp anlaşılmadığı araştırılmıştır. Buna ilave olarak veri analizinden ortaya çıkan bulgular ile araştırma hipotezleri sınanmıştır. Veri analizlerine göre sonuç ve öneriler ileri sürülmüştür.

#### **1.4. Ünitelerin Planı**

Tezin birinci bölümünde araştırma konusuna ilişkin giriş bölümü yer almaktadır. Tezin ikinci bölümünde örgütsel davranış değişkenlerine (Akıllı Sadelik, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği, Algılanan Stres ve Tükenmişlik) ilişkin detaylı literatür çalışması yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise, veri analize uygulanan istatistiksel çalışmalar yer almaktadır. Tezin son bölümünde ise, veri analizi sonucu ortaya çıkan bulgulardan elde edilen sonuç ve öneriler kısmı yer almaktadır.



## 2.BÖLÜM

### ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ

Literatür incelendiğinde pek çok örgütsel davranış değişkenine rastlanacaktır.

Örgüt çalışanlarının yaptıkları işlerdeki belirsizlik nedeniyle strese girebildikleri ya da tükenmişlik sendromuna düşebildikleri gözlenmektedir. Hatta bu belirsizlik örgütsel iletişimi de etkisiz hale getirdiği gözlenebilmektedir. Bu bakımdan örgüt iç süreçlerinin akıllıca sadeleştirilmesi büyük öneme sahip olacaktır. Bir bakıma akıllı sadelik örgütsel iletişimi etkili hale getirecektir. Günümüz işletmeleri, çalışanlarının verimliliğini artırmak için veya çalışanların işletmeye katkı yapmalarını sağlayabilmek amacıyla iş özerkliğine önem vermektedir.

Bu tez çalışmasında, örgütsel davranış değişkenleri olarak, Akıllı Sadelik, Örgütsel İletişim, Algılanan Stres, İş Özerkliği ve Tükenmişlik seçilmiştir.

#### 2.1. Akıllı Sadelik ( SS)

Sadelik sözcük anlamı, yalın olma durum olarak söylenebilmektedir. Başka ifadeler ile örneklendirecek olursak zorlamadan, süs ve gösterişten uzak olma hali olarak da tanımlanabilmektedir. Sadelik ile yalınlık sözcükleri benzer anlamlıdır ve kimi zaman birbirleri yerine kullanılabilir. Yalınlık kelime anlamı olarak birleşik ya da karmaşık olmama durumu, gereksiz uzatmalardan arınmış, kolayca anlaşılabilen açık anlatım özelliği olarak tanımlanabilmektedir.

Akıllı sadelik literatürde daha çok yalın, basitlik veya karmaşıklıktan uzak gibi kavramlar şeklinde yer almaktadır. Hem bireysel yaşamda hem de çalışma yaşamında kaos şeklinde yürüyen faaliyetler çalışanın, motivasyonunu düşürdüğü gibi çalışanın verimliliği de düşürecektir. Bu nedenle özellikle çalışma yaşamında bu karmaşıklık gidermeye çalışılır. Örneğin, imalat

sektöründe yalınlaştırılmış üretimde verimlilik de yüksek olmaktadır.

Bu çalışma da yönetimin işini kolaylaştırmak, çalışan motivasyonunu artırmak amacıyla bu karmaşıklığa neden olan durumlara dikkat çekilmek istenmiştir. Akıllı sadelikle ilgili literatürde çok sayıda çalışma mevcut değildir. Yakın dönemlerde çeşitli konferanslarda bu kavram gün yüzüne çıkmaya başlamıştır. Akıllı sadelik konusunda yapılan çalışmalar oldukça yenidir. Bu kapsamda akıllı sadelik ölçeği kullanılarak, çalışanların görüşlerinin toplandığı çalışmalara literatürde rastlamak mümkündür (Sezginer, Günal ve Yıldırım, 2017; Günal ve Yildirim, 2017).

Smart Simplicity (Akıllı Sadelik) İş yerlerinde klasik bir yönetim anlayışından daha çok örgüt için yönetim için neler yapabilirim, ne tür çalışmalara yer verebilirim, iş gücünden ne kadar çok verimlilik elde edebilirim, nasıl etkin bir yönetim şekli oluşturabilirim ve iş birliğini nasıl arttırabilirim diye konuları içeren bir kavramdır (Sezginer, Günal ve Yıldırım, 2017; Günal ve Yildirim, 2017).

Yöneticiler akıllı sadeliği çalışma ortamlarında uygulamak, çalışanları üzerindeki faydayı artırmak amacıyla kullanmak istedikleri takdirde, belli başlı konulara dikkat etmelidir. Organizasyonlarda çalışan her bir kişinin işletmede yapmakta olduğu iş hakkında bilgi edinilmeli ve iş tanımı yapılmalıdır. Doğru bir iş analizi akıllı sadelik için oldukça önemlidir. Daha sonra yöneticiler kontrolü altında çalışan iş gücünün yetkilendirilmesi gerekmektedir. Bunu için çalışma grupları arasında iyi bir iletişim bağı ile işbirliği oluşturulmalı bu kişilere yaptıkları iş konusunda daha az kurallar çerçevesinde inisiyatif sunularak yetkiler verilmelidir.

Organizasyonlarda daha sade ve az kuralın bulunduğu bu ortam oluşturulduğu takdirde, iş gücünü oluşturan kişiler çalışma sahalarının iş birliği yapmaya yönelecek, kendilerini güçlü hissederek, motivasyonların da artma

sağlanabilecektir. Çalışanlar arasında bu etkileşimi teşvik etmek onların sorumluluk duygularını güçlendirecektir.

Kurallara getirilen yalınlık, karmaşıklılarda azalma, çalışanlar yaptıkları işler arasında kopuklukları azaltacak onları birbirlerine bağlı çalışmaya odaklayacaktır. Sonuç olarak akıllı sadelik için kurumlar, çalışanların kendi yarattıkları değerler konusunda kişilerde farkındalık sağlamalıdır.

## 2.2. Örgütsel İletişim (CO)

İletişim kişiler arasında ve örgütler içinde temel bir yapıtaşı olarak nitelendirilebilmektedir. Kelime anlamına baktığımızda kişiler arasında, duygunun, düşüncenin, bilginin, his, davranış ve hisse dayalı tüm eylemlerin karşılıklı olarak aktarılması şeklinde tanımlanabilmektedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004).

Literatür incelendiğinde örgütsel iletişimin önemini vurgulayan pek çok sayıda araştırma yapıldığını görmek mümkündür. 20.yy sonlarına doğru örgütsel iletişim bir disiplin olarak gelişmiş ve kimliğini saptamaya yönelik çalışmalar gelişimine eşlik etmiştir (Durgun, 2006).

Genel tabiriyle iletişim kavramı, canlıların zaman içerisinde ortak faktörlere dayanan alışverişi denilebilir (Vural, 2012). Anlamı bir ortaklık, birliktelik ve toplu halde yaşam olan iletişim kelimesi dilimize Latince'deki communis sözcüğünden geçmiştir (Güney, 2012).

Bir başka tanımda iletişim, bireyin diğer bireylerle anlaşabilmesi ve çevresine karşı kendisini ifade edebilmesi amacıyla paylaşımında bulunduğu tüm bilgi, deneyim ve düşünce bütünü olarak da açıklanabilmektedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004).

İletişim, aynı zamanda yöneticilerinde örgütsel ortamda kullandığı temel araçlardan biridir (Koçel, 2001). Ayrıca işgörenlerin, örgütün amaçlarını anlamaları ve benimsemeleri, motive olabilmeleri, yönetim hakkında bilgi sahibi olmaları da oldukça önemlidir. Bu ne derecede sağlanabilirse yani işgörelere örgütün kuralları, amaçları, hedefleri hakkında ne kadar çok bilgi aktarılırsa örgütün hedeflediği yere gelmesi o kadar kolay ve hızlı sağlanacaktır (Yatkın ve Yatkın 2009).

Yapılan araştırmalarda, iletişimin sağlanamadığı kurumlarda iş tatminsizliği, güvensizlik, stres, devamsızlık, işten ayrılma eğilimleri, verimlilikte düşüş çalışanlarda gözlemlendiği ve sıkıntılar yaşandığı ortaya konulmuştur (Yüksel, 2005).

Örgütteki her çalışanın, kendi duygu ve düşüncelerini etkileyen, sosyal bir dünyası vardır. Bir örgütteki yaşam, çalışanlar arasındaki iletişim sayesinde başlar. Çalışanlar diğerleriyle birçok konuda paylaşımlarda bulunur ve fikir yürütürler. Bu paylaşımlar sayesinde iş yerindeki kişisel ilişkiler, bireyin ayrılmaz bir parçası haline gelir (Sürgevil, 2006).

Örgütsel iletişimin etkili olması durumunda çalışanlar kendilerini güven içinde hissedecekler ve birbirleriyle fikir birliği içerisinde olavaklardır (Ünler ve Bulutlar, 2009).

Örgüt içinde sağlanacak olan etkili iletişim, çalışanlarda başta kurumla özdeşleşme, aidiyet hissetme ve örgüte bağlılık olmak üzere bir çok olumlu tutum ve davranışı sağlayacaktır. Var olan bu olumlu ve sağlıklı ilişkilerin varlığı, çalışanların mesleklerine ve çalıştıkları kuruma pozitif bir bakış açısı kazanmalarını sağlayacaktır. Kurumların, sektörde rekabet üstünlüğü kazanabilmelerinde en etkin kaynak olarak kabul edilen insan kaynağının, örgütün hedefleri ve amaçları yönünde iş tatminlerini, motivasyonlarını, örgüte bağlılıklarını örgütle özdeşleşme düzeylerini artırıcı faaliyetler içerisinde

girmelerinin sağlanmasında örgütsel iletişime büyük önem verilmesi gerekmektedir (Derin ve Tuna, 2017).

İnsan yaşamın başlangıcından bugüne kadar iletişim hep var olmuştur. Fakat kişilerin iletişimi bu denli önemsemelerinin sebebi, iletişimi kullanmadan pek çok şeyi gerçekleştiremeyeceklerini bilmelerindedir. Kişiler iletişimi ihtiyaçlarını dile getirmek, toplum içerisinde belli bir yer edinmek gibi amaçlarla kullanırlar (Gökçe vd., 2001).

İletişimin, insanların karşılıklı olarak birbirini anlamaları için gerekli bir araç olduğu söylenebilmektedir. İnsanlar tek başlarına veya toplumla birlikte yaşasınlar, iletişimkurarak amaçlarını gerçekleştirebilmektedirler. İletişim bugün bir güç kaynağı olan bilgi iletiminin temel aracıdır diye söylenebilmektedir. Aynı zamanda iletişim toplumda yaşayanlar bireyler arasında sağladığı etkileşim ile düşüncelerde, davranışlarda, amaçlarda ve değerlerde benzerlik ve uzlaşma olasılığını artırmada son derece önemli rol oynamakta olduğu bilinmektedir (Geçikli, Serçeoğlu ve Üst, 2011).

Örgütsel iletişimin önemi ve sağlıklı işlediğinde sağladığı faydalar şu şekilde sıralanabilir:

Yönetimin vereceği kararlarda kullanabileceği bilgiyi sunar,

Örgüt tarafından alınan kararların işgörenler tarafından algılanmasını ve doğru bir şekilde uygulanmasını sağlar,

Çalışanların örgüte bağlılıklarını arttırarak örgütün devamlılığına fayda sağlar,

Çalışanların örgütsel bağlılık, motivasyon gibi davranışlarını olumlu olarak etkileyeceğinden performansı da arttırır,

Çalışanların paylaşım duygusunu arttırır,

İş ortamındaki sürtüşme ve baskıları azaltır,

Yapılacak olan işlerinde birliğin sağlanmasını gerçekleştirir,

Güven duygusu oluşturur,

Hem iş görenlerin hem yöneticilerin oluşabilecek hatalarının oluşmasını azaltır ve oluşabilecek hataların giderilmesine katkıda bulunur,

Örgütün kârlılığını ve devamlılığına önemli katkıda bulunur,

Stratejik planların doğru ve etkin olarak uygulanmasında önemli katkıda bulunur (Ergeneli ve Eryiğit, 2001).

### **Örgütlerde İletişim Kanalları:**

Örgütlerde iletişim yapısını şekilsel ve şekilsel olmayan iletişim kanalları olmak üzere iki bakımdan ele almak mümkündür. Örgütlerde kurumsal kurallar gereğince uygulamaya geçirilen kurum çalışanlarının benliklerinden ayrılmış konumlar arası bir iletişim biçimi, biçimsel iletişimdir. şekilsel olmayan iletişim ise, biçimsel olmayan topluluklar arasında yapılan iletişim olarak söylenebilmektedir (Tutar vd., 2005)

İletişim kanallarını iki ana kola ayrılmıştır bunlar; Biçimsel iletişim ve Biçimsel Olmayan İletişim kanallarıdır. Biçimsel iletişim kanalları kendi içerisinde, Dikey İletişim, Yatay İletişim, Çapraz İletişim (Diyagonal) ve Çok Yönlü- Açık İletişim olmak üzere dört şekilden oluşmaktadır. Dikey iletişim de kendi içerisinde ikiye ayrılmıştır. Bunlar; Yukarıdan Aşağıya ve Aşağıdan yukarıya İletişim kanallarıdır (Tutar vd., 2005).

**Biçimsel iletişim**, hiyerarşik yetki dahilinde örgüt içi ve dışı arasındaki bilgi akışını ifade eder. Kurumda resmen belirlenmiş olan örgüt şeması dahilinde kimin kiminle iletişimde bulunacağı açık ve net olarak bellidir.

**Dikey iletişim**, örgütsel düzende dikey iletişim, ast ve üst arasında karşılıklı olarak sağlanır (Tutar vd., 2005). Dikey iletişim kanalında iletişimle alakalı verilen kararların hayata geçirilmesi için iletilen mesajlar, bilgilendirme, herhangi bir konuda örgüt beraberliğini oluşturma gibi komutlar

bulunabilir (Efil, 1999).

**Yukarıdan aşağıya iletişim,** dikey iletişim en üstten en alta doğru ilerlerken, en üstteki komut halkasından başlayarak zincirleme biçimde en alta kadar ilerler (Efil, 1999). örgütlerde en sık kullanılan iletişim şeklidir. Hiyerarşik yapı içerisinde üstlerden astlara notlar, eğitim, mektup, örgüt ile ilgili dökümanlar, sağlık ve güvenlik politikası dökümanları, toplantı tutanakları vs. dökümanların ve bilgilerin paylaşıldığı iletişim türüdür (Greenberg, 2002).

**Aşağıdan yukarıya iletişim,** bu iletişim türünde astların üstlerine bildirdiği görüşler ve raporlar yer almaktadır. Astların yukarıdan gelen mesajların doğru anlaşılıp anlaşılmadığının bir geri bildirim olarak düşünülebilir.

Astlar üstlerine raporlarını ya da görüşlerini iletir. Yukarıdan gelen mesajların astlar tarafından doğru algılanıp algılanmadığı aşağıdan yukarıya doğru gerçekleşecek geri bildirim ile anlaşılır. Ancak Fiziksel uzaklık ve erişilmezlik, her kademedeki bilgilerin değişikliğe uğraması, amirlerin davranışları, astın statüsü gibi bazı durumlar aşağıdan yukarıya doğru iletişimi engelleyebilmektedir. Astların düşüncelerini ve üstlerine aktarmak istediklerini rahatça üstlerine aktarabilmeleri için, üstlerin astlarını cesaretlendirmeleri rahatlatmaları gereklidir (Ziyaoğlu, 1999). İdareciler, yukarıdan aşağıya yöne gerçekleşen iletişimde ara kanallar da kullanarak iş görenlere hedeflenen çıkarları doğrultusunda bildirimler ve yaptırımlar verir ya da farklı konularda önlem aldırıcı iletirler verebilmektedirler (Dalay, 2001).

**Yatay iletişim,** örgüt içinde işleyişin düzenli olarak aynı kademedeki/statüde bulunan kişiler arasında ya da karşılıklı olarak kendi üzerlerinde direkt hükmü bulunmayan farklı kademe/statülerdeki kişiler arasında meydana geldiği söylenebilmektedir. Üst kademeye başvurmadan önce bir emre gerek kalmadan birbirlerini ilgilendiren konularda işbirliği

yapma amaçlı iletişim biçimidir. (Gürgen, 1997).

Örgütlerin genişlemesi ile kurumlarda çalışan işgücünü sayısının da fazlaşması sonucu benzer statüde çalışan kümeleri büyümektedir. Yatay iletişim, örgütteki farklı birimler arasında yapılan görüşmelerden ve gerçekleştirilen yazışmalardan bu kümecikler arasında iletişim kurulması daha önemli bir hal alacaktır (Yalçın, 2002).

**Çapraz iletişim**, örgüt içerisinde değişik statü ve seviyelerdeki çalışanların, astlar ve üstler arasında aşağıdan yukarıya ve yukarıdan aşağıya gerçekleşen ve karmaşık yapıda olan iletişimi, iş görenler arasında önlemek amacıyla, örgüt içindeki iş birliğini arttırmaya yönelik bir uygulama şekli olarak tanımlanabilmektedir (Düşükcan, 2003). Başka bir açıklama getirecek olursak, farklı departmanlarda çalışmakta olan kişiler ve idareciler arasında ya da bir departmandaki yöneticinin idare etmekte olduğu departman dışındaki çalışanlarla aracasız iletişim kurabilmesi olarak tanımlamak mümkündür (Tutar vd., 2005).

**Çok yönlü ve açık iletişim**, örgütün dış çevre ile karşılıklı olarak çok yönlü iletişim kanallarını kullanarak gerçekleştirdiği bir iletişim aktarımı olarak tanımlayabilmek mümkündür (Tutar vd., 2005).

**Biçimsel olmayan iletişim kanalları**, örgüt içerisinde kendiliğinden meydana gelen bir iletişim türü olup, biçimsel iletişime oranla kurumlarda çalışan kişilerin sosyal memnuniyetlerindeki etkileri açısından daha baskın olduğu söylenebilmektedir. Bu iletişim şekli örgütteki çalışanlar arasındaki sosyal iletişimin olağan bir sonucu olarak meydana gelebilmektedir. (Yalçın, 2002, 230). Bu iletişim türüne örnek olarak kasıtlı çıkarımlar, dedikodu ve söylenti gibi biçimsel olmayan, resmi olarak önceden oluşturulmamış kanalları söyleyebiliriz (Tutar vd., 2005).



## **Örgütlerde İletişim Araçları:**

Örgütsel iletişimde iletişimin kolay sağlanabilmesi için birçok araç kullanabilmek mümkündür. Böylece bu bilgiler iletilmek istenen kişilere zamanında doğru ve kolay iletilmiş olur.

- **Yazılı İletişim Araçları:**

İdari iletilerin pek çoğu yazılı iletişi ile gerçekleştirilmektedir. Afişler, bülten, broşürler ve el kitapları, dilek kutusu, yıllıklar ve raporlar, duyuru panoları ve örgüt gazetesi yazılı iletişim araçlarıdır (Gürgen, 1997).

- **Sözlü İletişim Araçları:**

Örgütlerde yapılan görüşme ve toplantılar, konferanslar ve telefon görüşmeleri sözlü iletişim kanallarındandır (Paksoy, 200).

- **Elektronik İletişim Araçları:**

Radyo, televizyon, GSM operatörleri, video konferans ve fax makineleri de elektronik iletişim araçları arasında yer almaktadır (Tutar vd., 2005).

Örgütsel iletişim yönetim açısından önemli bir değişkendir. Bu çalışmada örgütsel iletişimi değerlendirmek amacıyla Abu Bakar ve Che Su (2013) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılmıştır.

### **2.3. Algılanan Stres (WSI)**

Stres kelimesi son zamanlarda sıkça duymaya başladığımız bir kelime haline gelmiştir. Neredeyse tüm alanlarda (aile, eğitim, çalışma hayatı v.b.) bireylerin yaşantısı boyunca sıkça karşılaştıkları bir terimdir. Günlük rutinimiz esnasında birçok alanda fark etmeden ya da kendimizi strese kapılmış bir halde olduğumuzun farkına vararak bir şekilde stres kavramıyla tanışabiliriz. Kendimizi kimi zaman özel hayatımız da kimi zaman çalışma yaşantımız da

stresle başa çıkmaya çalışırken bulabiliriz.

Stres kelimesi Latince'de 'estricia' ve 'stringere' sözcüklerinden türetilerek günümüze kadar gelmiştir. Stres sözcüğü farklı yüzyıllarda pek çok farklı şekilde tanımlanmıştır. Dert, bela, elem, keder ve felaket bunlardan bazılarıdır. Zamanın değişimiyle birlikte kavramın anlamı da değişerek 18. ve 19. yüzyıllarda güç, baskı, zor gibi anlamlara dönüşmüştür (Tarhan, 2007).

Stres iş görenin yaşantısından ayrılmaz bir parçadır. Sağlık sektöründe hizmet veren çalışanlar içinde buldukları ekonomik ve sosyal yaşam göz önüne alındığında örgütsel ve bireysel açıdan gereksinimlerini karşılarken farklı sorunlarla karşılaşabilmektedir (Güçlü, 2001).

Kişilerin çalışma ortamında karşı karşıya kaldıkları sorunlar iş verimliliklerini olumsuz yönde etkileyebilmekte, bireysel hayatlarında zorluklar yaşamalarına sebebiyet verebilmektedir. Yaşanabilecek bu sorunlar ister istemez hem kişiyi hem de yakın çevresini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu gibi sebepler göz önünde bulundurulmuş olacak ki stres pek çok araştırmaya konu olmuş bir terim olmuştur.

Robert Hook ilk defa 17. yüzyılda "Elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki" anlamına gelen stresi açıklamıştır (Şimşek ve Kınır, 2006:406). Stres ile ilgili olarak organizmanın çevreyle olan etkileşimi kişilerde, çeşitli fizyolojik ve psikolojik olumsuzluklara neden olabileceği şeklindeki tanım Ivancevich ve Mattesonn tarafından yapılmıştır (Güney, 2011).

Stresin kişiler üzerindeki etkilerini incelemek üzere yapılan ilk çalışma 1950'li yılların ikinci yarısında Kanada'lı bilim insanı Hans Selye tarafından gerçekleştirilmiş, araştırma sonuçları doğrultusunda stres yaşayan kişi çeşitli psikolojik, davranışsal ve fizyolojik reaksiyonlar oluşturabileceği sonucuna

ulaşmıştır (Tuğrul, 2000).

Stres kişilerin karşılaştığı olumlu veya olumsuz durumlarla karşılaştıklarında verdikleri reaksiyonlar olarak adlandırılabilir. Stres içerisinde olan kişide çeşitli değişimler gözlenebilmektedir. Bu değişimler stresin aşamalarını meydana getirmektedir. Stresin aşamalarıyla ilgili ilk çalışma Selve tarafından yapılmış ve üç başlıkta incelenmiştir. Kişinin karşılaştığı her bir değişiklik tehdit unsuru olarak adlandırılabilir. Bu durum “Genel Uyum Sendromu” şeklinde adlandırılır. Bireylerin zihninde de strese karşı strese karşı biyolojik aktivatörlerin salınmasına sebep olur. Bu aşamalar;

- **Alarm Aşaması:** Stres yüklenen kişi fizyolojik özellikleri (tansiyonun yükselmesi terleme, heyecanlanma v.b.) değişir.
- **Direnç Aşaması:** Fizyolojik özellikleri değişen birey buna tepki göstererek normal hale gelmeye çalışır.
- **Tükenme Aşaması:** birey stresten dolayı oluşan fizyolojik değişime bedensel olarak direnemediği takdirde bünye de tükenme hali belirir (Aşık, 2005).

Strese karşısında bu oluşan aşamaların sonucunda çalışma kronik rahatsızlıklar, kişinin veriminde düşme, işe devamda aksamalar, stresi kontrol edemedikleri takdirde intihar ve ölüm gibi istenmeyen sonuçlarla karşılaşılabilir.

Bazı araştırmacılar stresi kısaca “bireyin, tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği bir tepki“ olarak tanımlamıştır (Sökmen, 2010). Diğer bilim adamların Strese, Schermerhorn olağanüstü talepler, sınırlamalar ya da fırsatlarla karşı karşıya kalındığında kişi tarafından yaşanan bir gerilim durumu (Köknel, 1989).

Becker organizmanın çevresine uyum içerisinde hareket edebilmesi için ödemek durumunda kaldığı bedel (Güney, 2012), Cüceloğlu da kişilerin fizyolojik ve sosyolojik anlamda karşılaştığı sorunlar nedeni ile fiziksel

sınırlarının üzerinde taşımak zorunda kaldığı yük (Cüceloğlu, 2001) olarak çeşitli şekillerde tanımlar getirmişlerdir.

### **Stresin Belirtileri:**

Stresin belirtileri fiziksel, sosyal, duygusal ve zihinsel olmak üzere dört grupta incelenebilmektedir.

Fiziksel belirtiler, yorgunluk hali ve kişide tükenme olarak tanımlanabilmektedir. Örneklendirecek olursak baş ağrıları, mide rahatsızlıkları, uyku düzenindeki bozukluklar stresin fiziksel belirtilerinden olduğu söylenebilir.

Sosyal belirtiler, kişinin çevresindeki insanlarla yaşadığı iletişim sorunları olarak nitelendirilebilir. Bu belirtilere örnek kişilere karşı güven duygusunda ve konuşma isteğinde azalmayı söyleyebiliriz.

Duygusal belirtilere gelecek olursak, kişinin stres sonucunda ruh halinde yaşanan ve gözlemlenebilen değişiklikler olarak tanımlanabilmektedir. Öfke artışı, her zamankinden daha sinir olma durumu, aşırı alınganlık, özgüven duygusundaki azalma duygusal belirtiler arasında yer alır.

Zihinsel belirtilere bakacak olursak, bireyin odaklanma güçlüğü yaşayarak yaptığı işlerde hata oranının artışı buna bağlı olarak iş veriminde düşüş gözlenmesi olarak açıklanabilmektedir (Güçlü, 2001; Demirci, Engin ve Yeni, 2013).

### **Stres Kaynakları**

Kişilerin yaşamlarında pek çok etmen strese sebebiyet verebilecek nedenleri doğurabilmektedir. Ailevi nedenlerden kaynaklanan stresler, kişinin kendinden kaynaklanan stresler, sosyal ve toplumsal olaylardan sebep doğan çevresel stresler ve iş görenin iş yaşamında karşılaşacağı örgütsel stresler olarak gruplandırılabilir (Türk, Eroğlu ve Türk, 2008).

### **Stres Türleri:**

Stres kendi içerisinde beş çeşide ayrılmıştır. İlki fizyolojik strestir. Bazı araştırmacılar tarafından fizyolojik stres kişinin yakın çevresinden kaynaklı duyduğu rahatsızlık sebebiyle yaşadığı stres olarak tanımlanmıştır. Kişiye verilen az ya da çok sorumluk, yapılan ürün ve sunulan hizmet kalitesinin aşırı ya da yetersiz denetlenmesi, ortamdaki ısı, ışık ve ses dengesizliği gibi durumlar fizyolojik strese sebebiyet verebilir.

Psikolojik stres bedensel anlamda etki göstermeyen düşünce süreçlerinde meydana gelebilen zihinsel bir strestir. Örgütsel stres, çalışma ortamında karşılaşılabilecek yaygın bir durumdur. İş görenin yapması beklenen işi sahip olduğu donanım yetersizliği sonucu istenilenden yetersiz yapması kişinin stres yaşamasına sebebiyet verebilmektedir.

Örgüt içerisinde bir kişinin stres yaşıyor olması diğer çalışanlarında etkilenmesine neden olabilmektedir (Merkan, 2011).

Git gide ağırlaşan yaşam koşulları, maddi zorluklar, değişen ve gelişen çevre koşulları, kişiler arası ilişkilerdeki farklılıklar, iletişim yetersizlikleri bireylerde stresi çoğaltan etkenlerdendir. Stresin meydana gelişi bu gibi fizyolojik nedenlerden meydana gelebilmektedir (Tokmak, Kaplan ve Türkmen, 2011). Bu değişimler günlük rutinde dengesizliklere neden olarak uyum sağlamamızda güçlükler yaratabilmektedir.

Tam anlamıyla stres olgusundan kurtulamamakla birlikte alacağımız önlemler sayesinde stresle başa çıkabilir olumsuz getirilerini minimize edebiliriz (Güler, 2013). Stresi kontrol altında tutmak, dış ve iç çevrenin yarattığı gereksinim ve zorlukları en aza indirerek, onlarla başa çıkmak gerginlikleri azaltmak için, bireyin gösterdiği bilişsel ve davranışsal çaba olarak tanımlanabilmektedir (Deniz, 2011).

### **Stres ile Başa Çıkmanın Yolları:**

Günlük hayatımızda yaşam kalitemizi arttırmak ya da strese kapılmamızı

önlemek için bireysel veya örgütsel açıdan bir takım önlemler alınmalıdır. Kişisel olarak ve organizasyon içerisinde stresle başa çıkmak ve getirisi olan hasarı en aza indirmek için stratejiler geliştirilmelidir. Bireysel açıdan stres ile başa çıkmak için günlük yaşantımıza sporu dahil etme, beslenme düzenine özen göstermek, kültürel faaliyetlere katılıma, solunum egzersizleri ile ruhu ve bedeni dinginleştirme ve en önce stresi yok etmek değil onunla yaşamayı öğrenmek gerekmektedir.

Örgütsel açıdan stresle başa çıkmaya konusuna bakıldığında da iş ortamında çalışan kişilerin birbirlerini destekleyici bir sinerji oluşturmaları, doğru ve anlaşılır görev dağılımının yapılarak kişiler arası çatışmayı önlemeye çalışmak, kişilere mesleki anlamda kendilerini geliştirebilecekleri olanaklar sunulması gibi faaliyetler çalışan kişilerin iş ortamındaki streslerini en aza çekmelerinde yardım sağlayabilmektedir (Pehlivan Aydın, 2002).

### **ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ**

Stres, modern dünyanın insana getirisi olup, genel anlamıyla kişinin normal işlevlerini gerçekleştirmesinde aksamalara sebebiyet veren, uzun süre maruz kalındığı takdirde pek çok hastalığa neden olabilecek ve kişinin yaşam kalitesini birinci dereceden etkileyen bir etmen olarak tanımlayabilmek mümkündür. Kişin yaşamında geniş bir yelpazede, bu derecede çok yönlü etkilere sahip stresin ölçülmesi, bunu için kullanılacak ölçütler geliştirilmesi son derece önemli bir konudur (Eskin ve ark., 2013).

14 maddeden oluşan Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ) Sheldon Cohen, Kamarck ve Mermelstein tarafından 1983 yılında kişilerin sağlığını tehdit eden stres düzeyini belirlemek amacı ile geliştirilmiştir. Stresin ölçülmesi ülkemizde gerçekleştirilecek bilimsel araştırma ve uygulama etkinlikleri için de önemlidir. Stresin ölçülebilmesi ülkemizde yapılacak bilimsel araştırma ve uygulama etkinlikleri için de oldukça önemlidir.

Türkiye’ de kullanılmak üzere ölçek üzerine çalışmalar 1998 yılında Baltaş ve arkadaşları (Baltaş, Atakuman ve Duman, 1998), 2006 yılında Yerlikaya ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Çalışmalar sonucunda ölçek geçerli ve güvenilir bulunmuştur.

Stresi ölçmek amacıyla kullanılan Algılanan Stres Ölçeğinin yanı sıra da geliştirilen 1991 yılında Revicki ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan ve Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliği Aslan ve arkadaşları (1996) tarafından yapılan 17 maddelik işe bağlı gerginlik ölçeğinden de destek alınmıştır.

#### **2.4. İş Özerkliği (WA)**

Literatürde, İş Özerkliği kavramı ile ilgili yapılan ilginç çalışmalardan biri Ilardi, Leone, Kasser ve Ryan (1993) tarafından yapılan araştırmadır.

Çalışma ortamında hizmetin gerçekleştirip, işin yapılması konusunda uyulması, tutulması gereken yol ve yöntemlerin belirlenmesinde karar alırken hareket serbestliği içerisinde olması; yani bir karar alma durumunda iken önünde seçenekler var ise ve bunu serbestçe seçebilme özgürlüğüne sahipsek, takdir yetkisi mevcutluğunu gösterebilmektedir.

Hackman ve Oldham (1976)’nın iş karakteristikleri ( özellikleri) modelinde de yer alan iş özerkliği yüksek motivasyon özelliğine sahip meslekler tasarlama konusunda en önemli girişimlerden biridir (Hackman ve Oldham, 1976).

Bu model yüksek motivasyona sahip meslekler tasarlama konusunda en önemli girişimlerden biri olarak görülmektedir (Hackman ve Oldham, 1976, akt.Sisodia ve Das, 2013).

Bu modelde beş temel mesleki boyut tanımlanmıştır;

### **Yetenek Çeşitliliği**

Bir kişinin bir mesleği yapabilmek için ne dereceye kadar ileri derece de yeteneğe sahip olması gerektiğini gösterir.

### **Görev Kimliği**

Kişinin yaptığı işin sürecinde baştan sona kadar tamamlayabilme sorumluluğunu ifade eder.

### **Görevin Önemi**

Bir kişi tarafından yapılan işin diğer kişileri ne kadar motive ettiği, mutlu ettiği, sağlıkları ya da mutlulukları üzerinde ne derecede önemli olduğunun göstergesidir.

### **Geri Bildirim**

Kişinin yaptığı işte ne kadar başarılı olduğunu, etkili olduğunu ve öğrenme derecesini ifade etmektedir. Bir örgütte geri bildirim sadece yöneticiler, astlar ya da üstler tarafından değil, müşteriler ya da işin kendisinden gelebilir.

### **Özerklik**

Kişinin işi yapma esnasındaki seçme hakkı ve takdir etme yetkisidir. İş özerkliği idareciler ve çalışan kişiler tarafından oldukça önemli yere sahip olan bir konudur. İdarecilerin işi tasarlamasında, çalışanların yaratıcılıklarının gelişmesinde, sorumluluk üstlenip riske girme haklarını kullanma şansına sahip olmalarını sağlayabilmektedir (Davis, 1994).

İş özerkliğine başka bir tanım getirecek olursak, çalışanların görevlerini yerine getirme süreçlerinde işini nasıl yapacaklarına kendilerinin karar verme yetkileri olarak da söyleyebilmekteyiz (Brey, 1999).

Kişilerde özerklik kavramı bulunduğu takdirde çalışma ortamlarında üzerlerine düşen görev tanımlarını yerine getirme aşamasında iş ortamında diğer çalışan kişilerle de bağlantılı olacaklarından iletişim becerilerin de gelişmeler gözlenebilmektedir (Dee vd., 2000). Bu noktada önemli olan özerklik ve kontrol kavramlarının birbirine karıştırılmamasıdır.



Özerklik bir bağımsızlıktır ancak kontrol edilebilir olmalıdır. Projenin, çalışma enstrümanlarının, işin içeriğinin, bitiş süresinin, değerlendirmesinin ayrıca çalışma şekillerinin değerlendirilmesinin kontrol edilebilir olması gerekmektedir (Schwalbe, 1985).

Aynı zamanda iş özerkliği çalışanlar da yeteneklerini maksimum seviyede kullanmalarına ve yaratıcılıklarının artmasına olanak sağladığından iş performansını da doğrudan etkileyebilmektedir (Saragih, 2011). Böylece İş özerkliğinin sağlandığı örgütlerde özerklik, motivasyonu ve performansı artırıcı, bir etkiye sahiptir (Gellatly ve Irving, 2001).

Kişiler çalışırken kendilerini baskı altında hissederler ise, motivasyonlarında ve performanslarında istikrar sağlayamayabilirler. Gösterdikleri performans, duydukları başarı hazzı kısa süreli olacaktır (Vanteenkiste vd., 2004).

Bireyin motivasyonunu artırmasının yanında iş özerkliğinin birden çok bireye sağladığı avantajları da vardır. Bu avantajlar sadece bireye değil iş yeri açısından birçok başarı elde edilmesi demektir. Bunun nedeni ise bireylerin işlerinde özgür olmasından dolayı hem kendisi için hem iş yeri için birçok başarı elde etmesidir. Sadece başarı açısından değil bu sayede iş yerinin çalışana özerklik vermesi demek bireylerin eğitimlerinin de gerçekleşmesi demektir (Hackman ve Oldham, 1976, akt. Sisodia ve Das, 2013).

İş özerkliği ölçeği (Work Authonomy, WA), Ilardi, Leone, Kasser ve Ryan (1993) tarafından yapılan çalışmadan alınmıştır.

## 2.5. Tükenmişlik (BO)

Tükenmişlik günümüzde kelime anlamıyla güçsüzlük, bitmişlik, benliğindeki gücünü yitirmiş olma, kişinin çaba göstermeme durumu olarak ifade edilebilmektedir. İlerleyen zamanın getirisi olan değişiklikler kişinin yaşamında ve çalışma hayatında farklılıklara oluşmasına sebebiyet verebilmektedir.

Modern çağın getirileri arasında olan önemli konularından biri de tükenmişlik (burnout) olarak söylenebilmektedir. Bilimsel yayınlara Herbert j. Freudenberger tarafından ilk kez 1974'te tükenmişlik terimini bilindik makalelerinden olan Personel Tükenmişliği ile açıklamıştır (Peker, 2002).

Freudenberger' e göre tükenmişlik, başarısızlık, yıpranma enerji ve güçte azalma, kişinin doğasından gelen potansiyelinin üzerinde beklentilerden kaynaklanan aşırı zorlanma sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu olarak açıklanmıştır (Freudenberger, 1974).

Bundan iki yıl sonra sosyal psikolog Christina Maslach kavramı açıklamak ve ölçmek için tıbbi klinik alanında araştırmalar gerçekleştirmiştir. İlk araştırmasında araştırma evrenini farklı meslek grupları (öğretmenler, polis memurları, klinik psikologlar, avukatlar v.d.) üzerinde oluşturarak yapmıştır (Maslach ve Jakson,1986).

Pek çok bilim insanı tarafında araştırılıp tanımlanmıştır. Bunlardan bahsetmek gerekir ise; Pines tükenmişlik kavramını, kişide zaman içerisinde meydana gelen hayal kırıklığının, bitkinlik ve duygusal anlamda çökme hisse olarak tanımlamıştır (Gençay, 2007).

Cardinell, tükenmişlik kavramını daha geniş bir açıda ele alıp kişinin yaşamında baş gösteren önemli bir rahatsızlık belirtisi olarak tanımlamış ve

"orta yaş krizi" olarak nitelendirmiştir (Basım, Şeşen, 2006). Aronson'a göre kişinin duygusal açıdan uzun zaman içerisindeki zorlayıcı durumlar karşısında zihnen, bedenen ve psikolojik yönden yorgunluk hali olarak tanımlamıştır (Arı ve Bal, 2008).

Pearlman ve Hartman, strese kapılan kişilerin gösterdikleri hal ve hareketlerde değişimleri (başarıda düşme, bitkinlik ve duygusal olarak yorgunluk, yaratıcılığı kaybetme, iş yaşamında kopukluk, kişilerle iletişim kurma isteğinde azalma gibi) ele almış oldukları açıklamalarda çoklu kavramlaştırma yapmış bu şekilde tanımlarını şekillendirmişlerdir (Sürgevil, 2006).

Maher tükenmişlik kavramını bir etmene bağlı olmayan birçok farklı sebepten doğan, zihnen ve bedenen daha çok yıpranmaya yol açan, karışık bir model olarak tanımlamaktadır (Çam, 1995).

Tükenmişlik alanında yapılan araştırmaların çoğunluğu kişilerin çalışma yaşamlarındaki mesleki tükenmişliği ele almış, bir takım benzerlikler aile, ebeveyn ve kadınların yaşadıkları tükenmişlikte de görülmesi ile bazı araştırmacılar bu konularda da çalışmalar yapmışlardır.

### **Tükenmişliğin Boyutları:**

Tükenmişlik konusunda araştırma yapmış aynı zaman da şimdilerin en önemli çalışması olarak kabul edilen ve kullanılan isim, Christina Maslach'tır. Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştirmiş ve tükenmişliğe ilişkin duyguları üç farklı sınıfta incelemiştir. Bunlar (Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007):

- Duygusal tükenme (emotional exhaustion),
- Duyarsızlaşma (depersonalization)
- Düşük kişisel başarı hissi (feeling of reduced personal accomplishment)

üç boyutlu bir sendromdur.

En temel boyutu olan **duygusal tükenme (emotional exhaustion)**, sendromun en net belirtisi olarak kabul edilebilmektedir. Kişisel açıdan bireyin ruhen beden gücü yitirmişlik hissine kapılması, çalışanlarda bitkinlik, duygusal açıdan aşırı yıpranma hali olarak tanımlanabilmektedir (Tatlıcı ve Kırımlıoğlu, 2008).

Tükenmişlik sendromunun ilk evresi diyebileceğimiz duygusal tükenme, daha fazla birebir insan ilişkilerinin yoğun olduğu işlerde çalışan kişilerde görülebildiği gibi (Aydın, 2004) duygusal açıdan yoğun çalışma temposunda olan kişilerin kendisini zorlaması ve diğer insanların duygusal istekleri karşısında kişilerde oluşan bir tepki olarak nitelendirilebilmektedir (Işıkhani, 2004).

Farklı tanımlamalar yapacak olursak, tükenmişliğin çalışanlardaki aşırı psikolojik ve duygusal yüklenmeden oluşabileceğini (Güllüce, 2006), halsizlik, yorgunluk, güçsüzlük, kişinin özgüven ve coşkusunun azalması ile özdeşleştirmiştir (Maslach ve dğr., 2001). Duygusal (ruhsal) tükenmenin belirtilerin bazıları depresif duygulanım, bireyin kendini güvensiz hissetme, ümitsizlik, endişe, alınganlık, saldırganlık korku, kaygı bireysel ve sosyal yaşantısında gerginlik ve kişiler arasında tartışma yaşamasına sebebiyet verebilmektedir. Kişilerde iç huzurunda azalma, sık sık olumsuz duygulara kapılma, olumlu duygu ve düşüncelerde hissedilir azalma, kızgınlık, sabırsızlık gibi belirtileri sıralayabiliriz (Alanyalı, 2006).

**Duyarsızlaşma (depersonalization)**, kişinin veya çalışanın hizmet verdiği kişilerin beklentilere karşılık vermek için yeterli gücü kendine bulamaması, karşısına gelen sorunlara çözüm oluşturamaması, bu nedenle çevresine karşı olumsuz davranışlar, alaycı tutum sergilemesi olarak tanımlanabilmektedir (Maslach, 2006).

Bu tükenme aşamasını yaşayan birey, hissettiği duygusal yükü azaltmak için kaçış yolunu kullanmakta ve genellikle diğer insanlarla olan ilişkilerini sadece işin yürütülebilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirmektedir. Bu tür kişiler, insanları kafasında sınıflandırarak, karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplar çerçevesinde davranmakta ve bunun sonucunda katı kural ve prensiplere göre hareket eden bir yapıya dönüşebilmektedirler. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir (Maslach ve Jackson, 1984).

Tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eden (Altay, 2009) bu aşama duygusal tükenmeyi takip eden bir süreçtir. Kişi kendisine yüklenen yükten sürekli kaçmaya çalışmakta, insanlarla düzenli iletişim kuramamaktadır.

Tükenmişliğin üçüncü aşaması **düşük kişisel başarı hissi** (feeling of reduced personal accomplishment), kişinin bireysel başarı noktasını kendisi eksik hissetmesi, başarısızlık duygusuna sürüklenmesi, yaptığı işlerde veriminin azalması, kendisini olumsuz yönde eleştirerek yıpratması, kendisine duyduğu saygı yitirmesi gibi etkiler doğurabilmektedir (Aydın, 2002).

Bireyin kendileri ile ilgili yaptıkları değerlendirmelerin sonucunda olumsuz bir nitelik kazanmasının sonucu olarak, işinde ve çalışma sürecinde karşılaştığı bireylerle ilişkilerinde başarıya ulaşamaması ve yeterlik hislerinde azalma gözlenebilmekte, mesleki yaşamında kazanım sağlayamadığını, gerilemeye yaşadığını düşünen bu kişiler kendilerini kötü hissederek harcadıkları çabanın karşılığını göremediklerini düşünürler. Bunun sonucunda ise, kişi kendine olan saygısını kaybedip, depresyona girebilir. (Izgar, 2001).

#### **Tükenme Belirtileri:**

- Fiziksel belirtiler,
- Psikolojik belirtiler,
- Sosyal ve mesleki davranışlar, olmak üzere üç maddeye ayırmak mümkündür (Kaya, 2009).

İnsanlar hayatlarının pek çok alanında tükenmeyle karşı karşıya kalabilmektedirler. Tükenmişlik durumunu yaşayan kişi genellikle bir durumda hayal kırıklığına uğramış, kendisiyle özdeşleştiği bir hayat stili ters düşmüş ya da ilişkilerinde hedeflediği sonuçlara ulaşamamış olduklarında tükenme duygusuna kapılabilmektedirler.

Kişiler bu süreçte karşılıklı iletişim içerisinde oldukları insanlara karşı sert, tuaf bir tutum içerisinde girebilirler. Farkında olmadan etrafındaki kişileri her zamankinden daha çok eleştirdikleri gözlenebildiği gibi kendilerine yorum ve önerilere karşı kapalı oldukları gözlenebilmektedir (Dericioğulları vd., 2007: 14).

**Fiziksel Belirtiler:** İş yaşam koşullarındaki düzensizlikler bireylerde zamanla fiziksel olarak yıpranmaya neden olmaktadır. Başka bir tanıma göre tükenmişlik yaşayan insanlar genellikle; iş hayatlarının ilk yıllarında yetenekli, kendisine güvenen, enerjik, işe karşı hevesli, fazla mesaiye kalan, uykusuzluklarına rağmen yüksek performans gösteren bireylerdir. Zaman içerisinde ortaya çıkan bazı nedenlerle bu bireylerin metabolizmaları düzenli çalışmamaya başlamakta, bu ise onların enerjisini tüketmektedir. Bireylerin işlerine ve çevrelerine yansıttıkları enerjilerinin tükenmesi, onların fiziksel açıdan ciddi sorunlar yaşamalarına neden olabilmektedir (Ardınç ve Polatçı, 2009).

Tükenmişliğin fiziksel, davranışsal ve psikolojik olmak üzere üç belirtisi vardır. Yorgunluk, uyuşukluk, sindirim sistemindeki bozukluklar fiziksel belirtilere örnek olarak gösterilebilmektedir (Tetik, 2011).

Kişini yaptığı işe karşı duyduğu ilginin azalması örneğin işe geç kalma, işi bırakma isteği davranışsal belirtilere örnek olarak gösterilebilir. Üretimde

verimde düşme, kaza ve yaralanmalarda artma da davranışlar belirtileridir (Çam,1992).

**Psikolojik belirtiler:** Kişide ümitsizlik, hayal kırıklığı, duygusal bitkinlik, kendisine karşı hissettiği öz saygısında azalama, eleştireye kapalılık hali, çabuk sinirlenme, sabırsızlık, negatif duygulara sürüklenme, dengesizlik, anlamsızlık ve boşluğa kapılmışlık hissi, kendini karar almada yetersiz hissetme ve anksiyete gibi semptomlar psikolojik tükenme belirtileridir (Kaçmaz, 2005).

Kişilerde bu belirtiler yaşandığı zaman bireyin başarıya duyduğu güven zarar görebilmektedir. Yaptığı işi başarmayla ilgili kendine güveni ve takdiri azalan bireyde, tükenmişliğin diğer belirtileri için zemin hazırlanmış olabilmektedir. Kişi bu durumlardan kurtulmada oldukça zorluklar yaşayacaklardır. Psikolojik belirtiler, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek diğer belirtilere oranla daha az fark edilebilir. (Ardınç ve Polatçı, 2009).

**Davranışsal (Sosyal ve mesleki davranışlar) belirtiler:** kişilerde gözlenebilen en belirgin özellik olarak söyleyebilmek mümkündür. Çünkü gözle görülebilir bir dışa vurum söz konusudur. Bu süreçte yaşadığı karmaşayı uzun bir süreç içerisinde saklamaya çabalamış, birey için içsel huzursuzluk oluşabilmektedir. Kişilerde sık sık hata yapmalar gözlenebilmektedir. İş dışındaki başka şeylerle vakit geçirme, başarı ve üretkenlikte azalma, kuruma ilginin azalmasıdır (Çam, 1992).

Engelleme belirtileri, çabuk öfkelenme ve ani tepki gösterme,

Yaptığı iş ve görevlerden nefret etme, hatta işe gitmeyi istememe,

Takdir görmediğini düşünme, alınganlık gösterme gibi belirtiler davranışsal belirtileridir (Ardınç ve Polatçı, 2009).

## 3.BÖLÜM

### ARAŞTIRMA VE VERİLERİN ANALİZİ

#### 3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

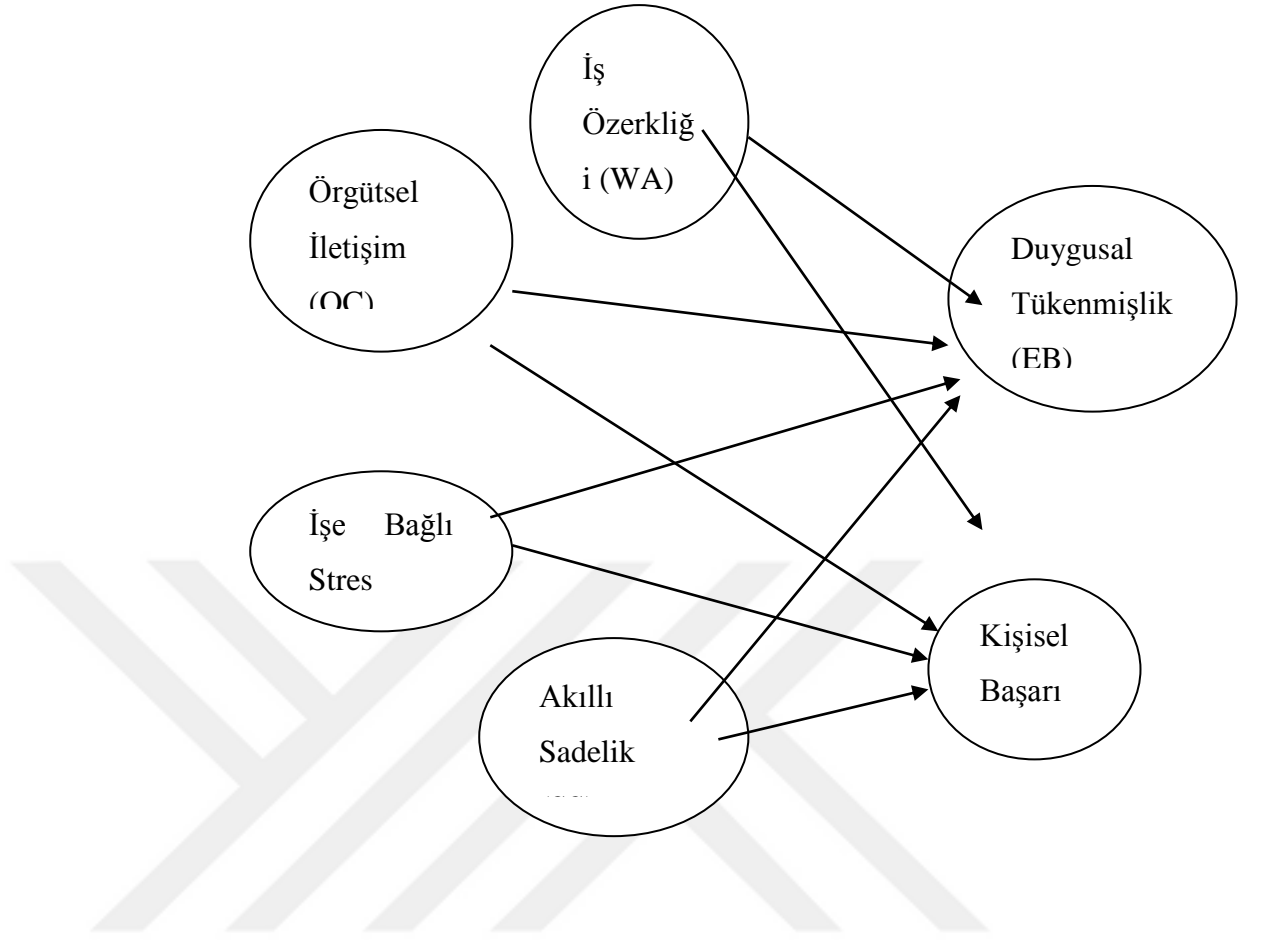
Araştırma, İstanbul Avrupa bölgesinde hastane çalışanlarına anket uygulamak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın amacı hastane çalışanlarının akıllı sadelik, örgütsel iletişim, iş özerkliği, tükenmişlik ve algılanan stres konusundaki görüşlerini ortaya koymaktır.

#### 3.2 Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Varsayımlar

Araştırma tanımlayıcı araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı araştırma, bir problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaya yönelik olarak gerçekleştirilen bir araştırma modelidir.

Buna göre araştırmada hastane çalışanlarının akıllı sadelik, örgütsel iletişim, iş özerkliği, tükenmişlik ve algılanan stres konusundaki düşünceleri incelenmeye çalışılmıştır. Şekil 1’de araştırma modeli gösterilmiştir





**Şekil 1. Araştırma Modeli**

Araştırma İstanbul'da Avrupa yakasında faaliyet göstermekte olan hastane çalışanlarını; doktor, hemşire, tekniker ve yardımcı tıbbi personel ve diğer hastane personeli ( yardımcı personel, hasta bakıcı, hasta hizmetleri çalışanları) kapsamaktadır. Araştırma çalışanlarının görevli oldukları bölümleri ve ilgi alanı itibariyle anlamlı farklılıklar göstermeyeceği varsayılmıştır. Ayrıca, araştırmada deneklerin tüm ölçeklere gerçekçi ve içten yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.

Araştırmada, kullanılan tüm ölçekler alt boyutları itibariyle incelenmiştir.

### 3.3 Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket uygulamasından yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin başlangıcında katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koymak amacıyla bir takım sorular yer almıştır.

Veri toplamak amacıyla, literatürde yer alan 5 adet ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler:

- ***Akıllı Sadelik:***

Akıllı sadelik ile ilgili literatürde çok sayıda çalışma mevcut değildir (Smart Simplicity, 2006). Bu araştırma için Sezginer, Günal ve Yıldırım (2017) ile Günal ve Yıldırım (2017) tarafından yapılan çalışmalar da yer alan Akıllı Sadelik Ölçeği kullanılmıştır.

- ***Örgütsel İletişim:***

Araştırma anketine, Abu Bakar ve Che Su (2013) tarafından yapılan çalışmada yer alan örgütsel iletişim ölçeği dahil edilmiştir.

- ***Tükenmişlik:***

Bu araştırmada Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır.

- ***İş Özerkliği:***

Yapılan bu araştırmada, çalışanların İş Özerkliği algısını ölçmek için Ilardi, Leone, Kasser ve Ryan (1993)'ın 7 sorudan oluşan ölçeği kullanılmıştır.

- ***Algılanan Stres:***

Uygulanan ankette algılanan stres ölçeği yer almaktadır. Bu ölçek ile, hastane çalışanlarının düşüncelerini yansıtmayı amaçlamaktadır (Revicki, May ve Whitley, 1991: Aslan, Aslan ve Kesepara, 1997).

### 3.4 Ana Kütle ve rneklem

Araştırma projesi için toplamda 200 adet anket uygulanmış, inceleme sonrası kişilerin eksik doldurulmasından dolayı 17 anket araştırmaya dahil edilmeyip, 183 anket uygulamaya dahil edilmiş olup, elde edilen veriler istatistik analizine tabi tutulmuştur. Anketler alışanlara kolayda örneklem yöntemiyle uygulanmıştır.

### 3.5Veri Analizinde Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Araştırmada toplanan anket cevapları SPSS for Windows 22.00 ve AMOS 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Akıllı sadelik ölçeğinde açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili doğrulayıcı faktör analizleri AMOS programında yapılmış ve cronbach's alpha değerleri hesaplanmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak mediator model AMOS programı kullanılarak test edilmiştir. AMOS programında incelenen aracılık ilişkisinin testi ise sobel test ile gerçekleştirilmiştir

### 3.6Araştırma Hipotezleri

Araştırmada test edilmek üzere önerilen araştırma modeli ile uyumlu aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

**Hipotez 1:** Sağlık kurumu alışanlarında rgtsel İletişimin, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

**Hipotez 2:** Sağlık kurumu alışanlarında rgtsel İletişimin, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

**Hipotez 3:** Sağlık kurumu alışanlarında İşe Bağlı Stresin, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

**Hipotez 4:** Sağlık kurumu alışanlarında İşe Bağlı Stresin, Kişisel Başarı üzerinde etkisi vardır.

**Hipotez 5:** Sağlık kurumu çalışanlarında İş Özerkliği, duygusal tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

**Hipotez 6:** Sağlık kurumu çalışanlarında İş Özerkliği, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

**Hipotez 7:** Sağlık kurumu çalışanlarında Akıllı sadelik, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

**Hipotez 8:** Sağlık kurumu çalışanlarında Akıllı sadelik, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

### **3.7 Bulgular**

#### **3.7.1 Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri**

Yapılan araştırmalarda yararlanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği araştırılan verilerin sonuçları bakımından oldukça önemlidir. Bir ölçek kullanmaya karar vermeden önce güvenilirlik ve geçerlilik açısından sınanmalı daha sonra kullanılmalıdır.

Bir ölçeğin güvenilirliği o ölçeğin farklı zamanlarda aynı örnekleme uygulandığı durumda aynı sonuçları verme derecesini göstermektedir. Bu anlamda güvenilirlik, bir değişkeni ölçmek için yönetilen soruların ne derecede bilinçli bir şekilde cevaplandırıldığına bir göstergesidir.

Bu araştırmada, Güvenilirlik analizi yapılırken Cronbach's Alpha modeli kullanılacaktır. Cronbach's Alpha sorular arası korelasyona bağlı uyum değeridir. Cronbach's Alpha değeri faktör altındaki soruların Toplamdaki güvenilirlik seviyesini göstermektedir.

Cronbach's Alpha değerinin 0,70 ve yukarısında olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir. Fakat, soru sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 değerinde ve üstünde olarak da kabul edilebilir.

**Tablo 1. Cronbach's Alpha Değerleri İçin Bir Sınıflama (Kalaycı, 2006)**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Yorumu</b>
0,80-1.00 Aralığında	Güvenilirlik yüksek
0,60-0,80 Aralığında	Oldukça güvenilir
0,40-0,60 Aralığında	Düşük güvenilirlik
0,40 dan daha az	Güvenilir değil

Bir ölçeğin geçerliliği ise o ölçeğin ölçmek istediği değişkeni ne derece ölçtüğüne ilişkindir. Geçerlilik testinin güvenilirlik testinde olduğu gibi dayandığı belli bir katsayı yoktur. Bu nedenle geçerlilik testi kuramsal analizlerle yapılmaktadır.

**Tablo 2. Araştırmada Yararlanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri**

<b>Ölçek</b>	<b>Madd</b>	<b>Cronbach's</b>
	<b>e</b>	<b>Alpha</b>
Akıllı Sadelik (Smart simplicity, SS)	6	,851
Örgütsel İletişim(Organizational Communication, OC)	7	,845
İş Özerkliği (Work Autonomy, WA)	5	,766
İşe bağlı stres (WSI)	9	,713
Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Burnout, BO)	14	,813
İşe bağlı gerginlik ölçeği (Emotional Burnout, EB)	10	,780
Kişisel Başarı (Personal Accomplishment, PA)	4	,715

Araştırmada kullanılan ölçeklerden güvenilirliği en yüksek olan ölçek Akıllı Sadelik ölçeği (.851) olmuştur. Bu değerle Akıllı Sadelik ölçeği “yüksek güvenilirlik” derecesindedir. Örgütsel İletişim ölçeği güvenilirlik derecesi (.845) olarak tespit edilmiştir.

Örgütsel İletişim ölçeği de “yüksek güvenilirlik” derecesindedir. Yüksek güvenilirlik derecesine sahip üçüncü ölçeğimiz ise Tükenmişlik (.813) ölçeğidir. Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarında ise Duygusal Tükenme (.780) ve Kişisel Başarı (.715) değerleriyle “oldukça güvenilir” seviyesinde güvenilirliğe sahiptirler. Oldukça güvenilir seviyeye sahip olan diğer iki ölçeğimiz ise İş Özerkliği (.766) ve İşe bağlı stres (713) ölçekleridir.

### **3.7.2 Veri Analizinde Yararlanılan İstatistiksel Teknikler**

Araştırma sonucunda toplanan anket yanıtları SPSS for Windows 22.00 ve AMOS 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Akıllı sadelik ölçeğinde açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili doğrulamayı faktör analizleri AMOS programında yapılmış ve cronbach's alpha değerleri hesaplanmıştır.

Yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak mediator model AMOS programı kullanılarak test edilmiştir. AMOS programında incelenen aracılık ilişkisinin testi ise sobel test ile gerçekleştirilmiştir.

### 3.7.3. Faktör Analizi

Birden fazla değişkene bağlı bir değişkeni açıklayarak katkı sağlayan bağımsız değişkenlerin sayısını ve bu bağımsız değişkenlerin faktör yüklerini belirlemede kullanılan tekniğe “faktör analizi” denir.

Bu analizin en önemli amaçlarından biri, değişkenler arasındaki bağımlılığın kökenini araştırmaktır. Bu analizlerde, tüm değişkenler arasındaki ilişkiler incelenir. Bu ilişkilere dayanılarak verilerin daha anlamlı ve özet olarak sunulması sağlanır.

Faktör analizinin dört aşaması vardır:

- Bartlett Testi (Bartlett Test of Sphericity) hesaplanır. Bu test “korelasyon matrisi birim matrise eşittir” hipotezini test eder. Hipotezin reddedilmesi, değişkenler arasında bir korelasyonun olduğu anlamına gelir ve faktör analizinin değişkenlere uygulanabilirliği söz konusu olur.
- KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerinin hesaplanması gerekir. Çünkü KMO değerleri faktör analizinin iyi olup olmadığı hakkında bilgi verir. Küçük KMO değerleri, faktör analizi uygulamasının iyi bir fikir olmadığı sonucunu verir. Bir başka deyişle, iki değişken çifti arasındaki korelasyon diğer değişkenlerce açıklanamamaktadır. Bu değerler için Tablo 3’deki gibi sınıflama getirilmiştir.

**Tablo 3. Kaiser-Meyer-Olkin Değerleri İçin Bir Sınıflama**

KMO Değeri	Yorumu
• 0,80 ve Üstü	• Mükemmel
• 0,70-0,80 Aralığında	• İyi
• 0,60-0,70 Aralığında	• Orta
• 0,50-0,60 Aralığında	• Kötü
• 0,50 den Az	• Kabul Edilemez

- Verileri en uygun şekilde temsil edecek faktör sayısı, her faktör tarafından açıklanan toplam varyans yüzdesi ile belirlenir. Toplam varyans her değişkenin varyansının toplamıdır. Her faktör tarafından açıklanan toplam varyans öz değerleridir. Değişken varyansları bire eşit olduğundan, varyansı birden düşük olan faktörler göz önüne alınmaz. Kısaca modele alınacak faktör sayısı, öz değerleri (eigen) birden büyük olan faktörlerin sayısı kadardır.
- Faktör analizinin son basamağı, faktör yüklerin hesaplamasıdır. Faktör yükleri en az 30 olmalıdır. Ölçek geliştirirken faktör yükü en az 50 ve üzeri kabul edilmiştir. Ölçek geliştirilirken maddelerin birbiriyle olan tutarlılıklarına da bakılmıştır.
- Uzman görüşleri ve ön denemelerden sonra ölçek gerçek gruba uygulanmıştır. Bu uygulama sonuçlarına göre faktör analizi yapılmış ve analiz sonucuna göre yapı geçerliği sağlanmış maddeler son ölçekte yer almıştır. Faktör analizinde özellikle Faktör yükleri değerlerinin yüksek olmasına özen gösterilmiştir.



Araştırma kapsamında kullanılan 5 ölçekten literatürde yer almayan akıllı sadelik ölçeği adı verilen ölçeğin açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu analize ait özet tablosu aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 4. Akıllı sadelik ölçeği faktör analizi özet tablosu**

Faktör adı	Maddeler	FY	FA
<b>SS Smart simplicity</b>	7. Sorunları, hızlı ve dürüstçe ifade edilmelidir.	,788	47.356
	5. Bir vizyon yaratılmalı gerektiğinde gözden geçirilmelidir.	,788	
	6. Çalışanların ne istediği iyi belirlenmelidir.	,679	
	4. Paranın nereden kazanıldığı unutulmamalı.	,632	
	8. Her şey ölçülmeli ve insanlar gerektiği biçimde sorumlu tutulmalıdır.	,608	
	3. Sadeliği sağlamak için kılavuz ilkeler kullanılmalıdır.	,607	
Toplam		-	47.356

**KMO:** 0.803 *Bartlet's test p value* ( $p < 0.05$ ) **FY:** Faktör Yükleri (*loading*)  
**FA:** Faktör Açıklayıcılığı

Akıllı sadelik ölçeğinde faktör analizi için yapılan ön testlerde Bartlet's için olasılık değeri ( $p < 0.05$ ) ve KMO değeri 0.803 olduğundan veri seti faktör analizine “mükemmel” düzeyde uygundur

Ölçeğin tamamında yer alan toplam 9 maddenin 3 tanesi faktör yükleri düşük olduğundan analiz dışı bırakılmıştır. Maddelerin tamamı tek faktör oluşturmuştur. Tek boyutlu akıllı sadelik ölçeğinin açıklayıcılık oranı ise %47.356 olarak tespit edilmiştir.

### 3.7.4. Demografik Özellikler

Kasım 2017- Aralık 2017 ayları arasında sağlık kurumlarında uygulanan anket çalışması için 200 anket uygulanmıştır. Ancak yapılan inceleme sonucunda 17 adet anketin doldurma oranı çok düşük olduğundan değerlendirme dışı tutulmuştur. Böylelikle katılımcı sayısı 183 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 5. Katılımcıların demografik özelliklerinin yüzdesel dağılımı**

		n	%
Cinsiyet	Erkek	101	55,2%
	Kadın	82	44,8%
Yaş grupları	20-30	52	28,4%
	31-40	59	32,2%
	41-50	59	32,2%
	51 ve üzeri	13	7,1%
Eğitim	İlk- Orta okul	20	10,9%
	Lise	37	20,2%
	Üniversite	114	62,3%
	Mater-Doktora	12	6,6%
Meslek	Yardımcı personel	87	47,5%
	Doktor	30	16,4%
	Hemşire	22	12,0%
	Tekniker	43	23,5%
Kıdem	1 yıldan az	28	15,3%
	1-2 yıl arası	8	4,4%
	2-3 yıl arası	8	4,4%
	3 yıl ve üzeri	139	76,0%
Mesleki deneyim	1 yıldan az	20	10,9%
	1-5 yıl arası	26	14,2%
	10 yıl ve üzeri	101	55,2%
	5-10 yıl arası	36	19,7%

Demografik özelliklerin dağılımına bakıldığında, katılımcıların %55,2'si bayan, %44,8'i erkektir. Cinsiyet açısından erkek katılımcılar sayıca fazlalık göstermektedir. Yaş grupları açısından örneklem değerlendirmesine bakıldığında en fazla yaş 31-40 ve 41-50 yaş arasında %32,2 oranında daha sonra, 20-30 yaş arası %28,4 ve en sonda 51 yaş ve üzeri %7,1 yaş oranları gelmektedir. %32,2'lik oranla 31-40 ve 41-50 yaş aralığı oranı birbirine eşittir. Eğitim açısından katılımcı dağılımına bakıldığında, üniversite mezunu katılımcıların oranı %62,3, lise mezunu katılımcıların oranı %20,2, ilköğretim mezunu katılımcıların oranı %10,9 ve son olarak master-doktora mezunu katılımcıların oranı %6,6'dır. %62,3 katılımcı oranı ile üniversite mezunları diğer mezunlara göre sayıca fazlalık göstermektedir. Katılımcılarda meslek dağılımına bakıldığında, %47,5 oranı yardımcı personeller, %23,5 oranı teknikerler, %16,4 oranı doktorlar ve son olarak %12,0 oranı hemşireler oluşturmaktadır. Kıdem açısından örneklem değerlendirmesine bakıldığında, 3 yıl ve üzeri %76,0, 1 yıldan az %15,3, 1-2 yıl arası %4,4 ve 2-3 yıl arası %4,4 olarak gösterilmektedir. Kıdem oranlarına bakıldığında 1-2 ve 2-3 yıl arası kıdeme sahip katılımcılar %4,4 oranla birbirine eşitken, 3 yıl ve üzeri kıdeme sahip katılımcılar %76,0 oranla diğer katılımcılardan sayıca fazlalık göstermektedir. Mesleki deneyim açısından katılımcı dağılımları, %55,2 oranla 10 yıl ve üzeri, %19,7 oranla 5-10 yıl arası, %14,2 oranla 1-5 yıl arası ve %10,9 oranla 1 yıldan az katılımcılar oluşturmaktadır. 10 yıl ve üzeri mesleki deneyim %55,2 oranla diğerler mesleki deneyim yıllarından oldukça fazla olduğu görülmektedir.

### **3.7.5. Modelde kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

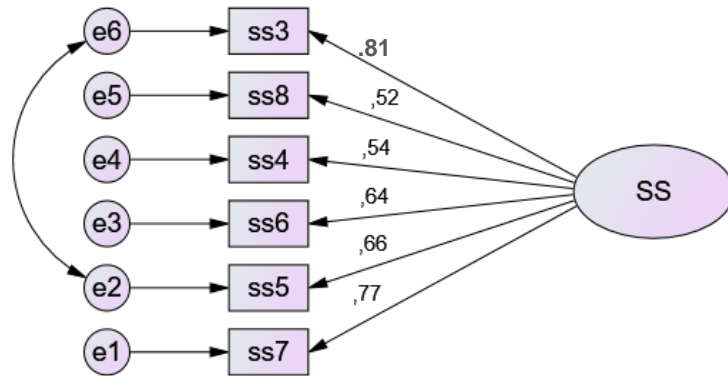
Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile her ölçek için ayrı ayrı ölçüm modellerinin anlamlı olup olmadığı AMOS 22.0 paket programı ile araştırılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde ölçüm modellerinin kabul edilebilir olduğu görülmüştür. Daha sonra tam modelin uygunluğu iyi uyum ölçütleri yardımıyla değerlendirilmiştir.

Örnek büyüklüğü arttıkça, özellikle 200'den büyük örneklerde Ki-Kare ( $\chi^2$ ) değeri de yüksek çıkmakta ve Ki-Kare ( $\chi^2$ ) testinin istatistiksel anlamlılık düzeyi düşük çıkmaktadır (Bollen, 1989:256; Fornell ve Larcker, 1981:40; Bagozzi vd., 1999: 396).

Araştırma için kullanılan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmesinde ve genel test edilen modellerin uygun olup olmadığına, serbestlik derecesi ile düzeltilmiş Ki- Kare ( $\chi^2$ ) değeri (Ki-Kare değeri/Serbestlik derecesi), diğer uyum iyiliği indeksleri ve standartlaştırılmış artık (residual) kovaryans matrisinde yer alan değerlerin incelenmesi sonucunda karar verilmiştir (Bayram, 2013).

### 3.7.6. Akıllı Sadelik (SS) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

9 maddeli **Akıllı Sadelik (Smart Simplicity, SS)** ölçeğinden 3 madde madde faktör yükleri düşük olduğundan açımlayıcı faktör analizinde elenmişti. Kalan 6 maddenin tamamıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizinde madde faktör ağırlık değerleri (0.52; 0.81) aralığında yer almaktadır.

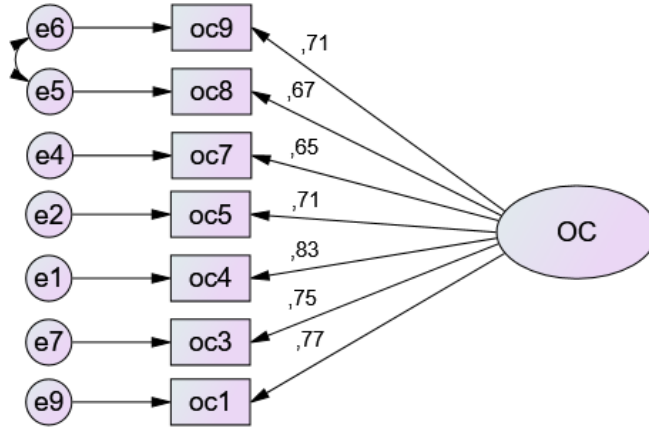


Şekil 2. Akıllı Sadelik (SS) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri ( $p>0.05$ ) olmak üzere;  $\chi^2$  (8.542),  $\chi^2/df$  (1,068) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uyum indeks değerleri **GFI**(,985), **CFI** (,998), **SRMR** (,0303) , **RMSEA** (,019) “iyi uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

### 3.7.7. Örgütsel İletişim (OC) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

9 maddeli **Örgütsel İletişim (Organizational Communication)** ölçeğinden 2 madde madde faktör yükleri düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 7 maddesiyle yapılan DFA'da madde faktör ağırlık değerleri (0.65; 0.83) aralığında yer almaktadır.

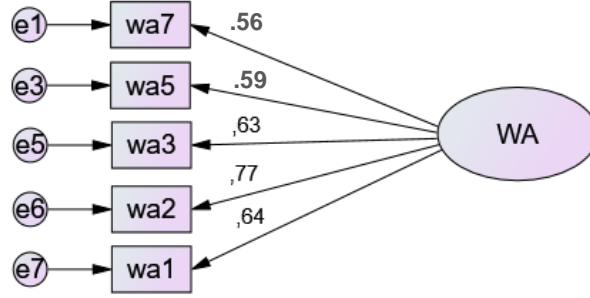


Şekil 3. Örgütsel İletişim (OC) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri ( $p>.05$ ) olmak üzere  $\chi^2$  (11.832),  $\chi^2/df$  (1.315) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uyum indeks değerleri **GFI**(.982), **CFI** (.996), **SRMR** (.01196) , **RMSEA** (.042) iyi uyum sınırlarının dahilinde DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

### 3.7.8. İş Özerkliği (WA) Doğrulayıcı Faktör Analizi

7 maddeli İş Özerkliği (Work Autonomy) ölçeğinden 2 madde madde faktör yükleri düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 5 maddesiyle yapılan DFA’da madde faktör ağırlık değerleri (0.63; 0.80) aralığında yer almaktadır.



Şekil 4. İş Özerkliği (WA) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri ( $p > .05$ ) olmak üzere;  $\chi^2$  (109.626),  $\chi^2/df$  (1,713) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uyum indeks değerleri **GFI**(.935), **CFI** (.955), **SRMR** (.0386), **RMSEA** (.059) “iyi uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

### 3.7.9. İşe Bağlı Stres (WSI) Doğrulayıcı Faktör Analizi

18 maddeli İşe Bağlı Stres ölçeğinden 9 madde madde faktör yükleri düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 9 maddesiyle yapılan DFA’da madde faktör ağırlık değerleri (0.60; 0.81) aralığında yer almaktadır.

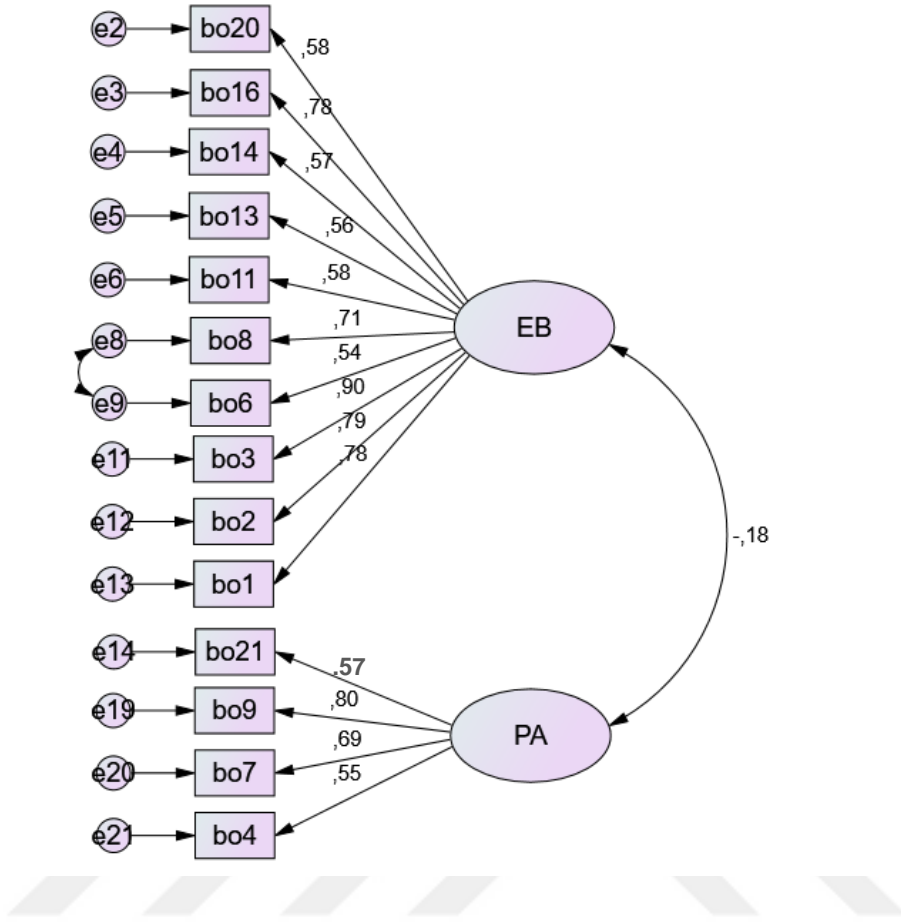


**Şekil 5. İşe bağlı stres (WSI) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi**

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri ( $p > .05$ ) olmak üzere;  $\chi^2$  (28.506),  $\chi^2/df$  (1,357) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uyum indeks değerleri **GFI**(.968), **CFI** (.981), **SRMR** (.0411) , **RMSEA** (.044) “iyi uyum” sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

### 3.7.10. Tükenmişlik (BO) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

22 maddeli **Tükenmişlik** ölçeğinden 8 madde madde faktör yükleri düşük olduğundan elenmiştir. Kalan 9 maddesiyle yapılan DFA'da madde faktör ağırlık değerleri (0.55; 0.90) aralığında yer almaktadır.



**Şekil 6. Tükenmişlik (BO) Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi**

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri ( $p > .05$ ) olmak üzere;  $\chi^2$  (113.814),  $\chi^2/df$  (1,807) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uyum indeks değerleri **GFI**(.926), **CFI** (.955), **SRMR** (.0411), **RMSEA** (.057) "iyi uyum" sınırları dahilinde yer aldığından DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

### 3.7.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Kurgulanan Modelin Yol Analizi

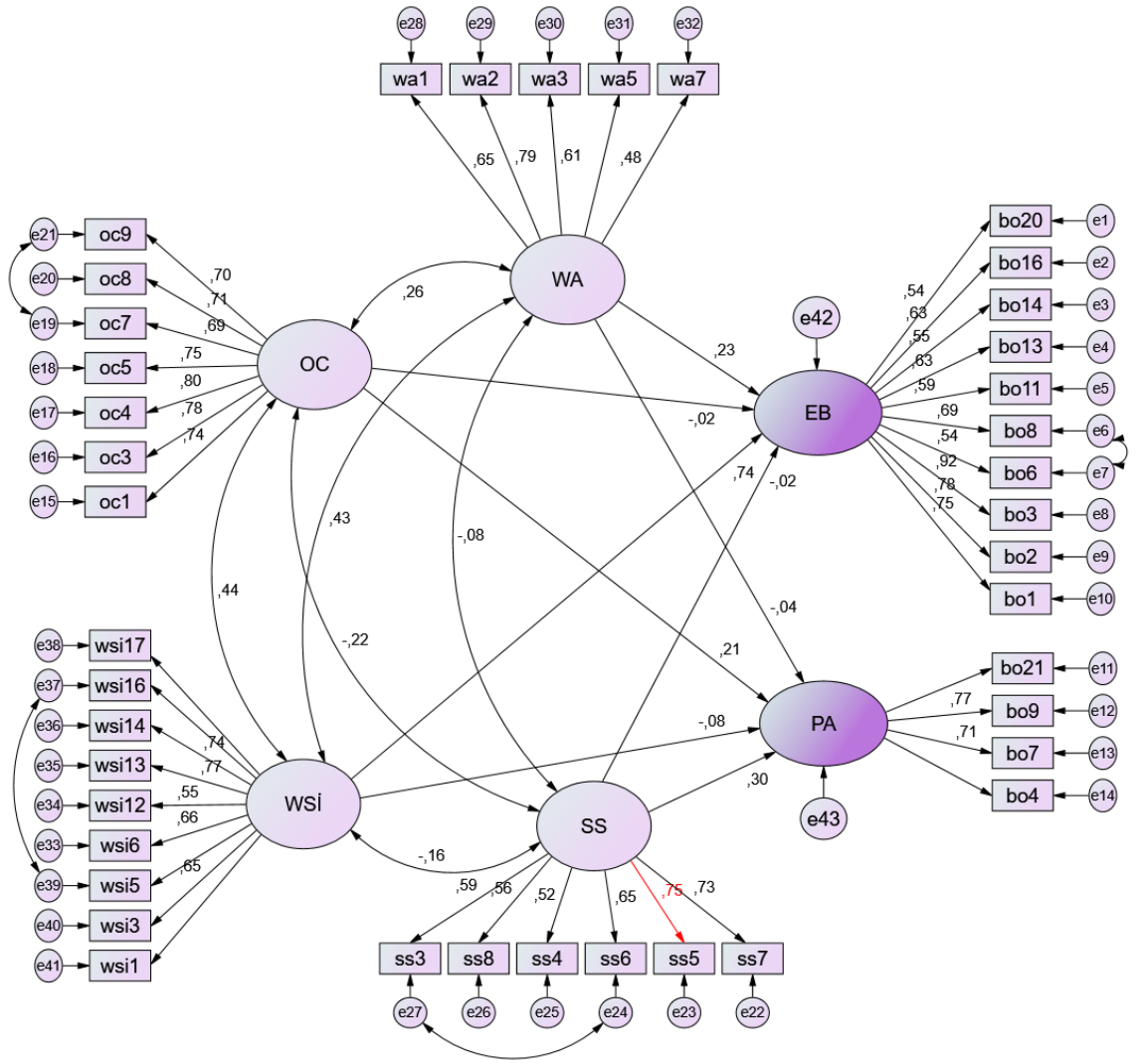
Hipotezlerle öngörülen ilişkileri araştırmak için AMOS 22.0 paket programı ile path diyagramı çizilmiş ve yapısal parametrelerin tahmininde



En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood) metodu kullanılmıştır. Modelin path diyagramı Şekil 5’de verilmiştir.

AMOS SEM programı analiz sonuçlarını standartlaştırılmış ve standardize edilmemiş katsayılar olarak ayrı ayrı vermektedir. Bu analiz çalışmasında anlaşılabilirlik açısından standartlaştırılmış katsayılar kullanılmıştır.

Yapısal eşitlik modellemesinde model uyumu için hesaplanan kıkare değeri, örneklem hacminin büyüklüğünden ve değişken sayısından etkilenecek yanlış kararlar vermeye sebep olabileceğinden, bu değer yerine, ( $\chi^2/ df$ ) ölçütüne bakılarak karar verilir (Bagozzi, et.al. 1999; Schermelleh-Engel et.al 2003; Bollen,1989; Byrne, 2009;Fornell ve Larcker,1981).

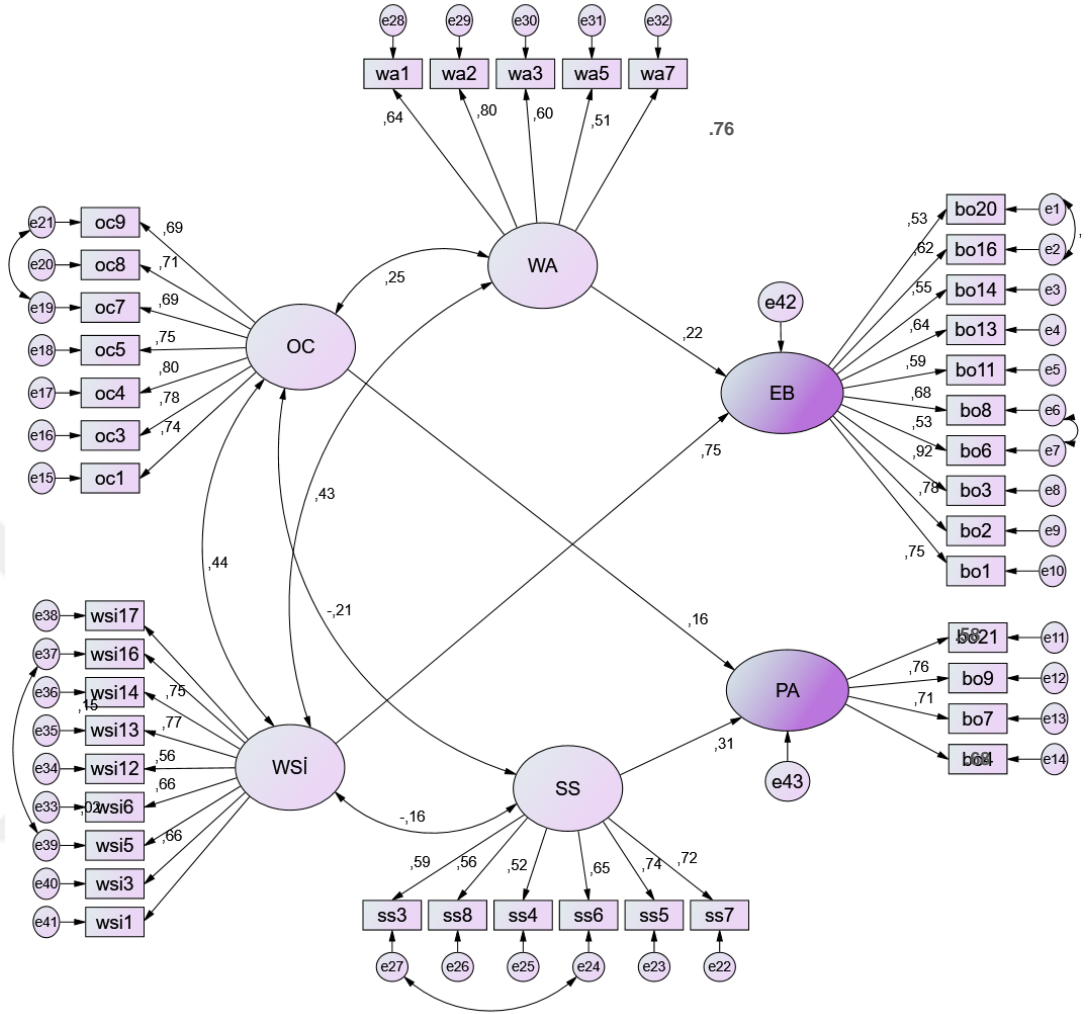


**Şekil 7. Öngörülen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi**

Kurgulanan Araştırma modelinden temel parametreler  $\chi^2(2203.553)$ ,  $\chi^2/df$  (2.898) ve ( $p < 0,05$ ) olarak elde edilmiştir. Ayrıca model uyum indeksleri; RMSEA (0,902) GFI (0,807) CFI (0,902) ve SRMR (0,099) olarak hesaplanmıştır.

Modelin uyumuna ilişkin uyum ölçütü değerleri araştırma modelinin kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığını göstermektedir. Modelde istatistiksel olarak anlamsız olan ( $p > 0,05$ ) Örgütsel İletişim (OC) → Duygusal Tükenmişlik (EB), WSi: İşe Bağlı Stres (WSi) → PA, İş Özerkliği (WA) → Kişisel Başarı (PA) yolları modelden çıkarılıp tekrar analiz edilmesi gereklidir. Söz konusu

etkisiz olan ( $p>0.05$ ) yol analizden çıkarıldıktan sonra elde edilen model aşağıda ayrıntılı olarak verilmiştir.



**Şekil 8. Modifiye Edilen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi**

Analiz sonucu  $\chi^2(2173.407)$ ,  $\chi^2/df$  (2.856) bulunduğundan model istatistiksel olarak anlamlıdır. Modelde test olasılık düzeyi ( $p<0.05$ ) olarak tespit edilmiştir. Ayrıca model uyum değerleri; RMSEA (0.069) GFI (0.900) CFI (0.951) ve SRMR (0.0650) olarak hesaplanmıştır.

Modifiye edilmiş modelin uyumuna ilişkin uyum ölçütü değerlerin kabul edilebilir sınırlar içinde yer aldığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 6. Modelden hesaplanan Regresyon ve determinasyon katsayıları**

Etkileyen	Etki	Etkilenen	Regresyon katsayıları	Standart regresyon katsayıları	CMİN	p
OC	→	PA	-065	,165	+1,641	,101
WSİ	→	EB	,514	,747	6,499	***
SS	→	PA	,298	,312	2,597	**
WA	→	EB	,185	,218	2,929	**
<b>Yapısal Eşitlikler</b>				<b>R<sup>2</sup></b>		
<b>EB= .74*WSİ+.22*WA</b>				%75		
<b>PA=.31*SS +.17*OC</b>				%32		
*** $p < 0.001$ ** $p < 0.01$ * $p < 0.05$ OC: Örgütsel İletişim WA: İş Özerkliği BO: Tükenmişlik EB: Emotional Burnout PA: Kişisel Başarı WSI: İşe Bağlı Stres SS: Akıllı Sadelik						

Modifiye edilen ve kabul sınırları dahilinde yer alan modele göre, Örgütsel İletişim (OC) değişkeninin Kişisel Başarı (PA) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.165;  $p < 0,05$ ) bulunduğundan katsayı anlamlıdır.

Aynı şekilde Akıllı Sadelik (SS) değişkeninin Kişisel Başarı (PA) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.312;  $p < 0,05$ ) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Örgütsel İletişim (OC) değişkeni ve Akıllı Sadelik (SS) değişkeninin Kişisel Başarı (PA) değişkenini aynı yönlü olarak etkilemektedir. Örgütsel İletişim (OC) değişkeninin ve Akıllı Sadelik (SS) değişkeninin değeri yükselirse Kişisel Başarı (PA) değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde Kişisel Başarı (PA) değişkeni %25 oranında açıklanabilmiştir.

İşe bağlı stres (WSI) değişkeninin Duygusal Tükenmişlik (EB) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.747;  $p < 0,05$ ) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Aynı şekilde İş Özerkliği (WA) değişkeninin Duygusal Tükenmişlik (EB) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.218;  $p < 0,05$ ) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. İşe Bağlı Stres (WSI) değişkeni ve İş Özerkliği (WA) değişkeninin Duygusal Tükenme (EB) değişkenini aynı yönlü olarak etkilemektedir. İşe Bağlı Stres (WSI) değişkeninin ve İş Özerkliği (WA) değişkeninin değeri yükselirse Duygusal Tükenme (EB) değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde Duygusal Tükenme (EB) değişkeni %32 oranında açıklanabilmiştir.

Modelde istatistiksel olarak anlamlı bulunan kovaryans etki değerleri, Örgütsel İletişim (OC) ve işe Bağlı Stres (WSI) arasında pozitif (.44), Örgütsel İletişim (OC) ve İş Özerkliği (WA) arasında pozitif (.25), İşe Bağlı Stres (WSI) ve İş Özerkliği (WA) arasında pozitif (.43), İşe Bağlı Stres (WSI) ve Akıllı Sadelik (SS) arasında negatif (-16), ve Örgütsel iletişim (OC) ve Akıllı Sadelik (SS) arasında (-21) vardır.

**Tablo 7. Hipotezlerin Red-Kabul Tablosu**

Sağlık kurumu çalışanlarında Örgütsel İletişimin, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED
Sağlık kurumu çalışanlarında Örgütsel İletişimin, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	KABUL
Sağlık kurumu çalışanlarında İşe Bağlı Stresin, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED
Sağlık kurumu çalışanlarında İşe Bağlı Stresin, Kişisel Başarı üzerinde etkisi vardır.	KABUL
Sağlık kurumu çalışanlarında İşe Bağlı Stresin, Kişisel Başarı üzerinde etkisi vardır.	RED
Sağlık kurumu çalışanlarında İş Özerkliği, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED
Sağlık kurumu çalışanlarında Akıllı sadelik, Duygusal Tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED
Sağlık kurumu çalışanlarında Akıllı sadelik, Kişisel Başarı üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.	RED

Yukarıda yer alan tabloda hipotezlerin kabul edilip, edilmediğini gösterilmektedir. Kurgulanan hipotezlerden, yapılan analizler sonucu iki tanesi kabul edilmiş geri kalan 6 hipotez faktör yükü düşüklüğünden dolayı red edilmiştir.

#### 4. BÖLÜM

#### SONUÇ

Hastane ve sağlık kurumların tepe yönetimleri için önemli sayılacak güncel yaklaşımlara ilişkin bir saha araştırması yapılarak hem sahadakilere ışık tutulmuş hem de literatüre katkı yapılmıştır.

Bu tez çalışmasında araştırma modeli ve modele ilişkin hipotezler istatistiksel analizler yardımıyla sınanmıştır. Elde edilen analizlere göre aşağıdaki gibi önemli sonuçlar elde edilmiştir. Bunlar;

- Modifiye edilen ve kabul sınırları dahilinde yer alan modele göre, Örgütsel İletişim (OC) Kişisel Başarı (PA) değişkenine etkisini gösterir. Standardize edilmiş regresyon katsayısı bulunduğundan katsayı anlamlıdır.
- Akıllı Sadelik (SS) değişkeninin Kişisel Başarı (PA) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Örgütsel İletişim (OC) değişkeni ve Akıllı Sadelik (SS) değişkeninin Kişisel Başarı (PA) değişkenini aynı yönlü olarak etkilemektedir. Örgütsel İletişim (OC) değişkeninin ve Akıllı Sadelik (SS) değişkeninin değeri yükselirse Kişisel Başarı (PA) değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde Kişisel Başarı (PA) değişkeni %25 oranında açıklanabilmektedir.
- İşe bağlı stres (WSI) değişkeninin Duygusal Tükenmişlik (EB) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.747;p<0,05) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. Aynı şekilde İş Özerkliği (WA) değişkeninin Duygusal Tükenme (EB) değişkenine etkisini gösterir standardize edilmiş regresyon katsayısı (.218; p<0,05) bulunduğundan katsayı anlamlıdır. İşe Bağlı Stres (WSI) değişkeni ve İş Özerkliği (WA) değişkeninin Duygusal Tükenmişlik (EB) değişkenini aynı yönlü olarak etkilemektedir. İşe Bağlı Stres (WSI)

değişkeninin ve İş Özerkliği (WA) değişkeninin değeri yükselirse Duygusal Tükenmişlik (EB) değişkeninin değeri de yükselir. Bu modelde Duygusal Tükenmişlik (EB) değişkeni %32 oranında açıklanabilmektedir.

- Modelde istatistiksel olarak anlamlı bulunan kovaryans etki değerleri: Örgütsel İletişim (OC) ve İşe Bağlı Stres (WSI) arasında pozitif (.44), Örgütsel İletişim (OC) ve İş Özerkliği (WA) arasında pozitif (.25), İşe Bağlı Stres (WSI) ve İş Özerkliği (WA) arasında pozitif (.43), İşe Bağlı Stres (WSI) ve Akıllı Sadelik (SS) arasında negatif (-.16), ve Örgütsel İletişim (OC) ve Akıllı Sadelik (SS) arasında (-.21) vardır.

Bu araştırmanın bir takım kısıtlamaları bulunmaktadır. Öncelikle çalışmada elde edilen bulgular İstanbul Avrupa Yakası'nda yer alan iki ayrı hastane değerlendirilerek yorumlanmalıdır. Ayrıca 183 sağlık çalışanı (Doktor, hemşire, üzerinde, tekniker ve diğer yardımcı sağlık personeli) bir diğer kısıttır. Bununla birlikte bir anket çalışmasında karşılaşılabilecek kapsam, örneklem, ölçüm ve cevaplama hataları bu çalışmada da söz konusu olabilir. Bu durum ortaya çıkan sonuçlara yönelik bir takım genellemeler yapmayı sınırlamaktadır. Gelecek çalışmalarda aynı ölçek kullanılacak farklı kurumlar ve ya sektörler açısında benzer bir araştırma yapılabilir. Böylelikle bu araştırmanın sonuçları ile karşılaştırma imkanı olacaktır.



## KAYNAKÇA

Abu Bakar, H. ve Che Su, M. (2013). Organizational communication in Malaysia organizations: Incorporating cultural values in communication scale, Corporate Communications: An International Journal, Vol.18, No.1, 87-109.

Alanyalı, L.K. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik ve Dinçlik (Coşku- Vigor) Bağlamında İncelenmesi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bursa, s.52-70.

Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 12, 1-17.

Ardıç, K., Polatçı S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü İşle Bütünleşme, Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 32, Kayseri, s. 30.

Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt.15 Sayı.1, 131-148.

Aşık, N. (2005). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma, Mevzuat Dergisi, Sayı:91, İstanbul.

Aydın, K. (2002). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliğe Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Aydın, Ş. (2004). “Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4- 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 4, 1-21.

Bagozzi, Richard P., Youjae Y.I. ve Kent D. Nassen (1999). Representation of Measurement Error in Marketing Variables: Review of Approaches and Extension to Three-Facet Designs, Journal of Econometrics, Vol:89, Issue:1-2, 393–421.

Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 7, 1-30.

Baltaş, Z., Atakuman, Y., Duman, Y. (1998) Standardization of the Perceived Stress Scale: Perceived stress in middle managers. Stress and Anxiety Research Society 19 the International Conference. Boğazici University, İstanbul, July 10-12.

Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2006). “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 2, 15-23.

Bollen, K.A. (1989), Structural Equations With Latent Variables, John Wiley ve Sons Inc., New York, USA.

Brey, P. (1999). Worker autonomy and the drama of digital Networks in organizations. Journal of Business Ethics, 22(1), 15-25.

Byrne, B. M. (2009). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming , 2nd ed., New York: Routledge, Taylor & Francis.

Cüceloğlu, D. (2001). Yeniden insan insana. 1. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 155-160.

Çam M.O. (1995), Tükenmişlik, Saray Yayın, İzmir.

Dalay, İ. (2001). Yönetim ve Organizasyon, İlkeler, Teoriler ve Stratejiler, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.

Davis, A.K. (1994). Sport management: Succesful private sector business strategies. WCB, Brown& Benchmark.

Dee, J., Henkin, A.&Chen, J. (2000). Faculty autonomy: Perspectives from Taiwan. Higher Education.

Demirci, N., Engin, O. A. ve Yeni, E. (2013). Stres ve Öğrenme arasındaki İlişki, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 2, 2, 33.

Deniz, C. (2011). 0- 3 Aylık Bebeği Olan Kadınlarda Stres Oluşturan Etmenler ve Kadınların Stresle Başa Çıkma Tarzları, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı.

Dericioğulları, A., Konak, Ş., Arslan E., Öztürk, B. (2007). Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi Cilt:2 Sayı:5, Burdur.

Derin, N. ve Tuna, H. (2017). Akademik Bir Örgütte İletişim Doyumunun Örgütsel Özdeşmeye Etkisi, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, C:9 S:4: (119-128).

Durgun, S.(2006). Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, Aralık, 2006, C:III, S:II, 112- 132.

Düşükcan, M. (2003). Örgütlerde Çatışma ve Çatışma Yönetimi Sürecinde Örgütsel İletişimin Etkililiği: Kuramsal ve Uygulamalı Bir Çalışma Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Efil, İ. (1999). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, İstanbul: Alfa Yayınları.

Ergeneli, A. ve Eryiğit, M. (2001). Öğretim elemanlarının iş tatmini: Ankara'da devlet ve özel üniversite karşılaştırması, Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 19(2), s.159-178. Ankara.

Eskin, M., Harlak, H, Demirkıran, F., Dereboy, Ç., (2013). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlik ve Geçerlik Analizi.

Freudenberger, N.J. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues; 30: 159-165.

Geçikli, F., Serçeoğlu, N.ve Üst, Ç. (2011). “Örgüt içi iletişim ve iletişim tatmini konaklama işletmelerinde bir uygulama”. İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 33, 163-184.

Gellatly, I.R., & Irving, P.G. (2001). Personality, autonomy, and contextual performance of managers. Human Performance, 14, 229-243 40, 203-216.

Gençay Ö.A. (2007). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki

Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Üniversitesi Eğitim Dergisi, Cilt.15 Sayı. 2, 765-780, Kastamonu.

Gökçe, O. , Fidan, M.,ve Summak, E., (2001). Halkla İlişkiler Ders Notları, Konya: Selçuk Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Yayınları.

Greenberg, J. (2002). Managing Behaviour in Organizations, 3rd Ed., Prentice Hall, New Jersey, 200.

Güçlü, N, (2001). Stres yönetimi, G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21 (1): 91-109.

Güler, A. (2013). Örgütsel Stres Ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları: Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Güllüce, A. Ç. (2006). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Günel, Ş. and Yildirim, (2017). The Effects of Smart Simplicity on Organizational Communication and Employee Stress Levels, I. Uluslararası ekonomi, finans ve ekonometri sempozyumu programı (I. International symposium on economics, finance and econometrics program), 21 Eylül 2017 / 21 September .

Güney, S. (2011). Örgütsel Davranış, 1.Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 197.

Güney, S. (2012). Örgütsel davranış. 2. Basım. İstanbul: Nobel Yayıncılık.

Gürgen, H. (1997). Örgütlerde İletişim Kalitesi, Der Yayınları, İstanbul.

Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16 (2), 250-279.

Işıksan, V. (2004) Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Sandal Yayınları, Ankara.

Ilardi, B. C., Leone, D., Kasser, T., & Ryan, R. M. (1993). Employee and supervisor ratings of motivation: Main effects and discrepancies associated with

job satisfaction and adjustment in a factory setting. *Journal of Applied Social Psychology*, 23, 1789-1805.

Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2, 13, 23-30.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendrom, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt. 68, 29-32.

Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 405.

Kaya, B. (2009). Ebelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarını Etkileyen Faktörler, Adnan Mederes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın, s.19.

Koçel, T.(2001). İşletme Yöneticiliği, Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar, 8. Basım, İstanbul: Beta Yayınları.

Köknel, Ö. (1989). Çağımızın Hastalığı Stres, İstanbul, Milliyet Yayınları.

Maslach, C ve Jackson , S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory Manuaş (2nd E.d.) Palto Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.

Maclach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Maslach, C. (2006). Stress and burnout. In A. M. Rossi, P. L. Perreve and S. L. Sauter (Eds.)Stress and quality of working life. International Stress Management Association.

Merkan, S. (2011). Genel Lise Ve Anadolu Lise'lerinde Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi Malatya İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, T.C İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı.

Paksoy, M. (2001). Örgütsel İletişim, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Pehlivan, Aydın, İ. (2002). İş Yaşamında Stres. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Peker, R. (2002) İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki

Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler. Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(1): 305-318.

Revicki, Dennis A., Harold J. May ve Theodore W. Whitley (1991), "Reliability and Validity of the Work-Related Strain Inventory among Health Professionals, " Behavioral Medicine, 17 (3): 111-120. Ölçeği Türkçeye çeviren: Aslan, H., Aslan, R. O., Kesepera, C. (1997), "Kocaeli'nde Bir Grup Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu," Toplum ve Hekim Dergisi, 12 (82): 24-29.

Schwalbe, M.L.(1985). Autonomy in work and self-esteem. The Sociological Quarterly, 24(6), 519-535.

Sezginer, B., Günel, Ş. and Yildirim, O. (2017). A Research About Smart Simplicity, Burnout and Employee Stress Levels, International Conference on Global Competition And Innovation Management, November 9-11, 2017 Istanbul University, Turkey.

Sisodia, S. & Das, I. (2013). Effect of Job Autonomy Upon Organizational Commitment of Employees at Different Hierarchical Level. Psychological Thought, 6(2), 241-251.

Smart Simplicity Scale (SS): Akıllı Sadelik Ölçeği: Kaynak: Smart Simplicity, Cover Story, Big Ideas, Lessons On Management, Leadership And Strategy From.

Sürgevil, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, 1.Basım, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 52.

Saragih, S. (2011). The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes: Self Efficacy as an Intervening Variable, International Research Journal of Business Studies vol. IV no. 03.

Sökmen, A. (2010). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Detay Yayıncılık.

Şimşek, Ş. ve Kınır, S. (2006). Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, 1.Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım,406.

Tarhan, N. (2007). Mutluluk psikolojisi. Ankara: Timaş Yayınları.

Tatlıcı M. ve Kırımlıoğlu H. (2008). Atletizm Antrenörlerinin Mesleki

Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, Cilt. 2, Sayı. 1.

Tetik, S.(2011). Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Salihli Meslek Yüksekokulu Örneği, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 7, Sayı. 13, 339–350.

Tokmak C., Kaplan Ç. ve Türkmen F. (2011). İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, İstanbul.

Topaloğlu M., Koç H. ve Yavuz E. (2007). Öğretmenlerden Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Kamu-İş Dergisi, Cilt. 9, Sayı. 3, 31-52.

Tutar, H.Y., Cumhuriyet, E. ve M.K. , (2005). Genel ve Teknik İletişim, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Fornell, Claes ve David F. Larcker (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, Journal of Marketing Research, Vol:18, February, 39–50.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. Methods of Psychological Research Online, 8, 23–74.

Tuğrul, D.C. (2000). Stres ve Depresyon, Psikiyatri Dünyası, Ankara.

Türk, K. , Eroğlu, C. ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 5(1), 1-17.

Ünler, Ö. E. ve Bulutlar, F. (2009). Algılanan Kurumsal İtibar ve Kurumdan Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Bir Ara Değişken Olarak Özdeşleşmenin Rolü, Yönetim Araştırmaları Dergisi, 9(1), 35-52.

Vansteenkiste, M. Simons, J., Lens, W., Sheldon, K.M.& Deci, E.L, (2004). Motivating learning, performance, and persistence: The synergistic role of intrinsic goals and autonomy-support. Journal of Personality and Social Psychology, 87, 246-260.

Vural, İ. K. (2012). Medya ve iletişim. Ed: Halil İbrahim Gürcan, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Yatkın, A. ve Yatkın, Ü. N. (2007). Halkla İlişkiler ve İletişim, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Yüksel, İ. (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma, Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2), 291-306.

Yalçın, A.S. (2002). Personel Yönetimi, İstanbul: Beta Yayınları.

Ziyaoğlu, (1999). İşletme İçi Etkili İletişim ve Uygulamadan Bir Örnek, MÜ Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.





Merhaba, Aşağıdaki anket yüksek lisans tezimde kullanacağım. Katıldığınız için teşekkürler. Şebnem Günal

<b>Cinsiyetiniz:</b>	(1) Bay	(2) Bayan	Yaş:19...	
<b>Eğitim Düzeyiniz:</b>	(1) İlk/Orta Okul	(2) Lise	(3) Üniversite	(4) Master/Doktora
<b>Göreviniz:</b>	(1) Doktor	(2) Hemşire	(3) Tekniker	(4) Diğer
<b>İşletmedeki Kıdeminiz:</b>	(1) 1 yıldan az	(2) 1-2 yıl arası	(3) 2-3 yıl arası	(4) 3 yıl ve üzeri
<b>Mesleki Deneyiminiz:</b>	(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl arası	(3) 5-10 yıl arası	(4) 10 yıl ve üzeri

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız: Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

1. Sadelik için detayların azaltılması gerekir. (1) (2) (3) (4) (5)
2. Yaratıcılığı bastırarak kültürü öldürülmemelidir. (1) (2) (3) (4) (5)
3. Sadeliği sağlamak için kılavuz ilkeler kullanılmalıdır. (1) (2) (3) (4) (5)
4. Paranın nereden kazanıldığı unutulmamalı. (1) (2) (3) (4) (5)
5. Bir vizyon yaratılmalı gerektiğinde gözden geçirilmelidir. (1) (2) (3) (4) (5)
6. Çalışanların ne istediği iyi belirlenmelidir. (1) (2) (3) (4) (5)
7. Sorunları, hızlı ve dürüstçe ifade edilmelidir. (1) (2) (3) (4) (5)
8. Her şey ölçülmeli ve insanlar gerektiği biçimde sorumlu tutulmalıdır. (1) (2) (3) (4) (5)
9. Akıllı sadelik için, iş yapacakların işe alınması gerekir. (1) (2) (3) (4) (5)

**Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız: Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman**

- |                                                                                                   |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Yönetim tarafından iletişim dikkate alınır                                                     | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 2. Örgütsel iletişim, hedeflerin gerçekleşmesi için çalışanlarda bir motivasyon ve istek yaratır. | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 3. Yönetim tarafından geri bildirim değerlendirilir.                                              | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 4. İşletme içi iletişim temel olarak sağlıklı bir biçimde yürümektedir.                           | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 5. İletişimde samimiyet vardır                                                                    | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 6. Dolaylı talimatlar verilir                                                                     | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 7. Talimatlar nezaketli bir biçimde verilir.                                                      | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 8. Çatışmaların azaltması için etkili bir örgütsel iletişim vardır                                | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
| 9. İdarecinin/Amirin çalışanları daha iyi anlaması için iyi bir iletişim vardır.                  | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |

**Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Bana hiç uygun değil (2) Kısmen bana uygun (3) Bana uygun (4) Büyük ölçüde bana uygun (5) Tamamıyla bana uygun**

- |                                               |                        |
|-----------------------------------------------|------------------------|
| 1. İşim, aile yaşamımı olumsuz yönde etkiler. | (1) (2) (3) (4)<br>(5) |
|-----------------------------------------------|------------------------|

2. İŒe ilk girdiğimdeki beklentilerim gerekleŒiyor.	(1) (2) (3) (4) (5)
3. İŒimde eskisine göre daha gerginim.	(1) (2) (3) (4) (5)
4. İŒime hala eskisi gibi katkıda bulunmaktayım.	(1) (2) (3) (4) (5)
5. İŒ yerimde fırsat buldukça baŒkalarından uzaklaŒmak için odama kapanırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. İŒimde hak ettiğim takdiri görmediğimi dŒunuyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. İŒim gereği karŒılaŒtıđım kiŒilere tam olarak yardımcı olamadığım zamanlar kendimi suçlu hissederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. İŒ arkadaŒlarım kendine dŒen görevi yerine getirir.	(1) (2) (3) (4) (5)
9. İŒimde retkenliğim artmakta.	(1) (2) (3) (4) (5)
10. İŒimdeki sorumluluklarım baŒlangıta beklediğimden çok daha farklı	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Mesleki alanda bilgi ve becerilerim geliŒmekte.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. İŒimle ilgili olaylar eve gittiğimde bile aklımdan çıkmıyor.	(1) (2) (3) (4) (5)
13. İŒ yerimde sıklıkla kullanıldığımı hissederim.	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Son zamanlarda evdekiler ile tartiŒmalarım arttı.	(1) (2) (3) (4) (5)
15. İŒte nadiren hayal kurarım.	(1) (2) (3) (4) (5)
16. Daha çok alıŒmama karŒın daha az iŒ yapabiliyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)

---

17. İşe katkı da bulunabilmem için iş arkadaşlarımla ve/veya amirlerimin gerekli desteği giderek azalmaktadır. (1) (2) (3) (4) (5)

---

18. İşe sıklıkla geç giderim. (1) (2) (3) (4) (5)

---

**Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum**

1. İşte rahatlıkla kendim gibi olabiliyorum. (1) (2) (3) (4) (5)

---

2. İşyerinde kendimi baskı altında hissediyorum. (1) (2) (3) (4) (5)

---

3. İşle ilgili fikir ve görüşlerimi ifade etme özgürlüğüne sahibim. (1) (2) (3) (4) (5)

---

4. İşle ilgili bana ne deniliyorsa onu yapmak zorundayım. (1) (2) (3) (4) (5)

---

5. Çalışırken nasıl hissettiğim dikkate alınır. (1) (2) (3) (4) (5)

---

6. İşimle ilgili ne yapacağıma karar verme yetkim pek yoktur. (1) (2) (3) (4) (5)

---

7. İşin nasıl yapılacağına kendi görüşlerim doğrultusunda katkıda bulunurum. (1) (2) (3) (4) (5)

---

**Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman**

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. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. (1) (2) (3) (4) (5)

---

5. İşim gereği bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum. (1) (2) (3) (4) (5)

---

6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı. (1) (2) (3) (4) (5)

---

7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	(1) (2) (3) (4) (5)
13. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	(1) (2) (3) (4) (5)
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	(1) (2) (3) (4) (5)
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	(1) (2) (3) (4) (5)
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	(1) (2) (3) (4) (5)
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi	(1) (2) (3) (4) (5)

## ÖZGEÇMİŞ

**Şebnem GÜNAL**

**23 yaşında, Bekar, Kadın**

**Uyruk** : T.C.  
**Doğum Yeri / Tarihi** : İzmir-Konak/ 19.10.1994  
**Askerlik Durumu** : -  
**E-posta** : Sbnm.ee.gunal@gmail.com

### **Denevım Bilgisi**

### **Eğitim**

**Yüksek Lisans** : İstanbul Arel Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü

**Lisans** : İstanbul Arel Üniversitesi  
Sağlık Yönetimi

**Lise** : Saruhanlı Anadolu Lisesi

**İlköğretim** : Ali Rıza Çevik İlköğretim Okulu

**İlkokul** : Ali Rıza Çevik İlköğretim Okulu