

Doç. Dr. Fatih ALTUN

**İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Boyutlarıyla
İŞYERİNDE SOSYAL HİZMET**



**FİLİZ KİTABEVİ
İSTANBUL
2024**

Kasım 2024

ISBN: 978-625-6134-61-4

BASKI - CİLT

Filiz Kitabevi Basım Yayın Dağıtım
Petrol Ürünleri Sanayi ve Tic. Ltd. Şti.
Matbaacı Sertifika Numarası: 77398

YAYINLAYAN



Filiz Kitabevi Basım Yayın Dağıtım
Petrol Ürünleri Sanayi ve Tic. Ltd. Şti.
Cemal Yener Tosyalı Cad. No: 57/A (113)
Vefa-Fatih/İSTANBUL
Tel: (212) 527 0 718
(850)441 0 359
Faks: (212) 519 20 71

www.filizkitabevi.com

bilgi@filizkitabevi.com

Yayıncı Sertifika Numarası: 77398

Copyright© Bu kitabın Türkiye'deki yayın hakları Filiz Kitabevi Basım Yayın Dağıtım Petrol Ürünleri San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Her hakkı saklıdır. Hiçbir bölümü ve paragrafı kısmen veya tamamen ya da özet halinde, fotokopi, faksimile veya başka herhangi bir şekilde çoğaltılmaz, dağıtılamaz. Normal ölçüyü aşan iktibaslar yapılamaz. Normal ve kanunî iktibaslarda kaynak gösterilmesi zorunludur.

ÖNSÖZ

Dünyada bilimsel alanda yaşanan hızlı gelişmeler ve değişim ile her geçen gün yeni alanlar ortaya çıkmaktadır. Buna bağlı olarak araştırmalar tek bir disiplin çerçevesinde yürütülmemekte genellikle diğer disiplinler ile desteklenmektedir. Bu bağlamda yapılan bu çalışma disiplinlerarası bir yaklaşımla gerçekleştirilmiş olup başta çalışma ekonomisi, işletme, psikoloji ve sosyal hizmet olmak üzere farklı disiplinlere ait literatürden faydalanılmıştır. Çalışmanın öncelikli hedefi, insanların sorunları ile başa çıkma kapasitesini güçlendirmeyi hedefleyen sosyal hizmetin, işyerlerindeki rolünü ortaya koymaktır. Bu rolü ortaya koymak için işyerinde sosyal hizmet uygulamalarının çalışanlar üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu araştırmak, çalışmanın probleminin temelini oluşturmaktadır. Diğer yandan hızla artan rekabet ortamında çalışanların karşı karşıya olduğu sosyal ve psikolojik riskler çeşitlenmektedir. Birçok işletme gerek verimliliği arttırmak amacıyla gerekse insani kaygılar nedeniyle çalışanlarını işyeri kaynaklı ya da bireysel risklere karşı korumak ve güçlendirmek istemektedirler. Buna ilaveten, işletmeler çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerini yüksek tutmayı hedeflemektedirler.

Yazarın doktora tezine dayanan bu çalışma işyerinde sosyal hizmet uygulamalarının çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığı üzerinde pozitif etkisi olacağı temel hipotezi üzerine kurulmuştur. Bu bağlamda çalışma bir alan araştırması ile tamamlanmıştır. Alan araştırmasında işyerinde sosyal hizmet uygulaması bulunan ve bulunmayan işyerlerinde çalışanlardan veri toplanmış ve toplanan veriler SPSS paket programı yardımıyla analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre en genel ifadeyle sosyal hizmet uygulamalarının çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığı üzerinde pozitif etkileri olduğu görülmüştür. Disiplinler arası nite-

liği ile bu çalışmanın özellikle Türkiye’de sosyal hizmet literatürüne yeni bir açılım getirmesi mit edilmektedir. Ayrıca sosyal hizmet uygulamalarının işyerlerinde yaygınlaşması ve sosyal çalışmacı istihdamının yeni alanlara doğru genişlemesine katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Fatih ALTUN

Bandırma - 2024

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	III
GİRİŞ.....	1
1. SOSYAL HİZMET ve İŞYERİNDE SOSYAL HİZMET	5
1.1. SOSYAL HİZMET.....	5
1.1.1. Sosyal Hizmet Olgusu	5
1.1.2. Sosyal Hizmetin Uygulama Alanları	7
1.1.2.1. Aile, Çocuk ve Gençlerle Sosyal Hizmet.....	7
1.1.2.2. Gerontolojik Sosyal Hizmet.....	9
1.1.2.3. Engellilerle Sosyal Hizmet.....	10
1.1.2.4. Yoksulluk ve Sosyal Hizmet.....	12
1.1.2.5. Tıbbi Sosyal Hizmet.....	13
1.1.2.6. Adli Sosyal Hizmet	14
1.1.2.7. Okul Sosyal Hizmeti	16
1.2. İŞYERİNDE SOSYAL HİZMET.....	17
1.2.1. İşyerinde Sosyal Hizmetin Tanımı	17
1.2.2. İşyerinde Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişim Süreci	19
1.2.3. İşyerinde Sosyal Hizmeti Gerektiren Risk Faktörleri.....	21
1.2.3.1. Stres.....	22
1.2.3.2. Tükenmişlik.....	24

1.2.3.3. İşyerinde Şiddet ve Saldırganlık	26
1.2.3.4. İşyerinde Çatışma	28
1.2.3.5. Mobbing/Yıldırma.....	30
1.2.3.6. İşyerinde Cinsel Taciz.....	33
1.2.3.7. Madde Bağımlılığı ve Psikolojik Bağımlılık	35
1.2.3.8. Diğer Faktörler	36
1.2.4. İşyerinde Sosyal Hizmet Programları	37
1.2.4.1. İşyerinde Sağlığı Geliştirme Programları.....	37
1.2.4.2. İşyeri Danışmanlık Programları	40
1.2.4.3. Çalışan Destek Programları (ÇDP)	42
1.2.5. İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulama Modelleri	44
1.2.5.1. Dâhili Model	44
1.2.5.2. Harici Model	46
1.2.5.3. Kombine Model	48
1.2.5.4. Konsorsiyum Model.....	48
2. İŞ TATMİNİ ve ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	51
2.1. İŞ TATMİNİ.....	51
2.1.1. İş Tatmininin Önemi.....	52
2.1.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	54
2.1.2.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler	54
2.1.2.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler	56
2.1.3. İş Tatminin Boyutları.....	58
2.1.4. İş Tatminsizliği ve Sonuçları	59
2.1.5. İş Tatminini İle İlişkili Kuramlar.....	60
2.1.5.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	61

2.1.5.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı.....	65
2.1.5.3. McClelland'ın İhtiyaçlar Kuramı	66
2.1.5.4. Alderfer'in ERG Kuramı.....	67
2.1.5.5. McGregor'un X ve Y Kuramı	70
2.1.5.6. Vroom'un Beklenti Kuramı	71
2.1.5.7. Porter ve Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı.....	72
2.1.5.8. Skinner'ın Edimsel Koşullanma Kuramı	73
2.1.5.9. Adams'ın Eşitlik Kuramı	74
2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	76
2.2.1. Örgütsel Bağlılığın Önemi.....	78
2.2.2. Örgütsel Bağlılık Boyutları	80
2.2.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler	82
2.2.4. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları	84
2.2.5. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları	85
2.2.5.1. Etzioni'nin Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı.....	86
2.2.5.2. Kanter'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	88
2.2.5.3. O'Reilly ve Chatman'nın Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı.....	89
2.2.5.4. Penley ve Gould'un Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı.....	90
2.2.5.5. Becker'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	91
3. İŞYERİNDE SOSYAL HİZMET UYGULAMALARININ ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİNE VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI.....	93

3.1. İŞYERİNDE SOSYAL HİZMET İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI	93
3.2. AMAÇ, KAPSAM VE METODOLOJİ	98
3.2.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	98
3.2.2. Araştırmanın Problemleri ve Hipotezleri	99
3.2.3. Sınırlılıklar ve Varsayımlar	100
3.2.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi.....	101
3.2.5. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları	103
3.3. AMPİRİK UYGULAMA	105
3.4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	110
3.4.1. Katılımcıların Profiline İlişkin Bulgular.....	111
3.4.2. İş Tatminine İlişkin Bulgular.....	122
3.4.3. Örgütsel Bağlılığa İlişkin Bulgular.....	128
SONUÇ	135
KAYNAKÇA	143

GİRİŞ

Günümüzde hızla yükselen rekabet koşulları altında, çalışma yaşamında iş yükü giderek artmaktadır. Çalışanlar iş ve işyeri kaynaklı sosyal, psikolojik ve çevresel birçok risk faktörü ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Ayrıca alkol bağımlılığı, ailevi sorunlar gibi iş dışı nedenler ile çalışanın kişilik özelliklerinden kaynaklı birçok psikolojik ve sosyal sorun da ortaya çıkabilmektedir. Diğer yandan yaşanan teknolojik ve ekonomik gelişmeler, işletmeleri olanaklar açısından eşit ya da yakın pozisyonlara taşımakta rekabet üstünlüğü için çalışan faktörünü ön plana çıkarmaktadır. Bu bağlamda insan odaklı, çalışanını destekleyen ve güçlendiren organizasyonların sayısı hızla artmaktadır. Günümüzde birçok işyerinde çalışanların sağlıklı olmasını, psikolojik ve sosyal açılardan desteklenmesini hedefleyen çeşitli programlar geliştirilmekte, çocuklara yönelik bakım hizmeti veren kreşler hizmete açılmakta, sağlıklı yaşam ve kişisel gelişime yönelik aktiviteler teşvik edilmektedir.

İşletmelerin sahip oldukları maddi olanakları etkin hale getirebilmeleri ancak insan kaynağı ile mümkün olabilmektedir. Başarılı olabilmek için insan kaynağını odağa alan işletmeler, en genel anlamı ile çalışanlarının işine karşı olumlu tutum geliştirmesini ifade eden iş tatmini ve işletmeye karşı sadakat beslemesini ifade eden örgütsel bağlılık düzeylerini yüksek tutmayı hedeflemektedirler. Çünkü çalışmak insan hayatında ekonomik bakımdan önemli olduğu kadar sosyal ve psikolojik açılardan da önemli bir yere sahiptir. İş tatmininin önemi, iş tatminsizliğinin ortaya çıktığı durumlarda, artan devamsızlık ve işten ayrılma isteği gibi işletmeye maddi ve manevi anlamda getirdiği yükler göz önüne alındığında daha iyi anlaşılmaktadır. İşletmeler çalışanların iş tatminini

yüksek tutmaya çalışarak hem verimlilik ve üretkenliği arttırmayı hedeflemekte hem de toplumun genel refahına katkı sağlamaktadırlar.

İşletmelerin hem varlıklarını sürdürebilmeleri hem de başarılı olabilmeleri için çalışanların sahip oldukları nitelikleri, bilgi ve becerileri yaptıkları işe yansıtmaları gerekmektedir. Bu durumu sağlamak için çalışanın işletmeye karşı güçlü ve olumlu duygular taşıması gerekmektedir. Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olmasının işten ayrılmayı azalttığı ve performansı arttırdığı kabul edilmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların işletmenin çıkarlarını kendi çıkarlarından daha üstün gördükleri ve daha özverili çalıştıkları düşünülmektedir.

Çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeyleri işletmelerin onlara sundukları imkânlar ve olumlu örgütsel ortam ile artmaktadır. Ancak sağlanan pozitif imkânların yanı sıra çalışanların karşı karşıya olduğu bireysel, sosyal ve çevresel risk faktörleri ile mücadele edecek programların geliştirilip uygulanmasının da gerekli olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda İşyerinde Sosyal Hizmet (İSH) uygulamaları çalışanların insani ve sosyal ihtiyaçlarına yönelik tasarlanan ve uygulanan bütüncül mesleki programları ifade etmekte olup işletmelerin söz konusu hedeflerini gerçekleştirebilmeleri için önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir.

İSH uygulamaları, sosyal hizmet alanının yanı sıra başta sosyal politika, çalışma ekonomisi, insan kaynakları, örgütsel davranış olmak üzere sosyal bilimlerin farklı disiplinlerinin kesişim kümesinde yer alan disiplinler arası bir araştırma ve uygulama alanıdır. Türkçe literatürde kendisine çok fazla yer bulamamış olan bu alanın yabancı literatüre baktığında da diğer birçok sosyal olguyla kıyaslandığında çok sayıda araştırmaya konu olduğu söylenememektedir. Ülkemiz akademik sistemi göz önüne alındığında işyerinde sosyal hizmet uygulamaları, sosyal hizmet bölümü ile çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri bölümü müfredatları kapsamında ele alınabilecek bir yapı arz etmektedir. Çünkü bir yönü ile çalışma hayatı ve çalışanları doğrudan ilgilendiren sorunlara eğilen bir uygulama alanı olmakla birlikte diğer yönü ile sosyal hizme-

tin mesleki bilgi, beceri ve deęer temellerini kullanarak bu sorunların üstesinden gelmeyi hedeflemektedir.

Bu çerçevede araştırmanın yapılmasındaki temel motivasyonlardan biri literatürde İSH uygulamaları ile ilgili çok sayıda çalışma olmamasıdır (az sayıda çalışmadan bazıları için *bkz.* Ramanathan, 1991; Maiden, 2001; Altuntaş, 2010). Diğer önemli motivasyon kaynağı ise söz konusu uygulamaların iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde pozitif bir etkiye sahip olabileceğı düşüncesidir. Bu bağlamda çalışma üç ana bölümde kurgulanmıştır.

Kitabın birinci bölümünde sosyal hizmet konusu detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Öncelikle sosyal hizmet olgusu genel hatlarıyla incelenmiş ardından sosyal hizmetin öne çıkan bazı uygulama alanları ayrı ayrı açıklanmıştır. Ayrıca birinci bölüm içerisinde, sosyal hizmetin bir uygulama alanı olarak İSH' ye ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir. Bu bağlamda tanımlara ve tarihsel gelişim sürecine yer verildikten sonra işyerinde sosyal hizmet uygulamalarını gerektiren risk faktörlerinden en sık karşılaşılanları izah edilmiştir. Daha sonra işyerlerinde uygulanan sosyal hizmet programlarının türlerine yer verilmiş, son olarak bu programlara yönelik geliştirilen modeller incelenmiştir.

Kitabın ikinci bölümünde ise iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramları ele alınmıştır. Bu bağlamda iş tatminin tanımı, önemi ve etkileyen faktörler üzerinde durulmuş ve iş tatminin boyutları ile iş tatminsizliğinin sonuçları açıklanmıştır. Ayrıca iş tatmini ile ilişkili olan bazı kuramlara yer verilmiştir. İkinci bölüm içerisinde ele alınan bir diğer konu örgütsel bağlılık olup öncelikle tanımı, önemi ve etkileyen faktörler anlatıldıktan sonra örgütsel bağlılığın sonuçlarına değinilmiştir. İkinci bölümde son olarak örgütsel bağlılık ile ilişkili olan kuramlar açıklanmıştır.

Kitabın üçüncü ve son bölümünde ise araştırmaya yönelik saha çalışması yapılarak öne sürülen hipotezler test edilmiştir. Bu hipotezler ile temelde İSH uygulamaları ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu öne sürülmüştür. Bu bağlamda İstanbul ilinde

hizmet sektöründe faaliyet gösteren büyük işletmelerde çalışanlara yönelik bir anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla “Minnesota İş Tatmin Ölçeği” ile Meyer ve Allen tarafından geliştirilen “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” kullanılarak oluşturulan anket formu ile veri toplanmıştır. Saha çalışması benzer niteliklere sahip olan, hem sosyal hizmet uygulaması sürdürülen hem de sürdürülmeyen işletmelerdeki çalışanlar üzerinde ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Böylece İSH uygulaması olan ve olmayan çalışanlar arasında iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeyleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Bu bağlamda üçüncü bölümde araştırmaya yönelik amaç, kapsam, yöntem ve hipotezlere yer verilmiştir. Elde edilen bulgular İSH uygulaması olan ve olmayan çalışanlar açısından ve cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumu gibi demografik faktörler açısından karşılaştırılarak grafikler ve tablolar aracılığı ile ortaya konulmuştur. Son olarak bulgulara yönelik değerlendirmeler ve sonuç ile çalışma tamamlanmıştır.