

Taşeron İşçilerin Örgütsel Bağlılık ile Duygusal Emekleri Arasındaki İlişkide Güvenlik İkliminin Aracılık Rolü: Kamu Hastaneleri Örneği

Yavuz Kağan YASIM¹

ORCID: 0000-0002-3542-5493

Ufuk IŞIK²

ORCID:: 0000-0002-2097-1627

Öz: Bu çalışmada taşeron işçilerinin örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkide güvenlik ikliminin aracı etkisi incelenmiştir. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sağlık sektöründeki taşeronlaşmayla ilgili genel bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde değişkenlerle ilgili bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölüm ise araştırmanın yöntem ve sonuçlarından oluşmaktadır. Çalışmanın evrenini Ordu ili kamu hastanelerinde çalışan alt işveren işçileri oluşturmaktadır. Veriler anket yoluyla toplanmış ve 356 adet anket değerlendirmeye değer bulunmuştur. Verilerin analizi için SPSS programı kullanılmış, öncelikle korelasyon analiziyle değişkenlerin arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Hipotezi test etmek için process eklentisinde model 4 kullanılarak güvenlik ikliminin değişkenler arasındaki aracılık etkisine bakılmıştır. Yapılan analizlerde tüm değişkenler arasında anlamlı ilişki tespit edilmiş, aynı zamanda güvenlik ikliminin örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkiye kısmi olarak aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Taşeron İşçileri, Alt İşveren İşçileri, Kamu Hastaneleri, Örgütsel Bağlılık, Güvenlik İklimi, Duygusal Emek, SPSS Process Eklentisi

The Mediation Role of Security Climate in the Relationship Between Organizational Commitment and Emotional Labor of Subcontracted Laborers: The Case of Public Hospitals

Abstract: In this study, the mediating effect of the security climate between organizational commitment and emotional labor on the subcontracted labourers is investigated. The study consists of three parts.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi İ.İ.B.F. Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri Bölümü

² Öğr. Gör. Ordu Üniversitesi Ünye Meslek Yüksekokulu

Makale Geliş Tarihi:05.04.2019

Makale Kabul Tarihi:28.06.2019

In the first part, general information about subcontracting in health sector is given. In the second section, information about variables is given. The third part consists of the methods and results of the study. The universe of the study consists of subcontractor workers working in public hospitals in Ordu. The data were collected through questionnaires and 356 questionnaires were found to be worth evaluating. The SPSS program was used for the analysis of the data. Firstly, the relations between the variables were examined with correlation analysis. The SPSS program with PROCESS macro (Model 4) was used to test the hypotheses regarding the mediation effects. In the analyzes, a significant relationship was found between all variables, also determined that the security climate partially mediated the relationship between organizational commitment and emotional labor.

Keywords: Subcontracted Labourer, Public Hospitals, Organizational Commitment, Emotional Labor, Process add-on in SPSS

Giriş

Türkiye'nin neo-liberal politikaları benimsemesi ve devletin ekonomi içerisinde küçültülme ihtiyacı, personel rejiminde de önemli değişikliklere neden olmuştur. 1990' lardan sonra kamu hizmetlerinin taşeron firmalar aracılığıyla gördürülmesi hız kazanmıştır. 2018 yılına gelindiğinde kamudaki taşeron işçisi sayısı 1 milyonu bulmuştur. En yoğun taşeronlaşmanın görüldüğü alanlardan birisi de sağlık sektörü olmuştur. Hastanelerde birçok hizmet taşeron firmalara devredilmiştir. Bunun sonucu olarak taşeron firma işçileri, bir yandan geçim mücadelelerini sürdürürken bir yandan da kurumlarının bir parçası olarak örgüt hedeflerini gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bu hedeflerden birisi de müşteri memnuniyetidir.

Son yıllarda firmalar müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkararak yoğun piyasa rekabeti içinde avantaj elde etmeye çalışmaktadırlar. Birçok sektörde ürünlerin niteliği konusundaki standartlaşma rekabetin farklı yönlerine kaymasına neden olmuştur. Bu anlamda özellikle hizmet sektöründe çalışanların müşterilerine karşı yaklaşımı önem taşımaktadır. Yapılan birçok araştırma çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin örgütlerin çıktılarını üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Bu çıktılardan birisi de duygusal emektir. Duygular, görülmemekle birlikte iş performansının artırılması için önemli unsurlardır. Çalışanlar örgüt hedeflerine uygun duygusal gösterimde bulunurlarken birçok iç ve dış faktörlerin de etkisi altındadır. Bu faktörlerden birisi olan örgütsel bağlılık, hem bir öncül, hem de bir çıktı olarak çalışanların davranış ve tutumlarında önemli bir etkiye sahiptir. Çalışanların örgütlerine karşı hissettikleri bağlılık düzeyi onların örgüt müşterilerine karşı gösterdikleri duygusal tavır da etkileyecektir.

Bu ilişki içerisinde çalışanlardan olumlu davranış beklemenin yolu aynı zamanda onlara güvenli bir çalışma ortamı sağlamaktan geçmektedir. Oluşturulan

güvenlik iklimi çalışanların duygu durumları üzerinde etkili olacak, bu da duygusal emek davranışlarına katkı sağlayacaktır. Özellikle hastane gibi bir yandan duygusal emeğe ihtiyaç duyulan, bir yandan da iş güvenliği risklerinin yüksek olduğu bir kurumda pozitif davranış biçimini hakim kılmak önemlidir.

Bu çalışmanın verilerinin, kamuda çalışan taşeron işçilerin kamu kadrolarına alımı tartışmalarının yaşandığı 2017 yılının Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında toplandığı unutulmamalıdır. Taşeron işçilerin 4/D olarak ifade edilen kamu işçi kadrolarına geçişi 2018 yılı Nisan ayı itibarıyla tamamlanmıştır.

Kamu Sağlık Sektöründe Taşeron İşçiliği

4857 sayılı İş. K. (2/6) "bir işverenden, işyerinde yürüttüğü mal ve hizmet üretimine ilişkin yardımcı işlerinde veya asıl işin bir bölümünde işletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren işlerde iş alan ve bu iş için görevlendirdiği işçilerini sadece bu işyerinde aldığı işte çalıştıran diğer işveren"i alt işveren olarak tanımlanmıştır. Kanun koyucu "alt işveren" demeyi uygun görse de güncel hayatta "taşeron" ve onun hizmet sözleşmesiyle çalıştırdığı kişiye "taşeron işçisi" denilmeye devam etmektedir. Bu çalışmada da "taşeron işçisi" kavramı tercih edilmiştir.

Taşeron kavramı 1980'lerden itibaren Türkiye'nin gündeminde yer almaya başlamış ve 90'lar da çalışma hayatında önemli bir sorun olarak var olmuştur. Taşeronlaşmanın oldukça yüksek seviyelere ulaştığı sektörlerden birisi de sağlık sektörüdür. Devletin her türlü üretimden elini çekmesi ile başlayan süreç, sonunda sağlık gibi yaşamsal hizmet sektörüne de ulaşmıştır. Doğumda beklenen yaşam süresinin uzaması, yaşlılık sürecinde artan kronik hastalık yükleri, bireylerin bilgiye ulaşımının kolaylaşması ve sağlıkları hakkında daha çok bilgilenmesine bağlı olarak sağlık hizmeti kullanımının artması sağlık hizmetlerine olan talebi önemli ölçüde artırmıştır. Talebe yönelik bu artışla birlikte sağlık hizmeti sunumunda ileri teknoloji kullanımının yoğunlaşması sağlık harcamalarının artmasına neden olmaktadır. Sağlık Bakanlığı yetkililerince yapılan açıklamalarda dış kaynaktan yararlanmanın kurumların finansal risklerini azalttığı, verimliliği, hizmet kalitesini ve sürekliliğini artırdığı, rekabetçi avantaj sağladığı belirtilmektedir (İzgi ve Türkmen 2012:164).

Türkiye'de sağlık sisteminin liberal bir model çerçevesinde yeniden yapılandırılmasına yönelik çalışmalar Dünya Bankası ile ortak projeler temelinde 1980'lerin başlarından beri uygulanmaktadır. 1980'li ve 1990'lı yıllardan itibaren neoliberal sağlık reformu konusunda önemli adımlar atılmıştır. Ancak, reformun nihai sonuçlarına ulaştırılması 2000'li yıllara kadar uzamıştır (Ataay, 2008; 169). WB, IMF, WHO gibi kurumların küresel ölçekte yön verdiği bu dönüşüm, Türkiye'de 2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) ile hayata geçirilmeye başlanmıştır. Sağlık alanında maliyetleri azaltmak ve verimliliği arttırmak amacıyla yürürlüğe konan söz konusu sağlık reformunun bileşenleri arasında, devletin asli görevlerinden olan sağlık hizmetleri sunumundan çekilmesi, özel sağlık hizmetlerinin yaygınlaşmasının teşvik edilmesi, sağlık sektörünün uluslararası sermayeye açılması, birinci basamak

sağlık hizmetlerinin parçalanması, kamu özel hastane birlikleri gibi uygulamalar bulunmaktadır (Zencir, 2012: 51).

Yemek, temizlik ve güvenlik hizmetlerinde başlayan sağlıkta taşeronlaşma süreci, önce diğer destek hizmetlerine, daha sonra da tedavi hizmetlerine kadar yayılmıştır (Ulutaş, 2011:198). Doğrudan doğruya personel istihdamına yönelik düzenlemelere yer vermese de 4734 sayılı Kamu İhale Kanununa dayalı olarak radyoloji görüntüleme, laboratuvar gibi tıbbi tetkik ve tanı hizmetlerinde tıbbi cihazların işletmesi için yapılan ihalelerde, sağlık personelinin hizmet alımı içine yedirildiği görülmektedir (Sayan ve Küçük 2012:191). Düşük ücretli işçilerin emek ve yönetim maliyetlerini düşürerek para tasarrufu yapmak için bir araç olarak başlayan şey artık çok yetenekli meslek sahiplerine yayılmıştır (Wills, 2009: 443). Sağlık personelinin istihdamında SDP önemli bir kırılma noktası olmuştur. Çünkü SDP ile sağlık hizmetlerinin örgütlenmesi ve sunumu açısından önemli değişiklikler gündeme taşınarak Sağlık Bakanlığı'nın "planlayıcı ve denetleyici" bir rol üstlenmesinin hukuki zemini hazırlanmış, bununla birlikte sağlıkta sözleşmelilik ve hizmet alımı uygulaması başlamıştır (Sayan ve Küçük 2012:173). 2002 yılında hizmet alımı ile istihdam edilen sağlık personeli, toplam personelin %4,3'ü iken, 2010 yılında %26.4'e çıkmıştır (Ünlütürk, 2011, 209). Sağlık Bakanlığı, dışarıdan hizmet satın almanın giderek yaygınlaşan bir yönetim/işletme stratejisi olmasının yanında bu yolla %45-60 oranında maliyet tasarrufu sağlandığını ifade etmektedir (Etiler, 2011: 5).

Taşeron çalışma biçiminin özellikle hizmet alanında ayırıcı olan yönü çalışanlar açısından iş tanımının muğlak bırakılması, kâğıt üzerinde varsa dahi bunun sınırlarının en yüksek hizmet verimi alınması yönünde esnetilebilir olmasıdır. "İşlevsel esneklik" olarak tanımlanan bu durum, kamu sağlık sektöründe sıkça görülmektedir (Ulukan ve Yılmaz 2016:101). Sağlık Bakanlığı bünyesinde 118 bin sağlık çalışanı yapılan ihaleler sonucunda taşeron şirketler aracılığı ile çalıştırılmaktadır. Üniversite hastaneleri de eklendiğinde kamu sağlık kurumlarında çalışan taşeron sağlık işçisi sayısının 150 bini bulduğu belirtilmektedir (İzgi ve Türkmen 2012:164).

Soyer (2011), sağlıkta dönüşümün kamu sağlık çalışanlarına etkileri üzerine yapılan çalışmada, ulaşılan 2562 sağlık çalışanın verdiği yanıtlar doğrultusunda; sağlıkta dönüşümün sağlık çalışanlarının kendilerini diğer sektörlere kıyasla daha kötü koşullarda çalıştıkları algısı yarattığı, çalışma koşullarının kötüleşmesi, çalışma süresi ve fazla mesai sorunu yaşamaları, çok ciddi bir ücret sorunları olduğu, yeni ve sınırlı gibi görünmekle birlikte tam ve zamanında ücret alamamanın önemli bir sorun olmaya başladığı, en önemli sorunlar arasında işsizlik korkusunun hızla yükseldiği ve sağlıkta dönüşümün gelecekte koşulları daha da bozacağı saptamaları ile karşılaşmıştır (Soyer 2011:14).

Taşkıran (2011)' ın bir kamu hastanesindeki taşeron işçilerle yaptığı çalışmasında, rahatsızlık konularının arasında kendilerinin "personel" diye çağrılarak ikinci sınıf insan muamelesi görmelerini ifade etmişlerdir. Benzer şekilde Ulukan ve Yılmaz (2016)' ın araştırmalarında da alt işveren işçilerinin hemşirelerin önlüğünü

ütülediğine ve hayır denemediğine dair tespitler vardır. İslamoğlu ve Yıldırım (2016)' in Sakarya ilinde hastanede çalışan kadın alt işveren işçilerle yaptıkları çalışmada çalışma nedenleri sorusuna, kamu olması ve az da olsa kadro umudu olduğu için yanıtını verdiklerini ifade etmişlerdir. Aldıkları ücretin yaptıkları işin karşılığı olup olmadığı konusunda ise eğitimsiz kadınların çoğunluğunun ücretten memnun olduğu, eğitimlilerin ise memnuniyetsiz olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılan taşeron kadınlara göre kadrolu olmanın faydası, ilk olarak iş güvencesinin olması, ikinci olarak ücretlerinin yükselmesi, üçüncü olarak ise kadrolular karşısında ezilmelerinin engellenmesi olarak belirtilmiştir. Sağlık sektöründe çalışan taşeron işçilerle ilgili bir diğer çalışmada, taşeron işçilerinin çalışma koşullarındaki sıkıntılarının güvencesizlik, düşük ücret, ağır iş yükü, kadrolu işçiler tarafından dışlanma olduğu ve sendikalı olmak isteyenler işten çıkartılma korkusu duyulduğu belirtilmiştir (Taşkıran,2011).

Sağlık sektöründe hizmet kalitesini esas alan köklü bir anlayış değişikliğine ihtiyaç duyulmaktadır (Zaim ve Tarım, 2010:20). Hizmet kalitesinde çalışan faktörünün gözardı edilmesi mümkün değildir. Bu koşullar altında çalışanların örgüt hedeflerine yönlendirilmesi zorlaşmakta, arzu edilen çıktılara ulaşamamaktadır. Sağlık çalışanlarının örgüte bağlılığının bir çıktısı olarak hastalara ve yakınlarla yönelik duygusal tutumları önem kazanmaktadır. Kamu kurumları tarafından verilen insan sağlığına yönelik yataklı hastane hizmetleri İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfı Tebliğine göre (NACE kodu: 86.10) “çok tehlikeli işler” sınıfında yer almaktadır. İş güvenliği riskinin yüksek olduğu hastanelerde çalışanların örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkide güvenlik iklimi algılarının aracılık etmesi çalışmanın hipotezini oluşturmaktadır.

Kavramlar

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık (Ö.B.) ilk kez Whyte tarafından 1956 yılında “The Organization Man” başlıklı eserinde kullanılmıştır. Whyte, örgüte bağlı işgöreni tanımlayarak, örgütte çalışan kişiyi sadece çalışan değil ayrıca örgüte ait olan kişi olarak tanımlamıştır (Whyte, 1956;11-12). Kavram daha sonra başta Porter olmak üzere Mowday, Steers, Allen, Meyer, Becker gibi pek çok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Porter (1968) örgütsel bağlılığı, bir çalışanın örgüt adına yüksek düzeyde çaba gösterme isteği, yüksek düzeyde örgütte kalma isteği ve onun temel amaç ve değerlerini kabul etmesi olarak tanımlamıştır (Buchanan, 1974: 533). Allen ve Meyer (1984) örgütsel bağlılığı; duygusal bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere iki faktöre bağlı olarak sınıflandırmıştır, bu sınıflandırmaya daha sonra 3. bir alt boyut olarak “normatif bağlılık” eklenmiştir (Allen ve Meyer, 1990;2-3).

Duygusal Bağlılık: Çalışanın örgüte olan duygusal bağını ifade etmektedir. Çalışan kişinin yazılı sözleşmeden çok psikolojik sözleşmeyle çalışmasıdır. Çalışanın örgütün hedeflerini benimsemesi ve arada oluşan aidiyet duygusudur. Devam

Bağlılığı; bireyin örgüt içindeki kazanımları (statü, maaş) ve örgütten ayrılması durumunda karşılaşacağı maliyetleri (emek, zaman) göz önünde bulundurarak örgüt üyeliğinin sürdürülmesi isteğidir. Normatif Bağlılık ise çalışanlarda oluşan ahlaki bir görevi yerine getirdiği duygusu ve örgütsel bağlılığın doğru bir davranış olduğuna gösterilen inançtır (Allen, Meyer, 1991).

Örgütsel bağlılık, örgüt içi ve dışı birçok faktörden etkilenmektedir. Aynı zamanda örgütlerdeki birçok tutum ve davranışın da hem öncülü hem de sonucu olarak çalışma hayatına yansımaktadır. Örgütsel bağlılık olumlu örgütsel tutum ve davranışlarla pozitif yönlü, olumsuz tutum ve davranışlarla ise negatif yönlü anlamlı ilişkiler içindedir. Örneğin çalışanların kararlara katılımına izin verme ve iş güvenliğini sağlama gibi örgütsel faktörlerin bağlılığı arttırdığı ifade edilmektedir (Moorhead ve Griffin, 1992 den akt. Durna ve Eren, 2005: 213).

Duygusal Emek

Duygu olgusunun bireyin içsel dünyasında gerçekleşen değerlendirme süreci ile fizyolojik bir değişim yanında, onun dışsal dünyada da kendini herhangi bir şekilde ortaya koyan boyutunun olduğunu düşünmek gerekir ve sözü edilen bu son nokta, duyguların neden sosyal ortamlarda ve dolayısıyla çalışma yaşamında dikkate alındığına ve değerlendirildiğine de işaret eder (Seçer, 2005:817). Duygular konusundaki interaktif yaklaşıma göre insanlar zamanla duygularını kontrol etmeye ve yönetmeye başlarlar. Buna göre bireyler, duruma uygun davranışları sergilemelerini sağlayan beceriyi genellikle farkında olmadan geliştirebilmektedirler (Güngör, 2009: 169).

Kişinin işini yaparken sergilediği davranışları ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamak, üstlenilen iş rolünün bir özelliği olarak artık birçok işin gereklilikleri arasında sayılmaktadır. Bu alanda, duygular işe karşı, işten kaynaklanan ya da iş ile ilgili hissedilenler olarak değil, işi belirli bir “duygu ifadesi” takınarak yapma ve daha çok işin muhatabı olan karşı tarafta (müşteri, hasta vb.) bir his yaratma çabası boyutunda ele alınmakta, bu tür bir çaba da “duygusal emek” olarak adlandırılmaktadır (Seçer, 2005:814). Grandey (2000), duygusal emeği, örgütlerin hedeflerine ulaşması için duyguların ifade edilmesi ve düzenlenmesi süreci olarak tanımlamıştır.

Bu kavramı ilk kez kullanan yazarlardan biri olan Hochschild, çalışanların müşterilerle kurdukları ilişkilerde, müşterileri seyirci, çalışanları aktör, işyerini ise sahne olarak tanımlamakta ve bu ilişki sürecini sahnelenen bir oyun olarak nitelendirmektedir (Güngör, 2009: 168). Duygusal emek (D.E.) olgusu literatürde üç alt boyutla tanımlanmaktadır. Bunlardan birincisi yüzeysel davranıştır. Bu boyutta daha çok rol yapılarak hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi gösterilmesi söz konusudur. Bu nedenle literatürde duygusal çelişki olarak da ifade edilmektedir. Diğer boyut olan duygusal çabada ise çalışan yansıttığı duyguları gerçekten hissetmeye çalışır. Bu yüzden duygusal emek olgusunun temeli olarak da değerlendirilmektedir. Yüzeysel davranışta örgüt tarafından belirlenen duygusal

davranış kurallarını sergilemenin dışarıdan dayatılan bir zorunluluk, duygusal çabada ise içsel motivasyona dayalı bir gereklilik olduğu söylenebilir. Üçüncü alt boyut olan samimi davranışta ise çalışan rol yapmamakta, doğal duygularını yansıtmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:316-317). Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisine yönelik araştırmalarda alt boyutlar açısından farklılaşmanın olduğu görülmektedir. Yüzeysel davranışların olumsuz tutum ve davranışlarla ilişkisi görünürken samimi davranış sergileyen çalışanların, doğal/gerçek duygularını yansıtmalarından dolayı duygusal emeğin olumsuz sonuçlarıyla karşılaşmayabilecekleri ifade edilmektedir (a.g.e, 2013:318).

Müşteri ile yüzyüze iletişimin fazla olduğu hizmet sektöründeki örgütler çalışanlarından örgüt hedefleri doğrultusunda duygu sergilemelerini beklemektedirler. Hastanelerin hasta tatmin çalışmaları bugün tipik olarak kabul, uygunluk, iletişim, bakım kalitesi, personel ve fiziksel imkânlar gibi çok sayıda ölçüm karşısında organizasyonun performansının hastalar tarafından nasıl algılandığının saptanması konusuna çevrilmiştir (Zaim ve Tarım, 2010:10). Dolayısıyla çalışanların hastalara karşı tutum ve davranışları onların memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır. Günümüzde özellikle hizmet sektöründe, kalitenin artan önemi ile birlikte, duygusal emek kullanımına yönelik ilgi de giderek büyümekte, ve duygusal emek kullanımı, hizmet kalitesinin sağlamanın temel koşullarından biri olarak görülmektedir (Seçer, 2005:825). Doktorlar ve hemşireler sektörde merkez çalışanları oluştursa da farklı birimlerde görev yapan taşeron işçiler hastalar ve yakınlarıyla sürekli temas halindedirler. Dolayısıyla müşteri memnuniyetine önemli katkı sunmaktadırlar.

Güvenlik İklimi

Güvenlik iklimi (G.İ.) kavramını ilk defa kullanan Zohar (1980:99)'a göre güvenlik iklimi, örgütsel iklimin bir alt boyutu olarak çalışanların işyerlerindeki çalışma ortamları hakkında paylaştıkları temel algıların bir özetidir. “Güvenlik kültürü” kavramı ile kamuoyunun tanışması Çernobil kazasından sonra olmuştur. IAEA – Uluslararası Atom Enerjisi Kurumu tarafından hazırlanan raporda kurumun güvenlik kültürünün zayıflığından söz edilmiş ve bu, kazanın nedenlerinden biri olarak gösterilmiştir (Özkan ve Lajunen, 2003:3). Güvenlik kültürü ve güvenlik iklimi terimlerinin tanımlanması ve farklılaşması konusunda önemli tartışmalar olmuştur ve farklı etimolojilere rağmen, sıklıkla birbirlerinin yerine kullanılmaktadır (Flin, 2007:656). İngiltere Endüstriyel Güvenlik Düzenleyicisi, Sağlık ve Güvenlik Yöneticisi, yüksek riskli endüstrilerde çalışan kuruluşların güvenlik kültürlerini düzenli olarak ölçmelerini önermektedir. Sonuçta ortaya çıkan veriler, bir kuruluşun temel güvenlik kültürü hakkında yöneticilerin işyeri güvenliği sonuçlarını izlemelerini ve etkilemelerini sağlayan bir dizi öncü gösterge sağlar. Aynı zamanda iş kazasının olmadığı zamanlarda örgütlerinin güvenlik performanslarını karşılaştırmalı olarak değerlendirebilirler (Flin, 2007:656).

Güvenlik kültürü, örgüt kültürünün, kurumdaki güvenlik düzeyi üzerinde etkisi olan tutum ve davranışları etkileyen yönleri veya bölümleri olarak anlaşılabilir

(Nielsen, 2014:7). Güvenlik kültürü bir bütün olarak örgütteki tüm güvenlik meseleleriyle ilgili olan, herkes tarafından paylaşılan değerler üzerine temellenen, çalışanların işteki davranışlarını etkileyen, ödül sistemlerinden etkilenen, değişimi oldukça zahmetli olan bir kavramdır (Yılmaz ve Arpat, 2016:199). Sağlık sektöründe güvenlik açısından muhtemel çıktılar, çalışan davranışları, çalışan yaralanmaları, hasta yaralanmaları ve diğer örgütsel çıktılara yönelik olacaktır (Flin, 2007:662). Önceki araştırmalar, olumlu bir güvenlik ortamının daha güvenli işçi davranışına yol açtığını ve bunun da daha az kaza ve yaralanmalara yol açtığını ortaya koymuştur (Alruqi, vd, 2018:168). Çakmak ve Tatlı (2017) bir üniversite hastanesinde çalışan doktor ve hemşirelerle yaptığı çalışmada çalışanların güvenlik iklimi algıları ile iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyum gösterme davranışları arasında ($r= ,444$) anlamlı ilişki tespit etmiştir. Çalışmada hemşirelerin güvenlik iklimi algılarının ortalamasını 3,77 olarak, doktorlarınkini ise 3,38 olarak tespit etmiştir. Tunç vd. (2014) bir kamu hastanesinde hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada yoğun bakım hemşirelerinin Yüzeysel davranış ortalamaları yoğun bakım hemşireleri için 2.56 ± 0.8 , yataklı servis hemşireleri için 2.38 ± 0.9 ; duygusal çaba ortalamaları yoğun bakım hemşireleri için 3.39 ± 0.7 , yataklı servis hemşireleri için 3.27 ± 1.0 ; derinlemesine davranış ortalamaları yoğun bakım hemşireleri için 3.20 ± 0.8 , yataklı servis hemşireleri için (3.01 ± 1.1) olarak bulmuştur. Neal vd. (2000) Avustralya'da hastanelerde yaptıkları çalışmada güvenlik ikliminin güvenlik bilgisi ve güvenlik motivasyonu ile doğrudan ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Karadal ve Merdan (2017) çalışmalarında güvenlik iklimi ve güvenlik kültürünün işyeri yaralanmaları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ve % 20 oranında açıkladığını tespit etmiştir.

Literatür ve Hipotezler

Artan üretim ve istihdama karşılık, 2012 yılında çıkartılmış olan 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve Kanun kapsamındaki yönetmelikler ciddi tedbirler içermiş olmasına rağmen, çalışanları kazalardan korumaya yönelik idari, hukuki, tıbbi ve psikolojik önlemler açısından istenilen düzeyde değildir. Alınan tüm önlemlere rağmen sonuçların istenilen seviyelere ulaşmamış olmasının en temel nedeni de Güvenlik kültürü kavramının hem işverenler hem de çalışanlar açısından tam olarak benimsenmemiş olmasıdır (Aytaç vd., 2018:22). İş sağlığı ve güvenliğinin sadece prosedürler üzerinden sağlanması mümkün değildir. Güvenlik kültürünün soyut ve somut bileşenleri vardır. Somut faktörler kurallar ve prosedürler, sayısal veriler olmakla birlikte İSG kültürünün yalnızca yüzde 10'nu karşılamaktadır. İşin %90' ını ise soyut faktörler olan yazılı olmayan kurallar, algılar ve inanışlar oluşturmaktadır (Akalp vd, 2015). Güvenlik kültürü algısının çalışanlara verilmesi evresinde yöneticiler, hem motivasyonu, hem özendirmeyi, hem de devamlılık açısından rol model olmalıdırlar (Aytaç vd. 2018: 17). Kurum yönetimlerinin taşeron personele devamlılığı olmayan ikincil işgücü olarak bakması bu açıdan bir handikap yaratmaktadır. Yüksek verimlilikte çalışmanın devamlılığı için, çalışanın kendini sürekli güvende hissetmesi adına kalıcı bir önlem olarak etkin iş güvenliği kültürünün

benimsenmesiyle olacaktır. Ayrıca güvenlik kültürünün işletmeye kazandırılmasındaki önemli etken, çalışanların çalıştıkları işletmeye bağlılıklarıyla oluşur (Aytaç vd. 2018:18).

Çakmak ve Tatlı (2017) hastanede görev yapan doktor ve hemşirelerin güvenlik algılarına yönelik yaptığı çalışmada algı düzeylerini orta düzeyde (x: 338 ve 3,77) tespit etmiştir. Güvenlik literatüründe, güvenlik kültürü için teorik çerçeve genellikle az gelişmiştir ve örgüt kültürü araştırmasıyla bağlantısı zayıftır (Nielsen, 2014:7). Bian vd. (2019), çalışmalarında güvenlik iklimi ile çalışanların güvenli davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit etmiştir. Çalışmada güvenlik ikliminin etkileşimsel liderlik ile çalışanların güvenli davranışları arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmüştür. Clarke ve Ward (2006) ise çalışmalarında lider yönetim tarzı ile çalışanların güvenliğe katılımı arasındaki ilişkiye güvenlik ikliminin kısmi olarak aracılık ettiğini tespit etmiştir. Hemşireler üzerine yapılan bir çalışmada ise güvenlik iklimi ile işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü, duygusal emek ile ise negatif yönlü anlamlı ilişki tespit etmiştir. Güvenlik iklimi, dönüşümcü liderlik ve işte kalma niyeti arasında ilişkiye aracılık etmiştir (Liang, vd., 2016). Liang vd. (2016) güvenlik iklimini işle ilgili bilişsel bir tepki, duygusal emeği ise işle ilgili duygusal bir tepki olarak ifade etmiştir.

Hochschild (1983), duygusal emeğin uyuşturucu bağımlılığı, alkolizm ve devamsızlık gibi olumsuz davranışlarla doğrudan ilişkili olduğunu ve görevler nedeniyle yaşanması gereken duyguların bastırılması talebinin büyüklüğünün iş stresi ile pozitif olarak ilişkili iş doyumunu ise negatif ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Örgütsel bağlılık, iş tatmininde olduğu gibi organizasyonların karakterlerini açıklayan önemli bir değişken olarak bilinmektedir (Han vd. 2018: 4). Örgütsel bağlılık, çalışanların tutumlarıyla ilgili psikolojik bir özellik olarak tanımlanabilir ve kuruma bağlılık, kuruluş için en iyi çaba sarf etme ve çalışanların özdeşleşmesi gibi unsurları barındırır (Han vd. 2018: 4). Han vd. (2018) çalışmasında duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı ilişki tespit etmiştir. Bu çalışmanın ölçüğü "Çalışma hayatım boyunca gerçek duyguları ifade etmenin çok zor olduğunu hissediyorum" şeklinde ifadeler içermektedir. Araştırmada kullanılan ölçek maddelerinin dışarıdan dayatılan bir duygusal davranış, dolayısıyla bu çalışmada kullanılan yüzeysel davranış alt boyutunu ölçmeye yönelik olduğu görülmektedir.

Kamu hastanelerinde kalite yönetim sistemlerine yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Türkiye'de sağlıkta kalite çalışmalarının temelleri, 2003 yılında "Sağlıkta Dönüşüm Programı" kapsamında başlatılan çalışmalara dayanmaktadır. Hastanelerin kalite hedefleri incelendiğinde "sağlıklı çalışma yaşamı", "verimlilik" "hasta odaklılık" (SKS-H,2016:20) gibi örgütsel bağlılık, güvenlik iklimi ve duygusal emek ile ilişkili hedeflerin yer aldığı görülmektedir. Buna karşın Özkan ve Arpat (2016) metal sektöründe yaptıkları çalışmada OHSAS 18001 yönetim sistemi belgesine sahip olmanın güvenlik kültürü algılarında anlamlı bir farklılık oluşturmadığını, ISO 9001 ve ISO 14001 gibi diğer yönetim sistemi belgesine sahip olmanın ise, güvenlik kültürü algısında anlamlı farklılıklar oluşturduğunu tespit etmiştir.

Literatür taraması sonucunda çalışmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur.

H1: Örgütsel bağlılık ile güvenlik iklimi arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H2: Örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H3: Güvenlik iklimi ile Duygusal Emek arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H4: Güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Araştırma

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Ordu ilindeki kamu hastanelerinde çalışan alt işveren işçileri oluşturmaktadır. Öncelikle Ordu Kamu Hastaneleri birliğinden yapılacak anket ile ilgili izin alınmış ve anket formları ilçe hastaneleri de dahil olmak üzere tüm evrene ulaştırılmıştır. Evren büyüklüğü ile ilgili net bir sayı olmamakla birlikte 2000 civarında alt işveren işçisi olduğu tahmin edilmektedir. Dönen anketlerden 356 adedi değerlendirmeye alınmıştır. %95 güven aralığında ihtiyaç duyulan örneklem büyüklüğü sayısı 323 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla evreni temsil eden örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır.

Ölçekler ve Yöntem

Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Bu çalışmada Allen ve Meyer (1990)'ın geliştirdikleri ve duygusal bağlılık (6 madde), devam bağlılığı (6 madde), normatif bağlılık (4 madde) olmak üzere 3 alt boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği

Diefendorff vd.(2005) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılan Duygusal Emek ölçeği kullanılmıştır. Basım ve Begenirbaş ölçeğin Cronbach Alpha katsayısını 0,80 olarak hesaplamıştır. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Orijinal ölçeğin iç tutarlığı; yüzeysel rol yapma boyutu için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma boyutu için $\alpha=0,85$ ve doğal duygular için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur.

Güvenlik İklimi Ölçeği

Choudhry, Fang ve Lingard (2009) tarafından geliştirilen ölçek Türen vd. (2014) tarafından Türkçeye çevrilmiş ve 14 maddeye indirilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alpha değerlerini 0,90' ın üzerinde tespit etmiştir. Ölçek, Yönetimin Bakış Açısı ve Kurallar (10 madde) ile İş Arkadaşları ve Güvenlik Eğitimleri (4 madde) olmak üzere 2 alt faktörden oluşmaktadır.

Tüm ölçekler 5' li likert (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum) olarak hazırlanmıştır. Ölçekler SPSS programı ile analiz edilmiştir. Önce değişkenlerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış, daha sonra kullanılacak analiz yönteminin belirlenmesi amacıyla verilerin dağılımına bakılmıştır. Tüm ölçeklerin basıklık-çarpıklık değerleri -1,5/+1,5 aralığında bulunmuş ve verilerin normal dağıldığı varsayımı altında analizler yapılmıştır. Tüm ölçeklerin keşfedici faktör analizi yapılmış ve KMO ile Barlett değerlerine bakılmıştır. Analizi sonucunda oluşan tüm faktörlerin KMO değerleri < 0,70; Barlett test değerleri < 0,05; açıklanan varyans < 0,60 ve tüm faktörlerin Cronbach Alpha değerleri > 0,60 olarak bulunmuştur. Daha sonra Spearman korelasyon analizi yapılarak faktörler arasındaki ilişki ve ilişkinin yönü tespit edilmiştir. Değişkenlerin demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için T testi ve ANOVA testi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki korelasyon Spearman Korelasyon Analizi ile test edilmiştir. Daha sonra ise güvenlik ikliminin aracılık etkisini test etmek için bir SPSS programı ile Preacher ve Hayes (2004) ' in bootstrap metodu (PROCESS, Model 4) uygulanmıştır.

Araştırmanın Sonuçları

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı

Demografik Özellikler	Sayı	Yüzde	Demografik Özellikler	Sayı	Yüzde
Cinsiyet			Çalıştığı Birim		
Kadın	149	41,9	İdari	47	13,2
Erkek	207	58,1	Teknik ve Bilgi İşlem	61	17,1
Yaş			Güvenlik	34	9,6
18-25	66	18,5	Servis ve Poliklinik	106	29,8
26-35	137	38,5	Yemekhane	11	3,1
36-45	119	33,4	Temizlik	91	25,6
46-uzeri	34	9,6	Kıdem Süresi		
Eğitim Durumu			2 yıldan az	74	20,8
İlk-orta okul	82	23	2-5 yıl	109	30,6
Lise	155	43,5	5-10 yıl	106	29,8
Yüksekokul	90	25,3	10 yıl ve üzeri	66	18,5
Lisans	28	7,9	Sendika Üyeliği		
Medeni Durum			Evet	290	81,5
Evli	243	68,3	Hayır	61	17,1
Bekar	113	31,7			

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında %58' inin erkek, %38,5' inin 26-35 yaş grubunda, %43,5' inin lise mezunu, %68,3' ünün evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık %30' u servis ve poliklinik biriminde, %25,6' sı temizlik hizmetlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların sadece %18,5' i 10 yıldan daha fazla kıdem süresine sahip ve %81,5' i sendika üyesidir.

Katılımcıların En Önemli Sorun Olarak Gördüğü Konu

Katılımcılara kendi çalışma koşulları ile ilgili en önemli sorun olarak gördükleri konu sorulmuştur. Ücret düşüklüğü %59,6 ile en önemli sorun olarak görülmektedir. Bunu %21,6 ile kadro sorunu izlemektedir. Bu çalışmanın verileri taşeron işçilerine kamu kadrosu verilmesi vaat ve tartışmalarının yaşandığı dönemde toplanmasına karşın, çalışanların öncelikli sorun alanı olarak görülmemektedir.

Tablo 2: En Önemli Sorun

	Sayı	Yüzde
Ücret Düşüklüğü	212	59,6
Kadro	77	21,6
Fazla Mesai	12	3,4
Aşırı İş Yükü	33	9,3
Yönetici ve Kadrolu Çalışan Tutumu	15	4,2
İş Güvenliği Olmaması	6	1,7

2018 yılında kamu kadrosuna alınan taşeron işçiler, Yüksek hakem Kurulu tarafından karara bağlanan ve 31.10.2020 tarihine kadar uygulanacak olan Toplu İş Sözleşmesi gereği ilgili tarihe kadar altı ayda bir %4 oranında zam alacaklardır. Enflasyon oranının 2019 yılı başlarında %20 seviyelerinde seyretmesi, çalışanların reel ücretlerinde artış beklentilerin tersine bir sonuçla karşılaşmalarına neden olmuştur.

Ölçeklere ait Ortalama, Standart Sapma, Güvenilirlik ve Korelasyon Değerleri

Araştırmanın güvenilirliğini belirlemek için gerçekleştirilen içsel tutarlılık ölçümünde tüm ölçeklerin C. Alpha değerleri, 70' in üzerinde bulunmuştur. Bu sonuçlara bakarak araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo 3: Ortalama, Standart Sapma ve Güvenilirlik Değerleri

ÖLÇEKLER	Ort.	S.S.	C. Alpha
DUYGUSAL EMEK	3,18	1,32	0,718
YÜZEYSEL ROL YAPMA	1,65	1	0,912
DERİNDEN ROL YAPMA	3,63	1,28	0,906
DOĞAL DUYGULAR	3,96	1,23	0,892
GÜVENLİK İKLİMİ	4,1	0,96	0,95
YÖN. BAKIŞ AÇISI VE KUR.	4,05	0,98	0,935
İŞ ARK. VE GÜV. EĞİTİM	4,17	1,01	0,906
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	3,8	1,02	0,908
DUYGUSAL	3,82	1,13	0,926
DEVAM	3,76	1,04	0,782
NORMATİF	3,69	1,13	0,873

Katılımcıların ölçeklere verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında güvenlik iklimi ölçeğinin alt boyutu olan iş arkadaşları ve güvenlik eğitimleri boyutunun en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,17$) sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların iş sağlığına yönelik aldıkları eğitim ve takım arkadaşlarının konuyu sahiplenmesi konusunda yüksek bir katılım düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Duygusal emeğin ($\bar{x}=3,18$) ve derinden rol yapma ile doğal duygular ($\bar{x}=3,63$ ve $3,96$) alt boyutlarının ortalamaları dikkate alındığında katılımcıların duygusal emek gösterimlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Yüzeysel rol yapma ($\bar{x}=1,65$) yerine çalışanların davranışlarını daha ziyade içlerinden gelerek yaptıklarını söyleyebilmek mümkündür. Bunun yansıması olarak örgütsel bağlılıkları da yüksek ($\bar{x}=3,80$) bulunmuştur.

Tablo 4: Korelasyon Analizi

	1	1A	1B	1C	2	2A	2B	3	3A	3B
DUYGUSAL EMEK (1)										
YÜZEYSEL ROL YAPMA (1A)	0,075									
DERİNDEN ROL YAPMA (1B)	,742**	-,147**								
DOĞAL DUYGULAR (1C)	,423**	-,310**	,284**							
GÜVENLİK İKLİMİ (2)	,300**	-,245**	,384**	,291**						
YÖN. BAKIŞ AÇISI VE KUR. (2A)	,320**	-,222**	,394**	,279**	,955**					
İŞ ARK. VE GÜV. EĞİTİM (2B)	,261**	-,248**	,337**	,248**	,815**	,719**				
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK (3)	,275**	-,188**	,340**	,303**	,625**	,606**	,550**			
DUYGUSAL (3A)	,291**	-,274**	,320**	,346**	,591**	,582**	,511**	,810**		
DEVAM (3B)	,115*	-,128*	,213**	,180**	,428**	,407**	,413**	,605**	,383**	
NORMATİF (3C)	,360**	-,156**	,428**	,312**	,563**	,525**	,514**	,782**	,599**	,404**

** Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlı.

*Korelasyon 0,05 seviyesinde anlamlı.

Yapılan korelasyon analizinde tüm faktörler arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yüzeysel rol yapma alt faktörü ile diğer değişkenler arasındaki ilişkinin yönü negatiftir. Örgütsel bağlılıktaki veya güvenlik iklimindeki bir artış, çalışanların yüzeysel rol yapma davranışını azaltmaktadır. Yapılan analizde özellikle güvenlik iklimi ile örgütsel bağlılık arasında orta düzeyde ($B: 0,625$) pozitif yönlü anlamlı ilişkin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla güvenlik iklimi algısındaki bir artışın örgütsel bağlılığını artıracığı görülmektedir. Örgütsel bağlılık ve güvenlik iklimi ile duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları arasında da 0,18 ila 0,428 arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu görülmektedir.

Aracılık Etkisi

Baron ve Kenny'e (1986) göre, bir aracı etkiden bahsedilebilmesi için üç ölçütün tümünün karşılanması gereklidir: (1) Bağımsız değişkenin (Ö.B.) aracı değişken (G.İ.) üzerinde bir etkisi olmalıdır; (2) Bağımsız değişkenin (Ö.B.) bağımlı değişken (D.E.) üzerinde etkisi olmalıdır; (3) Hem aracı değişken, hem de bağımsız değişken eş zamanlı olarak regresyon analizine girdiğinde, daha önce bağımlı ve bağımsız değişken arasında var olan anlamlı ilişki anlamlılığını yitirmeli ya da daha önceki anlamlılık düzeyi azalmalıdır. Aracı değişken modele girdiğinde bağımsız ve bağımlı değişken arasındaki ilişki anlamlı olmaktan çıkıyorsa, tam bir aracı modelden; eğer bağımsız ve bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyinde bir azalma oluyorsa, kısmi aracı modelden söz edilebilir (Baron ve Kenny, 1986).

Güvenlik ikliminin örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki aracı ilişkisini tespit etmek için SPSS programı ile Preacher ve Hayes (2004) 'in bootstrap metodu (PROCESS, Model 4) kullanılmıştır. Bu amaçla 3 model kurulmuştur.

Tablo 5: Model Analizi

	Bağımsız Değişken	β	Standart Hata	t değeri	Sig.
MODEL 1	Sabit	1,8484	,1547	11,9464	,00
	Örgütsel Bağlılık	,5934	,0393	15,0790	,00
		F	227,3761		
		R	,6254		
		R-kr	,3911		
		Anlamlılık Düzeyi	,00		
		Bağımlı Değişken: Güvenlik İklimi			
MODEL 2	Sabit	1,8221	,2607	6,9879	,00
	Örgütsel Bağlılık	,3561	,0663	5,3726	,00
		F	28,8651		
		R	,2746		
		R ²	,0754		
		Anlamlılık Düzeyi	,00		
	Bağımlı Değişken: Duygusal Emek				
MODEL 3	Sabit	1,2904	,3048	4,2341	,00
	Örgütsel Bağlılık	,1855	,0838	2,2134	,028
	Güvenlik İklimi	,2876	,0884	3,2546	,001
		F	20,1199		
		R	,3199		
		R ²	,1023		
	Anlamlılık Düzeyi	,00			
	Bağımlı Değişken: Duygusal Emek				

Birinci modelde güvenlik iklimi bağımlı değişken, örgütsel bağlılık bağımsız değişken olarak sisteme konulmuştur. Model anlamlı ($p=0,00 < 0,05$; β : 0,59) çıkmıştır. İkinci olarak duygusal emek bağımlı değişken, örgütsel bağlılık bağımsız değişken olarak model oluşturulmuştur. Model anlamlı ($p=0,00 < 0,05$; β :0,36) çıkmıştır. Üçüncü olarak örgütsel bağlılık ve güvenlik iklimi bağımsız değişken olarak modele birlikte konulmuştur. Bunun sonucunda güvenlik ikliminin katsayıları ($p < 0,00$; β : 0,29) yine anlamlı çıkarken örgütsel bağlılığın anlamlılık değeri ve katsayısında ($p=0,028$; β : 0,19) bozulma olmuştur. Böylece güvenlik ikliminin örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkide kısmi olarak aracılık ettiği görülmüştür. Örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerindeki dolaylı etkisine bakarken Hayes, p değerinin makul olmadığına, bunun yerine güven aralığına bakılması gerektiğini ifade etmektedir. Güven aralığı (CI) içinde "0" yer almıyorsa aracılık

etkisinden bahsetmek mümkündür. Bağımsız ve aracı değişkenin, bağımlı değişkenle olan ilişkisi ve ilgili beta katsayıları Şekil 1’ de gösterilmiştir.

Şekil 1



Modelde örgütsel bağlılığın duygusal emeği hem doğrudan ($\beta=0,19$), hem de güvenlik iklimi üzerinden dolaylı ($\beta=0,17$) bir şekilde etkilediğini göstermektedir. Bu sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir. Örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerindeki toplam, doğrudan ve dolaylı etkileri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 6: Etki Analizi

	B	S.Hata	t	p
Toplam Etki	,3561	,0663	5,3726	,000
Doğrudan Etki	,1855	,0838	2,2134	,028
			BootLLCI	BootULCI
Dolaylı Etki (Güv. İkl.)	,1706	,0536	,0732	,2847

Sonuç

Bu çalışmanın evrenini bir dönem Türkiye'nin gündemini meşgul eden kamuda görev yapan taşeron işçileri oluşturmaktadır. Nisan 2018 itibarıyla 900 binin üzerinde taşeron işçisi kamu kadrolarına geçirilerek kamu personel rejiminde önemli bir değişiklik yapılmıştır. En fazla taşeron işçiyi alan kamu kurumlarının başında Sağlık Bakanlığı gelmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan taşeron işçiler, kurumun neredeyse her biriminde görev yapmaktadır. Taşeron işçiler hastanelerin asli unsuru olan doktor ve hemşireler kadar kurum performansına katkı sağlamaktadırlar. Buna karşın daha düşük ücret ve sosyal destek almaktadırlar. İşçilerin kendilerinden beklenen performansı göstermeleri birtakım örgüt içi faktörlere de bağlıdır. İş sağlığı ve güvenliği riskinin yüksek olduğu hastanelerde çalışanların güvenlik iklimi algıları bu açıdan önem taşımaktadır. Özkan ve Arpat (2015) yaptıkları çalışmada çalışanlarda

güvenlik kurallarına yönelik algıdaki pozitif bir artışın güvenliğe uyma davranışlarını arttırıcı bir etkiye sahip olacağını tespit etmiştir. Bu çalışmada katılımcıların güvenlik iklimi algılarının yüksek olduğu ($\bar{x}=4,10$) tespit edilmiştir. Benzer şekilde çalışanların örgütsel bağlılıkları da orta seviyenin üzerinde ($\bar{x}= 3,80$) tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizinde örgütsel bağlılık ile güvenlik iklimi arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki göstermektedir ki, kendini güvende hisseden çalışanların örgütsel bağlılıklarının da yüksek olması muhtemeldir. Nitekim yapılan regresyon analizinde örgütsel bağlılığın güvenlik iklimi algısını %33 oranında açıkladığı görülmektedir.

Analiz sonuçlarında tüm ölçekler ve alt faktörleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu ilişkinin yönü yüzeysel rol yapma alt boyutu haricinde pozitif yönlüdür. Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma alt boyutu tüm değişkenlerle negatif yönlü anlamlı ilişki içindedir. Bu sonuca göre zayıf güvenlik iklimi algısı ve örgütsel bağlılık düzeyinin çalışanların istemeyerek sergiledikleri davranışlarda artışa yol açacağını söyleyebilmek mümkündür. Tüm değişkenler incelendiğinde en yüksek korelasyonun örgütsel bağlılık ile güvenlik iklimi arasında ($\beta= ,625$) olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılıktaki bir artış güvenlik iklimini, güvenlik iklimindeki bir artış örgütsel bağlılığı arttıracaktır.

Örgütler, çalışanlarından müşterilerine karşı empati duymalarını, dolayısıyla duygusal emek davranışlarının da hissederek müşteriye yansıtılmasını beklemektedirler. Korelasyon analizinde yüzeysel rol yapmanın diğer değişkenler ile arasında tespit edilen negatif yönlü ilişki bu varsayımı destekler niteliktedir. Görülmektedir ki kişilerin örgütlerine bağlılığı arttıkça veya güvenlik iklimi algıları yükseldikçe yüzeysel rol yapma yerini derinden rol yapma ve/veya doğal duygulara bırakmaktadır.

Örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkide güvenlik ikliminin aracı rolünün tespitine yönelik yapılan analizde güvenlik ikliminin kısmi olarak aracılık ettiği görülmüştür. Çalışanların örgütsel bağlılıklarının bir yansıması olarak müşterilerine gösterdikleri duygusal emek, örgütte hissedilen güvenlik iklimi ile de ilişki içindedir. Analiz sonuçları göstermektedir ki, çalışanların örgütsel bağlılıkları zayıf olsa dahi, güvenlik iklimi güçlüyse, duygusal emek gösterimlerinde bir artış olacaktır. Güvenlik iklimi duygusal emek gösterimine doğrudan katkı sağladığı gibi aracılık rolüyle dolaylı olarak da katkı sağlamaktadır.

Tartışma

Literatürde, sağlık sektöründe yapılan çalışmaların daha ziyade doktor ve hemşireler üzerinde yapıldığı görülmektedir. Bu çalışma sağlık sektöründeki taşeron işçilerin örgütsel tutum ve davranışlarına yönelik olması sebebiyle önem taşımaktadır. Düşük ücret ve ikincil işgücü olmanın ortaya çıkardığı koşullara rağmen çalışanlar yüksek düzeyde bir örgütsel bağlılık hissetmektedirler. Kurumun iş sağlığı ve güvenliği politika ve uygulamalarına karşın oldukça yüksek bir algıya sahiptirler. Müşterilerinin

hastalar ve yakınları olduğu düşünüldüğünde, oldukça zor olmasına karşın kendilerinden beklenen duygusal davranışı da hissederek gösterdikleri görülmektedir.

Günümüzde sermaye ve dolayısıyla teknolojinin herkes için ulaşılabilir olması özellikle hizmetler sektöründe rekabeti insan kaynağı üzerinden yapmayı zorunlu hale getirmektedir. Yoğun rekabeti gerekli kılan yeni küresel ekonomik düzen aynı zamanda bir standartlaşmayı da beraberinde getirmiştir. Artık kullanılan teknoloji veya verilen hizmetler açısından farklılaşabilmek ve yarışta avantaj elde etmek güçleşmiştir. Bu yüzden firmalar müşteri memnuniyetini çalışanları ile sağlamak zorundadırlar. Müşterilere gösterilen davranış biçimleri müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir belirleyicidir. Çalışanlar birer robot olmadığına göre onların davranışlarını etkileyen örgüt içi ve dışı faktörler önem kazanmaktadır. Örgütün örgüt dışı faktörler üzerindeki etkisi sınırlı olmakla beraber, örgüt içi faktörler büyük oranda örgüt tarafından şekillendirilmektedir. Dolayısıyla çalışmaları örgüte bağlayacak, iş tatminlerini artıracak, iş-yaşam çatışmalarını azaltacak, güvenlik endişelerini ortadan kaldıracak politika ve uygulamalar ulaşılmak istenen örgütsel amaçlar için birer araç olacaktır.

Çalışmanın sonuçları göstermektedir ki duygusal emek, güvenlik iklimi ve örgütsel bağlılık birbirleriyle anlamlı ilişki içindedir. Dolayısıyla çalışanların kurumlarına bağlılıklarını artıracak düzenlemeler, genel olarak birçok kurum hedefinin, özelde ise “sağlıklı çalışma yaşamı”, “verimlilik” ve “hasta odaklılık” gibi hedeflere ulaşılmasına katkı sağlayacaktır. Bu anlamda güvenlik iklimi ayrı bir yer tutmaktadır. Güvenlik iklimindeki artış İSG ile ilintili katkılar sağlayarak iş kazası risklerini azaltacak olmakla birlikte aynı zamanda çalışanların duygusal emek gösterimi üzerinde de olumlu etkiler yaratacaktır. Tüm sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, çalışanlardan beklenen olumlu davranışlar aslında yine onlara gösterilen değer ve yönetim anlayışının bir yansıması olmaktadır.

Bu çalışmanın verilerinin taşeron işçilerinin kadroya alınmasından hemen önce toplandığı unutulmamalıdır. 24 Aralık 2017 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 696 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile kamuda 04.12.2017 tarihi itibarıyla çalışan taşeron işçileri 4/D statüsüne geçirilmiştir. Taşeron işçiliğinin örgütsel tutum ve davranışlar üzerindeki etkisini net bir şekilde görebilmek için kadroya alınmalarından sonra yapılacak çalışmalarla desteklenmesi literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akalp G.; Aytac, S.; Yamankaradeniz N., Cankaya, O. Gokce A., Tufekci U. (2015) "Perceived safety culture and occupational risk factors among women in metal industries: A study in Turkey", 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, AHFE 2015. *Procedia Manufacturing Journal*. 3 (2015) pp. 4956 – 4963.
- Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990): "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational Psychology*, Cilt 63, Sayı 1, ss.1-18.
- Allen, N.J.,ve Meyer J.P. (1991), A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, Volume 1, Number 1, 1991,61-89.
- Alruqi, W. M., Hallowell, M. R., & Techera, U. (2018). Safety climate dimensions and their relationship to construction safety performance: A meta-analytic review. *Safety Science*, 109, 165-173. doi:10.1016/j.ssci.2018.05.019
- Ataay, F. (2008). Sağlık Reformu ve Yurttaşlık Hakları. *Amme İdaresi Dergisi*, 41(3), 169-184.
- Aytaç, S.; Özok, A.; Yamankaradeniz, N.; Çankaya, O., Akalp, G., Gökçe, A., Tüfekçi, U. (2018) Metal Sanayiinde Çalışan Kadınların Sağlık ve Güvenlik Açısından Risk Faktörleri, *Türk Metal*
- Baron, Reuben M. ve Kenny, David A. (1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Cilt 51, Sayı 6, s. 1173-1182.
- Basım, H.N. ve Begenirbaş, M. (2012) Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, C.19, S.1
- Bian, X., Sun, Y., Zuo, Z., Xi, J., Xiao, Y., Wang, D., & Xu, G. (2019). Transactional leadership and employee safety behavior: Impact of safety climate and psychological empowerment. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(6), e7295
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546. doi:10.2307/2391809
- Clarke, S. and Ward, K. (2006), The Role of Leader Influence Tactics and Safety Climate in Engaging Employees' Safety Participation. *Risk Analysis*, 26: 1175-1185. doi:10.1111/j.1539-6924.2006.00824.x
- Çakmak, A. ve Tatlı, M . (2017). Sağlık Çalışanlarının Güvenlik İklimi Algıları ve Güvenlik Tedbirlerine Uyuma Davranışlarının İncelenmesi. *Karaelmas İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 1 (1), 46-57. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/kisgd/issue/33576/328033>

- Durna, U. ve Eren, V. (2005) Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 6 (2), 210-219
- Etiler, N. (2011) Neoliberal Politikalar ve Sağlık Emekgücü Üzerindeki Etkileri, TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, 42
- Flin, R. (2007). Measuring Safety Culture in Healthcare: A Case for Accurate Diagnosis. *Safety Science*, 45(6), 653-667. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2007.04.003>
- Flin, R. (2007). Measuring Safety Culture in Healthcare: A Case for Accurate Diagnosis. *Safety Science*, 45(6), 653-667. doi:10.1016/j.ssci.2007.04.003
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *J. Occup. Health Psychol.* 60, 95–110. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş* c.11, s.1
- Han S-L, Shim H-S and Choi WJ (2018) The Effect of Emotional Labor of College Administrative Service Workers on Job Attitudes: Mediating Effect of Emotional Labor on Trust and Organizational Commitment. *Front. Psychol.* 9:2473. doi: 10.3389/fpsyg.2018.02473
- İslamoğlu, E. ve Yıldırım, S. (2016). "Kamu Sektöründe Çalışan Taşeron Kadın İşçilerin Sorunları." Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Dr. H. İbrahim Bodur Girişimcilik Uygulama ve Araştırma Merkezi Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi 11(2): 175-197.
- İzgi, M. C. ve Türkmen, H. Ö. (2012). "Akdeniz Üniversitesi'nde Taşeron Sağlık İşçilerinin İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Durum Tespiti." *Türkiye Halk Sağlığı Dergisi* 10(3).
- Karadal, H. Ve Merdan, E. (2017) İşyeri Yaralanmaları Üzerinde Güvenlik İklimi ve Güvenlik Kültürünün Rolü, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICMEB17 Özel Sayısı
- Kaya, U., ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1).
- Neal, A., Griffin, M.A., Hart, P.M., (2000) The impact of organizational climate on safety climate and individual behaviour. *Safety Science* 34, 99–109.
- Nielsen, K. J. (2014). Improving Safety Culture Through the Health and Safety Organization: A Case Study. *J Safety Res*, 48, 7-17. doi:10.1016/j.jsr.2013.10.003
- Özkan, T. ve Lajunen, T. (2003) Güvenlik Kültürü ve İklimi, *PİVOLKA*, Yıl 2 Sayı 10

- Özkan, Y. ve Arpat, B. (2015) Mavi Yakalılarda Güvenlik Kültürü Algısı: Denizli İli Kablo İmalat Endüstrisi Örneği, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 16.Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi Özel Sayısı
- Preacher, K. ve Hayes, A.F. (2004) SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models, Behavior Research Methods, Instruments and Computers, 36(4), 717-731 doi:10.3758/bf03206553
- Sayan, İ. ve Küçük, A. (2012). Türkiye’de Kamu Personeli İstihdamında Dönüşüm: Sağlık Bakanlığı Örneği. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 67 (01), 171-203.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji Ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi(50), 813-834.
- SKS-H Sağlıkta Kalite Standartları- Hastane (2016) Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara, ISBN: 978-975-590-558-7
- Taşkıran, G. (2011). Taşeron İşçilerde Örgütlenme Sorunları: Sağlık İşçileri Üzerine Bir Araştırma. III. Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu (24-25 Ekim 2011) Kocaeli.
- Tunç, P., Gitmez, A., Krespi Boothby, M. R. (2014). Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi.15.1, 45-54.
- Türen, U. ve Gökmen, Y.; Tokmak, İ.; ve Bekmezci, M. (2014) Güvenlik İklimi Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, c. 19 s.4, 171-190
- Ulukan, N. C. ve Yılmaz, D. Ö. (2016). "Kamu Sağlık Sektöründe Çalışan Taşeron Kadın İşçiler: Samsun ve Ordu İli Örneği." Çalışma ve Toplum Dergisi(1).
- Ulutaş, Ç. Ü. (2011), Türkiye’de Sağlık Emek Sürecinin Dönüşümü, Ankara: NotaBene Yayınları.
- Whyte, W. (1956). “The Organization Man”. Garden City, NY: Doubleday Anchor Books.
- Wills, J. (2009). "Subcontracted Employment and Its Challenge to Labor." Labor Studies Journal 34(4).
- Zaim, H. ve Tarım M. (2010) Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması, Sosyal Siyaset Konferansları, Sayı: 59
- Zencir, M. (2012) Sağlık Reformlarının Arka Planı: Sağlık Hizmetlerinin Sermaye Birikim Sürecine Doğrudan Katkısı, TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Temmuz-Aralık, 45-46, ISSN 1302-48-41
- Zohar, D. (1980) Safety Climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications. Journal of Applied Psychology, 65, 96-102