

PSIKOLOJİK SÖZLEŞME VE BOYUTLARININ İŞ TATMİNİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİLERİ: TIBBİ SATIŞ TEMSİLCİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Dr. Hande Mimaroglu ÖZGEN
Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi
Enstitüsü
hozgen@todaie.gov.tr

Prof. Dr. Hüseyin ÖZGEN
Çukurova Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme
Bölümü
hozgen@cu.edu.tr

Özet

Günümüzde örgütsel davranış yazınında işçi ve işveren ilişkileri arasındaki dengeyi anlamanın en popüler kavramlarından biri psikolojik sözleşmedir. Bu çalışmada psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının (ilişkisel ve işlemsel psikolojik sözleşmeler) ve psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini, örgütsel davranış ve işten ayrılma niyeti tutumları üzerindeki etkilerinin araştırılmasına çalışılmıştır. Veriler 457 tıbbi satış elemanından anket yöntemiyle elde edilmiştir, anket verileri istatistik programı kullanılarak test edilmiştir. Araştırma sonuçları ilişkisel psikolojik sözleşmelerin iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla; işlemsel psikolojik sözleşmelerin ise işten ayrılma niyeti ile pozitif korelasyon gösterdiğine işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik sözleşme, iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, tıbbi satış temsilcisi

EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT AND ITS SUB-DIMENSIONS ON JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND INTENTION TO LEAVE: A STUDY ON MEDICAL SALES PEOPLE

Abstract

The metaphor of the psychological contract has been very popular nowadays in the organizational behavior literature as a way of explaining the degree of balance between the employees and the employers. In this study, we investigated the effects of the psychological contract, its sub dimensions (relational and transactional psychological contracts) and the psychological contract violation on the identified attitudes that are job satisfaction, organizational commitment, and intention to leave. The data is obtained from 457 medical sales people by the survey method, and is analyzed using the statistics software. Results revealed that, relational psychological contracts are positively correlated with job satisfaction and organizational commitment; transactional psychological contracts are positively correlated with intention to leave.

Keywords: Psychological contract, job satisfaction, organizational commitment, intention to leave, medical sales people

1. Giriş

Günümüzde örgütler oldukça hızlı ve farklı alanlarda değişimlerin yaşandığı bir çevrede rekabet etmektedirler. Bu değişim alanlarından biri de çalışanın örgüte olan

bağlılığı karşılığında örgütün uzun dönemli iş güvencesini garanti etmesi anlayışına dayanan “eski” psikolojik sözleşmelerde görülmektedir (Sims, 1994). Teknolojik, sosyal, ekonomik, yönetsel alanlarda görülen hızlı değişimler bir bütün olarak örgütleri derinden etkilemekte, yeni yöntem ve uygulamalar örgüt yapılarını eskiye oranla oldukça karmaşıklaştırmakta, bunun sonucu olarak da çalışanlar örgütlerine yabancılaşmaktadırlar. Bu yabancılaşma sonucunda, çalışanların azımsanmayacak bir bölümünün, ilk bir yıl içerisinde kurumlarından ayrıldıkları gözlenmektedir (Vos, Buyens ve Schalk, 2005). Bu da göstermektedir ki işe girişlerde imzalatılan iş sözleşmeleri, çalışanın işinden tatmin olmasına, örgüte olan bağlılığını sağlamaya ve işgücü dönüşüm oranını düşürmeye yetmemektedir (Vos ve diğerleri, 2005). Son yıllarda araştırmacıların, değişimin istihdam boyutu üzerinde sıklıkla durmaları dikkat çekicidir. Özellikle son 15 yıldır çalışanların psikolojik sözleşmeleri ve bunun etkilerinin, değişen istihdam ilişkilerini açıklamada önemli bir metafor olarak ele alındığı görülmektedir (McFarlane Shore ve Tetrick, 1994; McLean Parks ve Kidder, 1994; Herriot ve Pemberton, 1995; Makin, Cooper ve Cox, 1996; Sparrow ve Cooper, 1998; Coyle-Shapiro ve Kessler, 2000; Millward ve Herriot, 2000; Herriot, 2001).

Psikolojik sözleşme kavramı ilk defa Argyris (1960) tarafından işçi ve işveren arasındaki ilişkileri açıklamak için kullanılmıştır. Argyris, gözlem ve mülakatları sonucunda psikolojik sözleşmenin oluşumunu işçi ve formen arasındaki ilişkilerde, işçinin informal örgüt normlarına saygı duyduğu durumlarda gerçekleştiğini öne sürmüştür. Argyris’e (1960) göre, işçiler eğer tek başlarına bırakılır, yeterli ücret alır ve iş güvenceleri garantilenirse yüksek üretim yapar ve daha az şikâyet ederler. Başka bir ifadeyle, Argyris işçilerin performanslarının artması için formal sözleşmelerin dışında ilişkilerin öneminden bahsetmiş, ancak kavramı tam olarak adlandırmamıştır. Kavramı tanımlayan Levinson, Price, Munden, Mandl ve Solley de (1962) psikolojik sözleşmeyi “örgüt ve çalışanlar arasında karşılıklı beklentilerin toplamından oluşan, yazılı olmayan sözleşmeler” olarak ele alarak, işveren ve çalışan arasındaki kişinin karşısındaki kişiye sözsüz kabulüne olan bağlılığının karşılıklı örtük beklentileri gösterdiğini söylemişlerdir. Psikolojik sözleşmenin kuramsal kökenleri Argyris (1960) ve Levinson ve diğerlerinin (1962) çalışmaları, Gouldner’ın (1960) “karşılıklılık normu” ve Blau’nun (1964) “sosyal mübadele teorisine” dayanmaktadır.

Daha sonra Kotter, 1973; Nicholson ve Johns, 1985; Robinson, Kraatz ve Rousseau, 1994; Rousseau, 1995; Schein, 1980 tarafından kavram geliştirilmiştir. Kotter’e (1973, s. 93) göre psikolojik sözleşme, “kişi ve içinde bulunduğu örgüt arasında sözle ifade edilmeyen, kapalı, tarafların iş ilişkileri içerisinde birbirlerine vermeyi ve birbirlerinden almayı bekledikleri psikolojik yönü bulunan anlaşmadır.” Schein (1980, s. 65) ise, psikolojik sözleşmenin çalışan ve örgüt arasındaki interaktif ilişkiden kaynaklandığını karşılıklı etkileşim ve işyerinde psikolojik sözleşme kurmak için karşılıklı pazarlıktan ileri geldiğini savunarak, kavramı “çalışanın kendisi ve içinde bulunduğu örgüt arasındaki yazılı olmayan karşılıklı bir dizi beklentiler” olarak tanımlamıştır. Rousseau (1989) ise, “çalışan ve işveren arasındaki yazılı olmayan şart ve durumlara dair kişinin inançları” olarak tanımlamıştır. Bu tanımlardan hareketle, en genel anlamıyla, psikolojik sözleşmeyi, çalışan ve örgüt arasında karşılıklılık temeline dayanan, dinamik, yazılı olmayan bir dizi beklentiler olarak tanımlamak mümkündür.

Sözleşmenin bir ayağını işverenin çalışandan bağlılık, dürüstlük, iş kurallarına uyma, nitelikli iş yapma gibi beklentileri oluştururken, diğer ayağını çalışanın, işinde nasıl değerlendirildiği ve kendisine, bilgisini, yeteneklerini ve sorumluluklarını geliştirme olanakları verilip verilmediği, iyi iş ilişkilerinin oluşturulması ile ilgili psikolojik beklentileri oluşturmaktadır (Rousseau, 1995). Bu karşılıklı beklentiler, çalışanın örgütle arasındaki psikolojik sözleşmenin temellerini oluştururken, çalışanın beklediklerini alamaması veya kendilerine verilen vaatlerin yerine getirilmediğini düşünmesi, çalışanda hayal kırıklığı yaratmakta ve böylece çalışanın zihninde yarattığı sözleşme bozulmaktadır (Robinson ve Rousseau, 1994; Rousseau, 1995; Robinson ve Morrison, 1995). Sözleşmenin bozulması, çalışanın iş ilişkilerinin, iş tatmini ve örgüte olan bağlılığının zedelenmesine, işten ayrılma niyeti taşımasına neden olmaktadır (Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson, 1996)

Kotter (1973); Radford ve Larwood (1982); Boss (1985) gibi araştırmacılar kavramı karşılıklı olarak hem işveren hem de çalışan bakış açısından ele alsalar da sonraki yıllarda kavramın içeriğinin daraltıldığı görülmektedir. Örneğin Rousseau (1990), kavramı daha daraltarak, psikolojik sözleşmeyi çalışanın algısı çerçevesinde ele almıştır. Benzer şekilde Schalk ve Freese (1993), Herriot, Manning ve Kidd (1997), Coyle-Shapiro ve Kessler (2000), gibi araştırmacıların da karşılıklılığın kendisi yerine karşılıklılığı çalışanın bakış açısıyla inceledikleri görülmektedir. Tüm bu araştırmacıların tanımlamalarındaki vurgu ilişkinin kendisine yapılmaktan çok mübadele ilişkileri içerisinde kişisel düzeydeki inançlara yapılmaktadır. Bu çalışmada da psikolojik sözleşme kavramının çalışan bakış açısıyla ele alınmasına çalışılmıştır.

Kavrama bakış açısının ötesinde, psikolojik sözleşmenin yönetim yazınında daha çok biçimsel (ilişkisel, işlemsel), içeriksel (algılanan yükümlülükler veya dönüşümün türü) ve ihlaller düzeyinde ele alındığı görülmektedir (Millward ve Brewerton, 2000). Çalışma kapsamında kavram, biçimsel ve ihlaller düzeyinde incelenmeye çalışılmıştır. Biçimsel olarak psikolojik sözleşme işlemsel ve ilişkisel olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. “Çalışma ve ücret arasındaki adil ilişki” olarak ifade edilen işlemsel sözleşmeler, çalışanın yükümlülüğü olan sıkı çalışma karşılığında yüksek ücret, hızlı kariyer gelişimi, gibi yüksek dışsal dönüş alması olarak tanımlanır. Temeli ekonomik mübadele olan işlemsel sözleşmeler, iyi tanımlanmış, kısa dönemli, kapalı uçlu ve çalışanın örgüte katkısı sonucu maddi ödüllere odaklanmıştır (Rousseau ve McLean Parks, 1993; Millward ve Hopkins, 1998; Aselage ve Eisenberger, 2003).

İşlemsel sözleşmelerin zıttı olan ilişkisel sözleşmeler ise sosyal mübadele temellidir ve daha geniş bir süreyi kapsar. Destek, bağlılık gibi sosyo-duygusal faktörleri kapsar. Uzun dönemli açık uçlu yükümlülükler destek ve bağlılık merkezlidir (Arnold 1996; Millward ve Hopkins, 1998; Aselage ve Eisenberger, 2003). İlişkisel sözleşmeler kısaca, iş güvencesine karşılık çalışan bağlılığı olarak ifade edilmektedir. Bu tür sözleşmeler mesleki gelişiminin sağlandığını hissedenden çalışanın kendisini işverenin yanında ve örgüte bağlı hissetmesine neden olur (Rousseau, 1995).

Psikolojik sözleşmenin işlemsel ve ilişkisel boyutları arasındaki ilişki konusunda farklı görüşler ileri sürülmesine karşın, yazında psikolojik sözleşmenin işlemsel boyuttan ilişkisel boyuta uzanan çift kutuplu bir değişken olduğu konusunda fikir birliği

vardır (Robinson ve diğerleri, 1994; Rousseau, 1995; Millward ve Hopkins, 1998). Diğer bir ifadeyle bu iki boyut negatif korelasyon göstermektedir.

Yukarıda da belirtildiği gibi, işe girerken yapılan iş sözleşmelerinin ötesinde çalışanın işe ve işverene karşı zihninde oluşturduğu psikolojik sözleşmenin boyutlarının incelenmesi çalışanın tutum ve performanslarının belirlenmesinde oldukça önem taşımaktadır. Bu nedenle önemi giderek artan psikolojik sözleşmelerin tutumlar üzerindeki etkilerinin ortaya konması çalışan ve işveren arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde önemlidir. Buradan hareketle bu çalışmanın amacı, günümüz örgüt anlayışındaki değişimler sonucu iş sözleşmelerinin ötesinde önemi gittikçe artan, çalışanların örgütleriyle yaptıkları psikolojik sözleşme, ihlali ve sözleşme alt boyutlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi olarak belirtilebilir.

1980'li yıllardan beri uluslararası yazında konunun tartışılmasına karşın ulusal yazında yeni bir alan olması nedeniyle kısıtlı meslek grubu üzerinde de olsa, sonuçların Türkiye bağlamını yansıtması açısından çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

2. Psikolojik Sözleşme ve Tutumlar Arasındaki İlişkiler

2.1. Psikolojik Sözleşme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Çalışanların işlerine karşı olumlu duyguları olarak tanımlanan iş tatmini, temel olarak, kişilerin işlerinden almayı bekledikleri ve gerçekte aldıkları arasındaki uyumdan kaynaklanır. Kişinin beklentileri ve elde ettikleri arasında herhangi bir fark yoksa kişi tatmin olacaktır (Ör: Kişinin beklediği ücret artışını alması). Psikolojik sözleşmeler de kişilerin zihinlerinde almayı beklediklerini elde ettikleri zaman oluştuğundan psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasında pozitif korelasyon olduğu ileri sürülebilir. Sözleşme ve sözleşme ihlalinin ters ilişkili olmasından yola çıkılarak, psikolojik sözleşme ihlalinin düşük iş tatminine yol açacağı ileri sürülebilir. Psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini arasındaki ilişkileri inceleyen birçok araştırmacı da psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmininin azalmasına neden olduğunu ileri sürmüşlerdir (Robinson ve diğerleri, 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995). Buradan yola çıkılarak, psikolojik sözleşme, iş tatmini ve psikolojik sözleşme ihlaliyle ilgili aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin iş tatminleri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

H2. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal edilmesinin iş tatminleri üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Öte yandan, çalışanların iş tatminini sağlayan faktörlerin neler olduğu birçok araştırmacının konusu olmuş ve araştırma sonuçları, iş tatmininin günümüze kadar çalışılmış en bilinen altı nedeninin ücret, işin kendisi, terfi olanakları, yönetim, çalışma grubu ve çalışma şartları olduğunu göstermektedir (Arnold ve Feldman, 1986). Bunların arasında ücret ve işin kendisi en çok iş tatmini sağlayan kaynaklar olurken; terfi fırsatları ve yönetim orta dereceli, çalışma grubu ve çalışma şartları ise görece iş tatminine daha az etkisi olan faktörlerdir. Buradan hareketle iş tatmini ve psikolojik sözleşme boyutları arasında ilişki varsayımında, iş tatmininin ilişkilerden çok maddi

getirilere odaklanan işlemsel psikolojik sözleşmeyle pozitif ilişkili olduğu ileri sürülebilir. Bu nedenle, aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H3. Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşmelerinin iş tatminleri üzerinde pozitif etkisi vardır.

2.2. Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

İş yaşamı açısından bağlılık kavramı ilk defa Becker tarafından incelenmiş ve Becker (1960, s. 32), bu kavrama “bilinçli bir taraf tutma davranışı” olarak yaklaşmak gerektiğini ifade etmiştir. Bu bağlamda, işe bağlılık, gruba bağlılık ve örgüte bağlılık gibi başlıklar öne çıkmıştır. Bağlılık türlerinden üzerinde en çok durulan örgütsel bağlılık, yabancılara karşı örgütü övme, dış tehlikelere karşı savunma, koruma ve olumsuz koşullar altında bile örgüte bağlı kalma anlamına gelir. Psikolojik sözleşmesi tam olan çalışan örgütte olumlu ilişki kurar ve örgütün yararına davranışlar sergiler. Bu nedenle, eğer çalışan psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algılıyorsa yüksek seviyede örgütsel bağlılık göstereceği ileri sürülebilir. Shore ve Barksdale de (1998), çalışanların istihdam ilişkileri içinde iki tarafın da yükümlülükler konusunda yüksek beklentileri olduğunda, çalışanların örgütsel destek algılamalarının, olumlu bağlılık ve düşük düzeyde işten ayrılma niyetiyle sonuçlandığını saptamışlardır. Sözleşme ve sözleşme ihlalinin ters ilişkili olmasından yola çıkılarak, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel bağlılığın azalmasına yol açacağı ileri sürülebilir. Psikolojik sözleşme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri inceleyen birçok araştırmacı da psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel bağlılığın azalmasına neden olduğunu ileri sürmüşlerdir (Robinson ve diğerleri, 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995; Robinson, 1996; Turnley ve Feldman, 1999). Buradan yola çıkılarak, psikolojik sözleşme, örgütsel bağlılık ve psikolojik sözleşme ihlaliyle ilgili aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H4. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

H5. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal edilmesinin örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Örgütsel bağlılık, Kanter (1968) tarafından devamlılık bağlılığı, bağdaşım bağlılığı ve kontrol bağlılığı; Mowday, Porter ve Steers (1982) tarafından duygusal bağlılık ve tutumsal bağlılık; O'Reilly ve Chatman (1986) tarafından, uyum bağlılığı, özdeşleşme bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı; Allen ve Meyer (1990) tarafından, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık şeklinde sınıflandırılmıştır. Ancak örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmaların genellikle Allen ve Meyer (1990) tarafından ortaya konulan üçlü bağlılık modelini esas aldıkları, özellikle de bağlılığın duygusal yönünün sıkça araştırma konusu olduğu görülmektedir. Araştırmalar, duygusal bağlılıkla iş performansı, örgütsel uyum, verimlilik ve kalite, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında olumlu; iş gücü devri ve devamsızlık arasında ise olumsuz bir ilişki olduğunu göstermektedir (Mathieu ve Zajac, 1990; Becker, 1992; Meyer ve Allen, 1997). Öte yandan, ilgili yazın incelendiğinde, örgütsel bağlılığın genellikle çalışanların, örgütün amaç ve hedeflerine olan inancını başarmak için çaba göstermeye istekli olmaları ve orada çalışma niyetlerinin devam etmesini sağlayan, çalışanın örgütü tanımlama derecesini ve örgütün bir parçası olmaya devam etmesini

istememesi olarak tanımlandığı görülmektedir. Çalışanların bağlılığı örgütsel objelere daha sıkı sarılmalarının, özdeşleşmelerinin, örgütle bütünleşmelerinin, örgütsel amaç ve değerleri kabullenmelerinin ve örgüt yararına olağanüstü çaba sarf etmelerinin bir göstergesidir (Allen ve Meyer, 1990). Buradan hareketle örgütsel bağlılık ve psikolojik sözleşme boyutları arasında ilişki varsayımında, örgütsel bağlılığın sosyal mübadele temelli ilişkisel psikolojik sözleşmeyle pozitif ilişkili olduğu ileri sürülebilir. Bu nedenle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H6. Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşmelerinin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif etkisi vardır.

2.3. Psikolojik Sözleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Çalışanların belirli bir zaman dilimi, genellikle ilk yıl, içerisinde örgütten ayrılmasını ifade eden işgücü dönüşümü iş tatmininin yüksek düzeyde ilişkili olduğu kavramlardan biridir. Tatmin olmayan çalışanların çoğunun işten ayrıldıkları hastalık ya da kişisel nedenlerle daha fazla izin alma ya da sıklıkla işe gelmeme yoluna gittikleri görülmüştür (Arnold ve Feldman, 1986; Newstrom and Davis, 1997).

Psikolojik sözleşmesi tam olan bu nedenle tüm beklentileri karşılanan çalışanlar işten ayrılmayı düşünmeyeceklerdir. Birçok araştırmacının da psikolojik sözleşme ve işten ayrılma niyetini ilişkilendirdikleri görülmektedir (Nicholson ve Johns', 1985; Rousseau, 1995; Robinson, 1996). Bu nedenle eğer çalışanlar psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algıyorlarsa işten ayrılma niyetlerinin düşük olacağı ileri sürülebilir. Psikolojik sözleşme ihlalinin tutumlar üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmacılar da çalışanların kendilerini gerçekleştiremediklerini hissettikleri, fark edilmediklerini düşündükleri, yönetici ya da çalışma arkadaşlarıyla çatışma yaşadıkları durumlarda, kendilerini rahatsız eden bu durumdan kurtulmak için işten ayrılmayı düşündüklerini belirtmişlerdir (Guest, Conway, Briner ve Dickmann, 1996; Turnley ve Feldman, 1999). Buradan yola çıkılarak, psikolojik sözleşme, işten ayrılma niyeti ve psikolojik sözleşme ihlaliyle ilgili aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H7. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

H8. Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal edilmesinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Öte yandan, psikolojik sözleşme boyutlarını ele alan yazında, psikolojik sözleşmeleri işlemsel olan çalışanların finansal kazançlara odaklandıkları, örgütü uzun dönemli istihdam fırsatı olarak görmedikleri ve iş gereklerinin dışında bir şey yapmaya gönüllü olmadıkları belirtilmiştir (Millward ve Brewerton 1998). Buradan hareketle işten ayrılma niyeti ve psikolojik sözleşme boyutları arasında ilişki varsayımında, psikolojik sözleşmeleri işlemsel olan çalışanların daha fazla işten ayrılma niyeti taşıdıkları ileri sürülebilir. Bu nedenle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H9. Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşmelerinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi vardır.

3. Araştırma Yöntemi

3.1. Örneklem Seçimi

Araştırmacıların psikolojik sözleşme ve sözleşmenin ihlal edilmesi durumunda çalışanların tutumlarının ne şekilde değiştiğini belirlemek amacıyla çeşitli meslek gruplarını kapsayan örneklem grupları üzerinde durdukları saptanmıştır. Örnek olarak; Pate, Martin ve McGoldrick (2003), tekstil işletmesi çalışanları; Kingshott ve Pecotich (2007), perakende işletmesi çalışanları; Lemire ve Rouillard (2005); Willems, Janvier ve Henderickx (2006), sivil servis çalışanları; Purvis ve Cropley (2003), çocuk bakıcıları; Restubog, Bordia ve Tang (2006); O'Donohue ve diğerleri (2007), bilgi teknolojileri çalışanları ve Purvis ve Cropley (2003), hemşireler üzerinde inceleme yapmışlardır.

Bu çalışmada da prim sistemine dayalı olan satış sektöründe kota tutturmak için çalışanların çoğu zaman belirsiz ve uzun saatler çalışmaları, sektörün çalışanlar arasında oldukça yoğun rekabete dayalı olması, sektörde işgücü dönüşüm oranının yüksek olması gibi nedenlerle çalışmanın kapsamı tıbbi satış temsilcileriyle sınırlandırılmıştır.

Araştırmanın örneklem büyüklüğünün belirlenmesi aşamasında, ilaç sektöründe faaliyet gösteren firmalar belirlenmiş, çeşitli ilaç firmalarında çalışan ve sektörü yakından tanıyan genel müdür, bölge müdürü, tıbbi satış temsilcisi gibi çeşitli kadrolarda görev yapan kişilerle görüşülmüştür. Bu görüşmeler sonucunda, araştırmanın örneklemine ana kitleyi kapsayacak şekilde, Türkiye'de faaliyet gösteren, ilaç sektörünün yüksek pazar payına sahip ve araştırmaya katılmayı kabul eden 5 firmasının (Eczacıbaşı, Braun, Abbott, Fresenius Kabi ve Johnson&Johnson) Ankara, Diyarbakır, İstanbul, Kayseri, Malatya, Samsun, Sivas, Tokat ve Trabzon bölgelerinde görev yapan toplam 784 tıbbi satış temsilcisinden oluşmasına karar verilmiştir.

3.2. İşlem ve Dönüş Oranı

Çalışan sayılarına göre firmaların bölge müdürlüklerine anketler elden dağıtılmış, cevaplayıcıların gerçek düşüncelerini yansıtmalarını sağlamak için anketlerin gizlilik ilkesine göre değerlendirileceği vurgulanmıştır. Geri dönüşü olan anketlerden değerlendirmeye uygun bulunan anket sayısı 457 olarak belirlenmiştir. Buna göre anketlerin geri dönüş oranı %58'dir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Anket formu altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm çalışanların demografik özelliklerini belirlemek üzere cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, medeni durum, günlük ortalama çalışma süresi (saat bazında), ilaç sektöründe çalışma süresi (yıl bazında) ve son olarak şu anda çalıştığı firmada çalışma süresi (yıl bazında) olmak üzere toplam 7 maddeden oluşturulmuştur. İkinci bölümde çalışanların örgüte bağlılık düzeylerini ölçmek için Mowday, Steers ve Porter (1979) tarafından geliştirilmiş 15 maddelik örgütsel bağlılık ölçeğinin Huselid ve Day (1991) tarafından geliştirilmiş 9 maddelik kısa sürümü yer almıştır. "1" "kesinlikle katılmıyorum," "5" "kesinlikle katılıyorum" olmak üzere Likert tipi olarak yapılandırılmış ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,90 olarak hesaplanmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünde Millward ve Hopkins (1998) tarafından geliştirilmiş psikolojik sözleşme ölçeği kullanılmıştır.

Ölçeğin 10 maddesi psikolojik sözleşmenin işlemsel alt boyutunu ve 7 maddesi psikolojik sözleşmenin ilişkisel alt boyutunu ölçmektedir. “1” “kesinlikle katılmıyorum,” “5” “kesinlikle katılıyorum” olmak üzere Likert tipi olarak yapılandırılmış ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,68 olarak hesaplanmıştır. Anket formunun dördüncü bölümünde çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algılarını ölçmek için Robinson ve Rousseau (1994) tarafından geliştirilmiş tek maddelik psikolojik sözleşme ihlali ölçeği kullanılmıştır. Ölçek maddesi “1” “tamamen karşılanıyor,” “5” “hiç karşılanmıyor” olmak üzere Likert tipi olarak yapılandırılmıştır. Anket formunun beşinci bölümünde Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh (1983) tarafından geliştirilmiş üç maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. “1” “kesinlikle düşünmüyorum,” “5” “kesinlikle düşünüyorum” olmak üzere Likert tipi olarak yapılandırılmış ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,67 olarak hesaplanmıştır. Anket formunun altıncı bölümünde çalışanların işlerinden tatmin düzeylerini ölçmek için Quinn ve Shepard (1974) tarafından oluşturulmuş altı maddelik 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,87 olarak hesaplanmıştır.

4. Bulgular

Psikolojik sözleşme ölçeği üzerinde yapılan faktör analizi sonuçlarına göre ölçek orijinal ölçekte (Rousseau, 1990; Robinson and Rousseau, 1994) olduğu gibi iki faktör altında toplanmıştır. Birinci faktör olan işlemsel sözleşmenin özdeğeri 3,002 olarak saptanmış ve ölçeğin varyansın yüzde 50,031’ini açıkladığı tespit edilmiştir. İkinci faktör olan ilişkisel sözleşmenin özdeğeri ise 2,005 olarak saptanmış ve ölçeğin varyansın yüzde 40,102’sini açıkladığı tespit edilmiştir.

Psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının ele alınan değişkenler üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo-1’de verilmiştir.

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin Betimsel İstatistik ve Korelasyon Değerleri

<i>Değişken</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S.</i>	<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)</i>	<i>(5)</i>	<i>(6)</i>
<i>(1)Psikolojik Sözleşme</i>	57,63	7,51						
<i>(2)İşlemsel Sözleşme</i>	32,98	5,29	0,799*					
<i>(3)İlişkisel Sözleşme</i>	24,65	4,57	0,718*	0,155*				
<i>(4)İş Tatmini</i>	20,93	4,72	0,264*	-0,059	0,502*			
<i>(5)Örgütsel Bağlılık</i>	32,67	7,10	0,430*	0,017	0,688*	0,609*		
<i>(6)İşten Ayrılma Niyeti</i>	8,14	2,76	0,057	0,285*	-	-	-	
<i>(7Psikolojik Sözleşme</i>	2,64	0,95	-	0,027	-	0,612*	0,507*	0,253*
			0,268*		0,472*			

İhlali

***p<0,01 anlamlılık düzeyinde ilişki anlamlı**

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan 457 tıbbi satış temsilcisinin yüzde 60'ını erkek satış temsilcileri oluşturmaktadır. Cevaplayıcıların yüzde 53'ü 28-37 yaş aralığındadır. Yüzde 54'ü evli ve yüzde 69'u lisans mezunudur. Tıbbi satış temsilcilerinin yüzde 52'si günde 9 saat ve üstünde çalıştıklarını belirtmiş, yüzde 54'ü ilaç sektöründe çalışma sürelerini 1-5 yıl arası olarak belirtmiş, yüzde 64'ü ise şu an çalıştıkları firmada 2-6 yıl arası çalıştıklarını ifade etmişlerdir.

4.2. Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Tablo 1'de yer alan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme değişkeni ile iş tatmini arasında %99 güven aralığında düşük düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r=0,264$); psikolojik sözleşme değişkeninin iki alt boyutundan birisi olan ilişkisel psikolojik sözleşme ile iş tatmini arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r=0,502$) bulunurken; diğer alt boyut olan işlemsel psikolojik sözleşme ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Öte yandan, psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisini sınamak için yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır. Buna göre; psikolojik sözleşme değişkeninin iş tatmini değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve pozitif ($\beta=0,26$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, "*Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin iş tatminleri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır*" şeklinde ifade edilen H1 hipotezi kabul edilir. Psikolojik sözleşme bileşenleri ve iş tatmini arasında öngörülen bir diğer hipotez de, "*Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşmelerinin iş tatminleri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır*" şeklinde ifade edilen H3 hipoteziydi. Ancak doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, işlemsel psikolojik sözleşme değişkeninin iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi ($p=0,21>0,05$) bulunmamıştır. Öte yandan, ilişkisel psikolojik sözleşme değişkeninin iş tatmini değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve pozitif ($\beta=0,50$) bir etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Regresyon Analizi Sonuçları

	<i>Model</i>	<i>Kareler Toplamı (SS)</i>	<i>Serbestlik Derecesi (df)</i>	<i>Ortalama Kare (MS)</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Psikolojik Sözleşme	Regresyon	708,509	1	708,509	34,083	0,000
	Residual	9458,388	455	20,788		
	Toplam	10166,897	456			
		R=0,264	R ² =0,070			

İşlemsel	Regresyon	35,566	1	35,566	1,597	0,207
Sözleşme	Residual	10131,331	455	22,267		
	Toplam	10166,897	456			
	R=0,059	R ² =0,003				
İlişkisel	Regresyon	2561,070	1	2561,070	153,210	0,000
Sözleşme	Residual	7605,827	455	16,716		
	Toplam	10166,897	456			
	R=0,502	R ² =0,252				

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

<i>Model</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Psikolojik	0,264	5,838	0,000
Sözleşme			
İşlemsel	-0,059	-1,264	0,207
Sözleşme			
İlişkisel	0,502	12,378	0,000
Sözleşme			

4.3. Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri

Tablo 1’de yer alan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme değişkeni ile örgütsel bağlılık arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r=0,430$); psikolojik sözleşme değişkeninin iki alt boyutundan birisi olan ilişkisel psikolojik sözleşme ile örgütsel bağlılık arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r=0,688$) bulunurken; diğer alt boyut olan işlemsel psikolojik sözleşme ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Öte yandan, psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini sınamak için yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3’de yer almaktadır. Buna göre; psikolojik sözleşme değişkeninin örgütsel bağlılık değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve pozitif ($\beta=0,43$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, “*Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde etkisi vardır*” şeklinde ifade edilen H4 hipotezi kabul edilir. Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, işlemsel psikolojik sözleşme değişkeninin örgütsel bağlılık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi ($p=0,72>0,05$) bulunmamaktadır. Kurulan hipotezlerde de yazından hareketle örgütsel bağlılığın ilişkisel psikolojik sözleşme üzerinde pozitif etkisi olacağı varsayılmıştı. Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, ilişkisel psikolojik sözleşmenin örgütsel bağlılık değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve pozitif ($\beta=0,69$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, “*Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşmelerinin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde etkisi vardır*” şeklinde ifade edilen H6 hipotezi kabul edilir.

Tablo 3. Regresyon Analizi Sonuçları

	<i>Model</i>	<i>Kareler Toplamı (SS)</i>	<i>Serbestlik Derecesi (df)</i>	<i>Ortalama Kare (MS)</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Psikolojik Sözleşme	Regresyon	4259,087	1	4259,087	103,497	0,000
	Residual	18724,020	455	41,152		
	Toplam	22983,107	456			
		R=0,430	R ² =0,185			
İşlemsel Sözleşme	Regresyon	6,355	1	6,355	0,126	0,723
	Residual	22976,752	455	50,498		
	Toplam	22983,107	456			
		R=0,017	R ² =0,000			
İlişkisel Sözleşme	Regresyon	10868,136	1	10868,136	408,173	0,000
	Residual	12114,971	455	26,626		
	Toplam	22983,107	456			
		R=0,688	R ² =0,473			

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık

<i>Model</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Psikolojik Sözleşme	0,430	10,173	0,000
İşlemsel Sözleşme	0,017	0,355	0,723
İlişkisel Sözleşme	0,6888	20,203	0,000

4.4. Psikolojik Sözleşme ve Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri

Tablo 1’de yer alan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme değişkeni ile işten ayrılma niyeti arasında %99 güven aralığında düşük düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r=0,057$); psikolojik sözleşme değişkeninin iki alt boyutundan birisi olan ilişkisel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında %99 güven aralığında düşük düzeyli ve negatif bir ilişki ($r=-0,237$) bulunurken; diğer alt boyut olan işlemsel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında %99 güven aralığında düşük düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r=0,285$) bulunmaktadır.

Tablo 4. Regresyon Analizi Sonuçları

	<i>Model</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Ortalama Kare</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
--	--------------	------------------------	----------------------------	----------------------	----------	----------

		(SS)	(df)	(MS)		
Psikolojik Sözleşme	Regresyon	11,189	1	11,189	1,475	0,225
	Residual	3451,126	455	7,585		
	Toplam	3462,351	456			
	R=0,057	R ² =0,003				
İşlemsel Sözleşme	Regresyon	282,169	1	282,169	40,371	0,000
	Residual	3180,146	455	6,989		
	Toplam	3462,315	456			
	R=0,285	R ² =0,081				
İlişkisel Sözleşme	Regresyon	194,220	1	194,220	27,040	0,000
	Residual	3268,095	455	7,183		
	Toplam	3462,315	456			
	R=0,237	R ² =0,056				

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Model	Beta	t	p
Psikolojik Sözleşme	0,057	1,215	0,225
İşlemsel Sözleşme	0,285	6,354	0,000
İlişkisel Sözleşme	-0,237	-5,200	0,000

Öte yandan, psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini sınamak için yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır. Buna göre; psikolojik sözleşme değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi ($p=0,22>0,05$) bulunmamaktadır. Bu nedenle, "*Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkisi vardır*" şeklinde ifade edilen H7 hipotezi reddedilir.

Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, işlemsel psikolojik sözleşme değişkeninin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve pozitif ($\beta=0,28$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, "*Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşmelerinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkisi vardır*" şeklinde ifade edilen H9 hipotezi kabul edilir. Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, ilişkisel psikolojik sözleşme değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve negatif ($\beta=-0,24$) bir etkisi vardır. Başka bir ifadeyle, çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşmeleri arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır.

4.5. Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri

Tablo 1’de yer alan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmini arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve negatif bir ilişki ($r=-0,612$); örgütsel bağlılık arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve negatif bir ilişki ($r=-0,507$) bulunurken, psikolojik sözleşme ihlali ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 5. Regresyon Analizi Sonuçları

	<i>Model</i>	<i>Kareler Toplamı (SS)</i>	<i>Serbestlik Derecesi (df)</i>	<i>Ortalama Kare (MS)</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Psikolojik Sözleşme İhlali	Regresyon	3810,853	1	3810,853	272,801	0,000
	Residual	6356,044	455	13,969		
	Toplam	10166,897	456			
İş Tatmini	R=0,612	R ² =0,375				
Psikolojik Sözleşme İhlali	Regresyon	5912,996	1	5912,996	157,610	0,000
	Residual	17070,111	455	37,517		
	Toplam	22983,107	456			
Örgütsel Bağlılık	R=-0,507	R ² =12,554				
Psikolojik Sözleşme İhlali	Regresyon	221,696	1	221,696	31,127	0,000
	Residual	3240,619	455	7,122		
	Toplam	3462,315	456			
İşten Ayrılma Niyeti	R=0,253	R ² =0,064				

	<i>Model</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Psikolojik Sözleşme İhlali	İş Tatmini	-0,612	-16,517	0,000
	Örgütsel Bağlılık	-0,507	-12,554	0,000
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	0,253	5,579	0,000

Öte yandan, psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini sınamak için yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 5’te yer almaktadır. Buna göre; psikolojik sözleşme ihlali değişkeninin

iş tatmini değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve negatif ($\beta=-0,61$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, “Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal edilmesinin iş tatminleri üzerinde negatif yönde etkisi vardır” şeklinde ifade edilen H2 hipotezi kabul edilir. Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme ihlali değişkeninin örgütsel bağlılık değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve negatif ($\beta=-0,51$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, “Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal edilmesinin örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde etkisi vardır” şeklinde ifade edilen H5 hipotezi kabul edilir. Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme ihlali değişkeninin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve pozitif ($\beta=0,25$) bir etkisi vardır. Bu nedenle, “Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal edilmesinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkisi vardır” şeklinde ifade edilen H8 hipotezi kabul edilir.

5. Tartışma ve Sonuç

Çalışmada, günümüz örgüt anlayışındaki değişimler sonucu iş sözleşmelerinin ötesinde önemi gittikçe artan, çalışanların örgütleriyle yaptıkları psikolojik sözleşmelerinin tutumlar üzerindeki etkilerinin ölçülmesine çalışılmıştır. Bu doğrultuda yapılan yazın taramasından hareketle, psikolojik sözleşme ve alt boyutları olan işlemsel-ilişkisel psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlaliyle iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında kurulan hipotezler, örneklemi oluşturan 457 tıbbi satış temsilcisi üzerinde test edilmiştir.

Araştırma bulguları işlemsel psikolojik sözleşmenin, ilişkisel psikolojik sözleşmenin ve psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri açısından sınıflandırılabilir. Buna göre; işlemsel psikolojik sözleşme ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, işten ayrılma niyeti ile düşük düzeyli ve pozitif ilişki bulunmaktadır. İlişkisel psikolojik sözleşme ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki bulunurken, işten ayrılma niyeti arasında düşük düzeyli ve negatif ilişki bulunmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında orta düzeyli ve negatif bir ilişki varken, işten ayrılma niyeti arasında düşük düzeyli ve pozitif ilişki bulunmaktadır.

Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre H1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgu psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkilerinin kuramsal açıklamalarıyla da örtüşmektedir. Psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri inceleyen birçok araştırmacı da psikolojik sözleşmenin iş tatmininin oluşumunda büyük rol oynadığını saptamıştır (Robinson ve diğerleri, 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995; Robinson, 1996).

İş tatmininin öncelikli olarak maddi getirilere odaklanmasından dolayı, ücret, kazanç gibi maddi getirilere odaklanan işlemsel sözleşmelerle ilişkili olacağına dayanan H3 reddedilmiştir. Sonuçlar, ilaç sektöründe iş tatmininin çalışanların eğitim, gelişim, iş güvenliği gibi ilişkisel psikolojik sözleşmelerle anlamlı ilişkilere işaret ettiğini göstermektedir. Bunun bir nedeni sektörde işgücü dönüşüm oranının yüksek olması nedeniyle çalışanların iş güvencesine önem vermeleri olarak düşünülebilir. Ayrıca,

çalışanların olası işten ayrılma durumunda istihdam edilebilirliklerini artırmak için örgütlerinden eğitim, gelişim olanakları gibi sözleşmelerin ilişkisel boyutunun karşılanmasına yönelik beklenti içinde oldukları da düşünülebilir.

Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre elde H4 hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgu psikolojik sözleşmenin yabancılara karşı örgütü övme, dış tehlikelere karşı savunma, koruma ve olumsuz koşullar altında bile örgüte bağlı kalma anlamına gelen örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin kuramsal açıklamalarıyla örtüşmektedir. Shore ve Barksdale de (1998), çalışanların istihdam ilişkileri içinde iki tarafın da yükümlülükler konusunda yüksek beklentileri olduğunda, çalışanların örgütsel destek algılamalarının, olumlu bağlılıkla sonuçlandığını saptamışlardır. Örgütsel bağlılık ve psikolojik sözleşme boyutları arasında ilişki varsayımında, örgütsel bağlılığın karşılıklı hoşgörü ve iyi niyet temeline dayalı sosyal mübadele temelli ilişkisel psikolojik sözleşmeyle pozitif ilişkili olduğu temeli üzerine kurulan H6 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkisi olduğu temeli üzerine kurulan H7 hipotezi reddedilmiştir. Bu durumun sektörün yapısından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Şöyle ki, sektör oldukça rekabetçi ve işgücü dönüşümünün fazla olduğu bir yapıdadır. Bunun ötesinde satış temsilcileri kişisel ilişkileriyle bağlı buldukları işletmenin önüne geçebilmektedirler. Dolayısıyla tanınan ve kendine değer katan satış elemanları çalıştıkları işletmenin sağladığı koşullardan memnun olmakla birlikte daha cazip imkânları buldukları anda işten ayrılmayı düşünebilmektedirler.

Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre elde edilen bulgular psikolojik sözleşme boyutlarını ele alan yazınla örtüşmektedir. Dolayısıyla H9 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre; psikolojik sözleşmeleri işlemsel olan çalışanların finansal kazançlara odaklandıkları, örgütü uzun dönemli istihdam fırsatı olarak görmedikleri ve iş gereklerinin dışında katkı sağlamaya gönüllü olmadıklarının belirtildiği (Millward ve Brewerton, 1998), dolayısıyla, psikolojik sözleşmeleri işlemsel olan çalışanların daha fazla işten ayrılma niyeti taşıdıkları görüşü doğrulanmaktadır. Bu bulgu ayrıca işlemsel ve ilişkisel psikolojik sözleşmelerin çift kutuplu olduğu görüşünü de (Millward ve Hopkins, 1998) desteklemektedir.

Çift kutupluluk özelliği iş tatmini ve örgütsel bağlılık değişkenleri için de doğrulanmaktadır. Buna göre; H2 ve H5 hipotezleri de kabul edilir. Psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri inceleyen birçok araştırmacı da psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmininin azalmasına (Robinson ve diğerleri, 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995) ve örgütsel bağlılığın azalmasına (Robinson ve diğerleri, 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995; Robinson, 1996; Turnley ve Feldman, 1999).neden olduğunu ileri sürmüşlerdir

Yapılan değerlendirmeler ışığında, psikolojik sözleşme ve ilgili değişkenler arasındaki bulguların ülkemizde de benzer sonuçlar yarattığı, bulguların uluslararası yazınla paralellik gösterdiği söylenebilir. Ancak tabii bu değerlendirmede araştırmanın sadece bir sektörle kısıtlı tutulduğu düşünülmelidir. Konuyla ilgili yapılacak ileriki çalışmalarda diğer sektörlerin de incelenmesinde fayda vardır. Ayrıca sonuçlar rekabetin yoğun yaşandığı özel sektörü temsil ettiğinden kamu kesiminde ve hatta özel ve kamu sektörü karşılaştırmalı çalışmalar yapılmasında fayda vardır.

Kaynakça

- Allen, N.J., J.P. Meyer (1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, 63, ss. 1-18.
- Argyris, C. (1960), *Understanding Organizational Behavior*, London: Tavistock.
- Arnold, J., C. Feldman (1986), *Organizational Behavior*, New York: McGraw- Hill International Edition Management Series.
- Arnold, J. (1996), "The psychological contract: a concept in need of closer scrutiny?," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 ss.511- 520.
- Aselage, J., R. Eisenberger (2003), "Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration," *Journal of Organizational Behaviour*, 24(5), ss. 491- 509.
- Becker, H.S. (1960), "Notes on the concept of commitment," *American Journal of Sociology*, 66, ss. 32-40.
- Becker, T.E. (1992), "Foci and bases of commitment: are they distinctions worth making?," *Academy of Management Journal*, 35, ss. 232-244.
- Blau, P.M. (1964), *Exchange and Power in Social Life*, NY: John Wiley and Sons, Inc.
- Boss, R.W. (1985), "The psychological contract: a key to effective organization development consultation. *Consultation: An International Journal*, 4, ss. 284- 304.
- Cammann, C., M. Fichman, D. Jenkins, J. Klesh (1983), "Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices," *Assessing the attitudes and perception of organizational members*, Derl.: Seashore, S., E. Lawler, P. Mirvis, C. Cammann (New York: John Wiley & Sons.)
- Coyle-Shapiro, J., I. Kessler (2000), "Consequences of the psychological contract for the employment relationship: a large scale survey," *Journal of Management Studies*, 37, ss. 903- 930.
- Gouldner, A.W. (1960), "The norm of reciprocity," *American Sociological Review*, 25, ss. 161- 178.
- Guest, D.E., R. Conway, R. Briner, M. Dickmann (1996), *The State of the Psychological Contract in Employment Issues in People Management*, Report No: 16, London: Institute of Personnel Directors.
- Herriot, P., C. Pemberton (1995), "Contracting careers," *Human Relations*, 49, ss.757-790
- Herriot, P. (2001), *The Employment Relationship*, London: Routledge.
- Herriot, P., W.E.G. Manning, J.M. Kidd (1997), "The content of the psychological contract," *British Journal of Management*, 8, ss. 151- 162.
- Huselid, M.A., N.E. Day (1991), "Organizational commitment, job involvement, and turnover: a substantive and methodological analysis," *Journal of Applied Psychology*, 76(3), ss.380-391.
- Kanter, R.M. (1968), "Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities, *American Sociological Review*, 33(8), ss. 499-517.

- Kingshott, R.P.J., A. Pecotich (2007), "The impact of psychological contracts on trust and commitment in supplier-distributor relationships," *European Journal of Marketing*, 41 (9-10), ss. 1053-1072.
- Kotter, J. (1973), "The psychological contract: managing the joining-up process," *California Management Review*, 15(9), ss. 91- 99.
- Lemire, L., C. Rouillard (2005), "An empirical exploration of psychological contract violation and individual behaviour: the case of Canadian federal civil servants in Quebec," *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), ss. 150-163.
- Levinson, H., C. Price, K. Munden, H. Mandl, C. Solley (1962), *Men, Management, and Mental Health*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Makin, P.J., C.L. Cooper, C.J. Cox (1996), *Organizations and the Psychological Contract: Managing People at Work*, UK: British Psychological Society.
- Mathieu, J.E., D.M. Zajac (1990), "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment," *Psychological Bulletin*, 108, ss. 171- 194.
- McFarlane, Shore L., L.E. Tetrick (1994), "Trends in Organizational Behavior," *The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship*, Derl.: C.L. Cooper ve D.M. Rousseau, (Chicester: John Wiley and Sons, Inc), ss. 91-110.
- McLean Parks, J., D.L. Kidder (1994), "Trends in Organizational Behavior," *Till Death Do Part... Changing Work Relationships in the 1990s*, Derl.: C.L. Cooper ve D.M. Rousseau, (Chicester: John Wiley and Sons, Inc), ss. 111- 136.
- Millward, L.J., L.J. Hopkins (1998), "Psychological contracts, and job commitment," *Journal of Applied Psychology*, 28(16), ss. 1530-1556.
- Millward, L.J., P. Brewerton (1998), *Validation of the Psychological Contract Scale in an Organisational Context*, University of Surrey, Guilford: SPERI Press.
- Millward, L.J., P. Brewerton (2000), "International Review of Industrial and Organizational Psychology," *Psychological Contracts: Employee Relations for the 21st Century*, Derl: C. Cooper ve I. Robertson (Chichester: John Wiley & Sons, Inc.) ss. 231-248.
- Millward, L.J., P. Herriot (2000), "Psychological Contracts in Employment: Cross National Perspectives," *Psychological Contracts in the UK* Derl.: D.M. Rousseau ve R. Schalk (New York: Sage), ss.231-248.
- Mowday, R.T., R.M. Steers, L.W. Porter (1979), "The measurement of organizational commitment," *Journal of Vocational Behavior*, 14, ss. 224- 247).
- Mowday, R.T., L.W. Porter, R.M. Steers (1982), *Employee-Organization Linkages: the Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York: Academic Press.
- Newstrom, J.W., K. Davis (1997), *Organizational Behavior: Human Behavior At Work (10th edition)*, New York: Mc-Graw Hill.
- Nicholson, N., G. Johns (1985), "The absence and the psychological contract who's in control of absence," *Academy of Management Review*, 10, ss. 397- 407.

- O'Reilly, C., J. Chatman (1986), "Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior," *Journal of Applied Psychology*, 71, ss. 492- 499.
- Pate, J., G. Martin, J. McGoldrick (2003), "The impact of psychological contract violation on employee attitudes and behavior," *Employee Relations*, 25(6), ss. 557- 573.
- Purvis, L.J., M. Cropley (2003), "Psychological contracting: processes of contract formation during interviews between nannies and their 'employers'," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, ss. 213- 241.
- Quinn, R.P., L.G. Shepard (1974), *The 1972-1973 Quality of Employment Survey*, Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research.
- Radford, L.M., L. Larwood (1982), "A field study of conflict in psychological contract: who's in control of absence," *Academy of Management Review*, 10, 397-407.
- Restubog, S.L.D., P. Bordia, R.L. Tang (2006) "Effects of psychological contract breach on performance of IT employees: the mediating role of affective commitment." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, ss. 299- 306.
- Robinson, S.L., M.S. Kraatz, D.M. Rousseau (1994), "Changing obligations and the psychological contract: A Longitudinal Study," *Academy of Management Journal*, 37(1), ss. 397- 407.
- Robinson, S.L., D.M. Rousseau (1994), "Violating the psychological contract: not the exception but the norm," *Journal of Organizational Behavior*, 15, ss. 245-259.
- Robinson, S.L., E.W. Morrison (1995), "Psychological contracts and organizational citizenship behavior: the effects of unfulfilled obligations," *Journal of Organizational Behavior*, 15, ss. 245- 259.
- Robinson, S.L. (1996), "Trust and breach of the psychological contract," *Administrative Science Quarterly*, 41, ss. 574- 599.
- Rousseau, D.M. (1989), "Psychological and implied contracts in organizations," *Employee Rights and Responsibilities*, 2, ss. 121- 139.
- Rousseau, D.M. (1990), "New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts," *Journal of Organizational Behavior*, 11, ss. 389- 400.
- Rousseau, D.M., J. McLean Parks (1993), "Research in Organizational Behavior," *The Contracts of Individuals in Organizations*, Derl.: L.L. Cummings ve B.M. Staw, (15, Greenwich, Connecticut: JAI Pres), ss. 1- 43.
- Rousseau, D.M. (1995), *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*, London: Sage Publications.
- Schalk, R., C. Freese (1993), "Trends in Organisational Behavior," *New Facets of Commitment in Response to Organizational Change: Research Trends and the Dutch Experience*, Derl.: Cooper, C.L., D.M. Rousseau, (Chicester: John Wiley & Sons.) ss.107-123.
- Schein, E.H. (1980), *Organizational Psychology (3rd edition)*, NJ: Prentice-Hall.

- Shore, L.M., K. Barksdale (1998), "Examining degree of balance and level of obligation in the employment relationship: a social Exchange approach," *Journal of Organizational Behavior*, 19, ss. 731-744.
- Sims, R.R. (1994), "Human resource management's role in clarifying the new psychological contract," *Human Resorce Management*, 33(3), ss.373- 382.
- Sparrow, P.R., C.L. Cooper (1998), "New organisational forms: the strategic relevance of future psychological contract scenarios," *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 15, ss. 356- 371.
- Turnley, W.H., D.C. Feldman (1999), "The impact of psychological violations on exit, voice, loyalty, and neglect," *Human Relations*, 52(7), ss. 895- 922.
- Vos, A., D. Buyens, R. Schalk (2005), "Making sense of a new employment relationship: psychological contract-related information seeking and the role of work values and locus of control," *International Journal of Selection and Assessment*, 13(1), ss. 41- 52.
- Willems, I., R. Janvier, E. Henderickx (2006), "New pay in European civil services: is the psychological contract changing?," *International Journal of Public Sector Management*, 19(6), ss. 609- 621.