

ÖRGÜTSEL ÇATIŞMALARIN ÇALIŞANLARIN İŞ YAŞAMINDAKİ YALNIZLIKLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ*

Meral BEKTAŞ¹
Gökhan KENAR²

ÖZ

İş yaşamında insan ilişkileri yoğun olduğu için, bu ilişkilerde ortaya çıkan kişisel ve örgütsel problemlere de sıklıkla rastlanmaktadır. Örgütsel yaşamda bir arada çalışmanın önemi, ortaya çıkan problemlerin çözüme ulaştırılmasını gerekli kılmaktadır. Örgütlerde çalışanların karşılaştıkları sorunlardan biri, çalışma ortamında bireylerin kendini yalnız hissetmesi şeklinde ortaya çıkan iş yaşamında yalnızlık kavramıdır. Araştırmanın amacı, hastane çalışanları arasındaki örgütsel çatışmaların iş yaşamındaki yalnızlıkları üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırma nicel veri toplama aracı olan anket ile yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre örgütsel çatışmanın alt boyutlarından olan iletişim - değerlerin ve bireysel faktörlerin, iş yaşamındaki yalnızlığın alt boyutlarından olan duygusal yoksunluğa; belirsizlik ve statü alt boyutunun ise iş yaşamındaki yalnızlığın diğer bir boyutu olan sosyal arkadaşlığa anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çatışma, Örgütsel Çatışma, İş Yaşamında Yalnızlık

THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL CONFLICTS BETWEEN EMPLOYEES ON WORKPLACE LIVING

ABSTRACT

Since human relationships are intense in in business life personal and organizational problems that arise in these associations are also frequently encountered. The importance of working together in organizational life necessitates reaching solutions to emerging problems. One of the problems faced by employees in organizations is the concept of loneliness in business life, which arises as individuals feeling alone in the working environment. The purpose of the research is to determine the impact of organizational conflicts among hospital staff on their loneliness in business life. The research was conducted by means of a questionnaire which is a quantitative data collection tool. According to research findings, it was determined that the communication - values from the sub - dimensions of organizational conflict and emotional deprivation of the individual factors from the sub - dimensions of work life, and the uncertainty and status sub - dimension have a significant effect on the social friendliness which is another dimension of the loneliness in business life.

Keywords: Conflict, Organizational Conflict, Loneliness in Business Life

* Bu makalenin özet kısmı, 3-4 Kasım 2017 tarihinde 5. Örgütsel Davranış Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Dr. Öğr. Ü., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü. mbektas@mehmetakif.edu.tr

² Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Öğrencisi. gokhankenarr@gmail.com
Araştırma, Gönderim Tarihi:19.05.2018 Kabul Tarihi:05.10.2018

Giriş

Yaşadığımız yüzyılın son çeyreğinden önceki toplumlara baktığımızda şu anki yaşayış biçimiyle arasında gözle görülür bir fark bulunmaktadır. Geçmiş dönemdeki toplumlarda yaşayan insanlar doğdukları yerlerde büyür, bu alanlarda yaşar ve yaşamları sona ererdi. Teknolojik gelişmeler henüz ortaya çıkmadığı ve yaygın bir şekilde kullanılmadığı için dünyanın çeşitli yerlerindeki insanlar arasında etkileşim azdı. Bunun yanı sıra insanlar yaşadıkları bölgedeki diğer kişileri tanır ve onlarla selamlaşırlardı. Yani iletişim yüz yüzeydi (Kaplan, 2011, s.30). Zaman geçtikçe yüz yüze olan iletişim değerini kaybetmemekle birlikte teknolojinin gelişmesiyle farklı boyutlara taşınmıştır. Buna bağlı olarak belirli amaçlar için bir araya gelen kişilerin aralarında çatışmalar ortaya çıkabilmektedir. Çatışmalar, örgütlerin amaçlarını, kişilerin psikolojik durumlarını ve hayat kalitelerini olumsuz etkilemektedir. Örgütsel çatışma, bir araya gelen grupların istek ve amaçlarının çakışması sonucunda oluşan ve iyi kullanılmadığı takdirde örgüte zarar veren, dolayısıyla her örgütte olması kaçınılmaz bir kavramdır. Ancak örgütsel çatışmalar üzerinde yapılan çeşitli çalışmalarla, bu kavram zaman geçtikçe daha olumlu bir kavrama dönüştüğü görülmektedir. Önceleri olumsuz bir biçimde ele alınan çatışmalar etkili bir şekilde yönetildiğinde fırsat olarak nitelendirilir bir hale gelmiştir.

Örgütsel çatışma çeşitli sektörlerde pek çok nedene bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu alanlardan biri de sağlık sektörüdür. Hastanelerde ortaya çıkan çatışmaların çeşitli sebepleri bulunmaktadır. Bunlar; iletişimle ilgili olanlar, anlamdan kaynaklanan zorluklar, algılamaların kişilere göre değişimi, amaçların ve rollerin farklı olması, kaynakların ortak kullanımı, değer ve anlayışlardaki değişkenlik, kişilerin birbirine bağımlı olması, etkin performans ve değerlendirmenin hayata geçirilmemesi, örgütteki görevlerin ve sorumlulukların karmaşıklığı, etkili bir grup çalışmasının yapılamaması ve hastane çalışanlarının öğrenim farklılığı şeklinde örneklendirilebilir (Aslan, 2003, s.3).

Hastanelerdeki örgütsel yaşamda problemlerin çözümü, en aza indirilmesi veya bunların doğru bir şekilde değerlendirilmesi örgütsel çatışmanın etkileşimci görüşüne bakıldığında örgütsel performansı olumlu etkilediği görülmektedir. Ayrıca buna bağlı olarak örgütlerde çeşitli sorunların çözülmesine aracı olabilir. Bu problemlerden biri iş yaşamındaki yalnızlıktır. İş yaşamında yalnızlık, kişilerin ruh hallerine, örgütlerinde meydana gelen problemlere bağlı ortaya çıkabilen, gerek kişinin kendisini gerekse örgüt iklimini olumsuz etkileyen bir kavramdır. Kişiler kendilerini örgütlerde neden yalnız hisseder? Ya da insanlar örgütten bağımsız olarak kendi içinde neden yalnızlaşır? Tüm bu soruların cevabını örgütsel çatışmalar gibi örgüt sesliliğini yükselten ve grup frekansını zedeleyici bir hava yaratan olumsuz durumlarda aramak gerekmektedir. Bu çalışmanın amacı, örgütte meydana gelen çatışmaların kişilerin iş yaşamında yalnız hissetmesine nasıl etki ettiğini ortaya koymaktır. Ortaya çıkabilecek sonuçlar pratikte uygulanabilir olması hastane iklimini olumlu bir yapıya çevirmeye ve ortaya çıkabilecek sorunları çözmede hastane yöneticilerine ufuk açabileceği düşünülmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Örgütsel Çatışma

Çatışma kavramı genel itibarıyla toplumlar, ülkeler arasındaki savaşlardan, endüstriyel mücadelelere, örgüt üyeleri arasındaki uyuşmazlıklardan, üyeler arasındaki rekabete kadar pek çok olaydan meydana gelmektedir. Örgüt üyelerinin kişisel çıkarlarının önemsenip, diğer kişilerin çıkarlarının dikkate alınmaması durumunda çatışmanın ortaya çıkması için yeterli zeminin hazırlandığından söz edilebilir (Sığırı, 2015, s.482). Günlük yaşantımızda sıklıkla karşımıza çıkan çatışma kavramı, genel olarak anlaşmazlık, uyumsuzluk, stres, düşmanlık, sıkıntı, kaygı gibi zararlı davranışları ve duygu durumlarını ifade etmektedir. Bunun temelinde, insanların geçmişte karşılaştıkları ve zarar gördükleri olaylar bulunmaktadır (Akkirman, 1998, s.1). Çatışma terimi literatür de birçok kez farklı şekillerde kullanılmıştır. Bu kullanımlar, çatışmacı davranışın öncül koşulları (kaynakların azlığı ve politik farklılıklar), ilgili kişilerin duygusal durumları (stres, gerginlik, düşmanlık ve endişe), bireylerin bilişsel durumları (çatışmacı durumlara ilişkin algıları), farkındalıkları ve son olarak çatışmacı davranışın pasif direnişten açık saldırganlığına kadar uzanmaktadır (Pondy, 1967, s.298).

Yaşadığımız çağın karmaşığı ve muğlaklığı, çok sayıda insanla yaşama ihtiyacı ve işbirliğinin zorunluluğı gibi nedenlerle insanlar uyumlu bir biçimde yaşamaya hevesli olsalar da, her sosyal örgütte çatışma az ya da çok meydana gelebilmektedir. Bu sebeple çatışma, tüm topluluklarda mevcut olan aktif bir etkileşimin sonucu oluşan doğal bir olgudur (Çağlayan, 2006, s.5). Bu sebeple çatışma, örgütsel hayatta sıklıkla karşılaşılan bir kavramdır. Çatışmadan kaçınmak veya onu tamamen yok etmenin anlamlı ve uygun bir yolu yoktur. Dolayısıyla, grup içindeki bireylerin anlaşmazlık ve uyuşmazlıklarını içeren bu kavram yöneticilerin zamanını alan konuların başında gelmektedir. Bu durum hem yönetsel hem de grup açısından zaman ve performans kaybına neden olduğu gibi kamu hizmetlerinden, sağlık faaliyetlerinden faydalanan kişileri de olumsuz etkileyebilmektedir (Şahin vd., 2006, s.553).

İnsanlar örgütlerde etkileşime girmesiyle, farklı değerler ve durumlar gerilime sebep olabilmektedir. Dolayısıyla, çatışma uyumsuz olarak görülen bir birim içerisinde iki veya daha fazla kişinin etki ettiği bir durum olarak incelenmektedir. Çatışma uygun anlamda tanımlandığında, kabul edildiğinde, yönetildiğinde, kişisel ve örgütsel faydalar artacaktır. Dikkatli ve etkili bir yönetici bu durumu hem organizasyonun hem de kişinin gelişmesi için bir fırsat olarak kullanmaktadır (Darling ve Walker, 2001, s.230). Bunun yanında çatışmanın birey, örgüt ve grup açısından iyi veya kötü olması çatışmanın algılanış şekli ve yönetilmesiyle ilgilidir. Çatışma, kötü durumların habercisi olabileceğı gibi, yeni fırsatları da beraberinde getirebilmektedir (Sütlü, 2007, s.3).

Çatışma kavramı organizasyonun her yerinde meydana gelebilen bir olgu olmasının yanında hem bireyler hem de örgüt için aşırı yük ve maliyet anlamına gelmektedir (Tjosvold, 1991, s.3). Tıpkı fiziksel rahatsızlıklar, dikkat edilmesi gereken oldukça ciddi bir probleme işaret edebileceğı gibi, çatışma, organizasyon için potansiyel olarak benzer ciddiyette bir duruma işaret edebilir (Darling ve Walker, 2001, s.231).

Örgütsel çatışma ile ilgili düşüncelerde gün geçtikçe büyük değişiklikler olmuştur. Bu konudaki farklı düşünceler; geleneksel, davranışçı ve etkileşimci olmak üzere 3 grupta oluşabilmektedir (Tengilimoğlu, 1991, s.126). Geleneksel görüşe göre, tüm çatışmalar kötüdür ve örgütsel bağlamda tahrip edicidir. Yöneticilerin en önemli görevlerinden birisi örgüt içindeki çatışmaların ortaya çıkmasını önlemek, ortaya çıkan

bu çatışmaları da hemen çözüme kavuşturmalıdır. Çatışmalardan kaçınmak gerekir, bu sebeple çatışmanın olumlu yanlarına dikkat etmemek gerekir. Bu şekilde dile getirilen bir görüşün örgütün yapısal özelliklerini ve örgüt gerçeğini dikkate aldığı söylenemez (Kandemir, 2006, s.12). Davranışçı görüşe bakıldığında, Mark Park Follet'in yapıcı çatışmanın değerli olduğunu 1920'li yıllarda keşfetmesiyle olgunlaşmaya başlayan bir felsefe olduğu görülmektedir. Davranışçılar, çatışmayı kabullenerek bunların, örgütlerin karmaşık yapıları sebebiyle ortaya çıktıkları sonucuna varmışlardır. Ancak bu görüşte çatışmanın olumlu kullanılması şeklinde bir girişim olmamıştır (Kılınç, 1985, s.108). Çatışmayı etkileşimci yaklaşım açısından inceleyenler ise, örgütlerin çatışmadan olumsuz yönde etkilenmesini, onların durağan ve değişim gereksinimlerine karşı hassas olmalarına bağlamaktadır. Çatışmanın grup açısından sadece olumlu bir güç değil aynı zamanda grubun iş başarısı etkinliği için de gerekli olduğunu öne sürmektedirler. Etkileşimci görüşe göre, çatışmaların tamamının iyi veya tamamının kötü olduğunu dile getirmek deneyimsizlikle tabir edilmektedir (Narin, 2015, s.6-7). Örgütlerde çatışmaların ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi örgütün durgunluğuna ve verimin düşmesine neden olabilmektedir. Bunun tersi durumlarda ise, çok sık ve devamlı bir çatışma ortamının olması belirsizliğe ve çatışmanın yaşandığı tarafların yıpranmasına sebep olabilir. Dolayısıyla, çatışmanın düzeyi ve sıklığı önemli bir konudur (Tuğlu, 1996, s.6).

1.2. İş Yaşamında Yalnızlık

İnsanlar hayatı boyunca çevresiyle sosyal olarak iletişim halindedir. Bu süreçte kurmuş olduğu iletişimi ve bu kişilerle etkileşim halinde olmayı süreli bir hale getirme çabasıdır. Bu sürekliliğin, çevresinde bulunan kişilerle kurduğu etkileşimden, iş ortamındaki arkadaşlarıyla olan ilişkisine, çevresinde gördüğü herhangi bir kişiyle selamlaşmasından aile içindeki kişilerle olan iletişimine kadar çok çeşitli türleri vardır. Ancak birey yaşadığı bazı problemlerden dolayı yalnızlık duygusuna kapılabilir, bu da fiziksel, sosyal ve psikolojik hayatını olumsuz yönde etkileyebilir (Kaplan, 2011, s.6). Yalnızlık, sosyal ihtiyaçlara ve samimi kişilerin yokluğuna karşı hislerle kuşatılmış tepkilerdir (Ernst ve Cacioppo, 1999, s.1). Yalnızlık, genellikle bireylerin fiziksel olarak yalnız kalma durumlarıdır ancak çevresindeki diğer bireylerle birlikte olduklarında da yalnızlık görülebilmektedir. Bu sebeple bireyin çevresindeki kişilerle olan iletişim aksaklıkları ve şu anki ilişkinin kalitesi bireyin yalnızlığını etkileyebilmektedir (Karaduman, 2013, s.1).

Yalnızlığın tarihine bakıldığında edebiyatta ve felsefede uzun bir zamandır işlendiği görülmektedir. 1900'lü yıllardan itibaren de psikoloji bilimi yalnızlıkla ilgilenmiştir. 20 yy.'ın ikinci yarısından sonra ise sistematik araştırmalar ön plana çıkmaya başlamıştır (Duy, 2003, s.15).

Hayatı bir bütün olarak ele aldığımızda bireylerin çoğu zamanını geçirdiği iş yaşamının çok önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Özel hayatında mutlu ve barış içerisinde yaşamını devam ettiren bir kişinin örgütsel yaşamda karşılaştığı problemler sebebiyle iş yaşamındaki aynı huzuru yakalamama durumu olabilmektedir. İş yaşamında karşılaşılan sorunlar bireyi yalnızlığa itebilmektedir (Mercan, 2015, s.440). Genel yalnızlık kavramından farklı olarak iş yaşamındaki yalnızlık ise sadece iş ortamında ortaya çıkabilmektedir. Diğer bir deyişle günlük hayatta oldukça iyi, sağlıklı ilişkilere sahip olan ve yalnızlık hisleri yaşamayan bir kişi, iş ortamında sosyal ilişkiler

inşa etmede, sosyal destek alma da problemlerle karşılaşılabilmektedir. Böyle bir durum, kişinin dışlanmışlık ve iş yaşamında yalnızlık hisleri yaşamasına sebep olabilmektedir (Doğan vd., 2009, s.272).

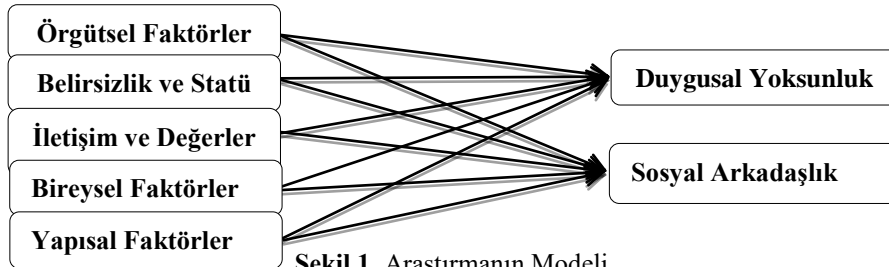
İş yaşamında yalnızlık çok sayıda kavramsal tartışma ve deneysel kanıttan oluşmaktadır. Belirli istisnaları hesaba katmaksızın yalnızlık, sosyal etkileşimi ve kişiler arası ilişkilerin kalitesini yansıtmaktadır. İş yaşamında yalnızlıkla ilgili çalışmalar, olumsuz bir örgüt ikliminin belirtisi olabilmekte, dolayısıyla iletişimin iç yüzünü veya iş yerindeki kişilerin arası sorunları işaret edebilmektedir (Wright vd., 2006, s.59). İş yerindeki yalnızlık çevreden ve çalışanın kişisel özelliklerinden etkilenen bir kavramdır. İş yerindeki yalnızlığın çevresel veya kişisel faktörlerin hangisinden sayısal olarak daha çok etkilendiğini tespit etmek için, nedensel bağlantıları göstermek amacıyla incelenen değişkenlerin deneysel olarak kontrole alınması gerekir. Ancak bu değişkenleri çeşitli sebeplerle kontrol altına almak mümkün değildir. Bu sebeple mevcut araştırmalar iş yaşamındaki yalnızlık kavramını bireysel ve örgütsel unsurlar tarafından etkilenebilen bir kavram olarak ele almıştır (Kaplan, 2011, s.32).

İş yaşamında yalnızlık, Weiss (1973) tarafından “sosyal arkadaşlık” ve “duygusal yoksunluk” şeklinde iki boyutta ele alınmıştır (Erdil ve Ertosun, 2011, s.507). Sosyal arkadaşlık boyutuna baktığımızda yalnızlık, iş yerindeki arkadaşı, komşu, aynı yaştaki kişiler ile ilişkileri ve bu ilişkilerde ortaya çıkan yoksunluktan kaynaklanan yalnızlık olduğu görülmektedir. Bu boyutun temelinde iş yerinde yaşanan sosyal olarak yalnız olan birey bulunmaktadır. İş yerinde çalışanlar arasında kişilerin kendilerini kabul ettirecekleri bir grubun içinde olmaması veya çalıştığı kişilerle arasında sosyal ilişkilerin olmaması sosyal yalnızlığı belirtir. Diğer boyut olan duygusal yoksunluksa sosyal yalnızlığa nazaran çalışan kişilerin çalıştığı kişilerle olan ilişkilerin niteliksel boyutunu esas alır. Bu noktada nitelikle sözü edilen şey, kişinin ilişkilerine dair düşünce ve duygularıdır (Keser ve Karaduman, 2014, s.181).

2. Araştırma Metodolojisi

2.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Bu araştırma, Edirne ilindeki özel hastanelerde çalışanlar arasında ortaya çıkan örgütsel çatışmaların iş yaşamlarındaki yalnızlıkları üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Örgütsel çatışmanın, iş yaşamındaki yalnızlık gibi olumsuz bir durum üzerindeki etkisinin tespiti ve bu bağlamda sunulacak öneriler hastane çalışanlarının motivasyonlarının ve performansının artırılması yönünde hastane yöneticilerine ufuk açabileceği düşünülmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırma, hastane uygulamalarının yanı sıra ilgili literatüre de katkısı açısından düşünüldüğünde aşağıdaki hipotezlerin kurulması uygun bulunmuştur:

H1: Örgütsel faktörlerin, duygusal yoksunluk üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Örgütsel faktörlerin, sosyal arkadaşlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Belirsizlik ve statünün, duygusal yoksunluk üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Belirsizlik ve statünün, sosyal arkadaşlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H5: İletişim ve değer, duygusal yoksunluk üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: İletişim ve değer, sosyal arkadaşlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H7: Bireysel faktörlerin, duygusal yoksunluk üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H8: Bireysel faktörlerin, sosyal arkadaşlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H9: Yapısal faktörlerin, duygusal yoksunluk üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H10: Yapısal faktörlerin, sosyal arkadaşlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

2.2. Araştırma Yöntemi ve Toplama Aracı

Araştırmada nicel araştırma yöntemi ve veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Veriler toplanırken tesadüfi örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Veri toplama aracı olarak örgütsel çatışma ölçeği ve iş yaşamındaki yalnızlık ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel çatışma ölçeği, Hacer Uslu'nun 2014 yılında yaptığı "Örgütsel Çatışma ve Çalışan Stresi İlişkisi: Özel Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı tez çalışmasında kullandığı anket soruları temel alınarak hazırlanmıştır. Ölçeğin; örgütsel faktörler, belirsizlik ve statü, iletişim ve değer, bireysel faktörler ve yapısal faktörler olmak üzere beş boyutu bulunmaktadır. İş yaşamında yalnızlık ölçeği ise, Wright, Burt ve Strongman tarafından geliştirilmiş, 2008 yılında Doğan, Çetin ve Sungur tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçeğin; duygusal yoksunluk ve sosyal arkadaşlık olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır.

Ölçekler 5'li likert tipi derecelendirmeye düzenlenmiş ve araştırmaya katılan hastane çalışanlarından her maddeyi okuyup; "kesinlikle katılıyorum 5", "katılıyorum 4", "az katılıyorum 3", "katılmıyorum 2" ve "kesinlikle katılmıyorum 1" seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Edirne ilinde bulunan özel hastanelerde çalışanlara anketler uygulanmış ve sonuçların gizli tutulacağı vurgulanarak gönüllü katılmaları istenmiştir. Anketler çalışanlara bire bir uygulanarak çalışma sürecinde puanlanmadan önce gözden geçirilmiş ve eksik işaretleme yapan katılımcıların formları araştırma dışı bırakılmış olup toplam 250 adet tamamlanmış anket formu analize dâhil edilmiştir.

2.3. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örneklemini Edirne'deki özel hastanelerde görev yapan 250 hekim, hemşire, sağlık memuru, sağlık teknisyeni ve odyometrist gibi sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

2.4. Araştırmanın Analizi ve Bulguları

Araştırma verilerinin analizi için SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizi için sırasıyla; araştırmaya katılanların demografik özelliklerini gösteren frekans tabloları ve diğer tüm değişkenler için ise güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Veriler araştırmanın amacı doğrultusunda birçok istatistiksel analize tabi tutulmuştur. Bu analizlerin daha

sağlıklı yapılabilmesi amacıyla analizler yapılmadan önce ankette bulunan ters sorularla ilgili gerekli dönüşümler yapılmıştır. Buna göre örgütsel çatışma ölçeğinin Cronbach's Alfa değeri 0,899, iş yaşamında yalnızlık ölçeğinin ise 0,920 olarak bulunduğu ve bu değerleri araştırmanın iç tutarlılığı açısından uygun olduğu tespit edilmiştir. Araştırma gerekli normallik testlerine sokularak verilerin normal dağıldığı görülmüştür. Araştırmaya ait bulgular aşağıdaki gibi tablolar halinde verilerek yorumlanmıştır.

Tablo 1. Demografik özellikler

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	168	67,2
Erkek	82	32,8
Yaş		
25 ve altı	83	33,2
26 – 35	122	48,8
36 – 45	25	10
46 – 55	18	4,8
56 ve üzeri	8	3,2
Medeni Durum		
Evli	102	40,8
Bekâr	148	59,2
Eğitim Durumu		
Ortaokul	12	4,8
Lise	71	28,4
Ön Lisans	63	25,2
Lisans	66	26,4
Lisansüstü	38	15,2
Mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz?		
1 yıldan az	55	22
1 – 5	110	44
6 – 10	37	14,8
11 - 15	19	7,6
16 yıl ve üzeri	29	11,6
Hastanenizde kaç yıldır çalışıyorsunuz?		
1 yıldan az	72	28,8
1 – 5	119	47,6
6 – 10	49	19,6
11 - 15	7	2,8
16 yıl ve üzeri	3	1,2

Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılanların %67,2'si kadın, %32,8'i ise erkek olduğu görülmektedir. Bu kişilerin %33,2'si 25 ve altı, %48,8'i 26-35 arası, %10'u 36-45 arası, %4,8'i 46-55 arası ve %3,2'si ise 56 ve üzeri yaşadadır. Katılımcıların 40,8'i evli, 59,2'si ise bekârdır. Eğitim durumlarına bakıldığında; %4,8'i ortaokul, %28,4'ü lise, %25,2'si meslek yüksekokulu, %46,4'ü lisans ve %15,2'si ise lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcılar mesleklerinde, %22'si 1 yıldan az, %44'ü

1-5 yıl arası, %14,8'i 6-10 yıl arası, %7,6'sı 11-15 yıl arası ve %11,6'sı ise 16 yıl ve üzeri süredir görev yapmaktadır. Buldukları hastanelerdeki tecrübelerine bakıldığında ise; %28,8'i 1 yıldan az, %47,6'sı 1-5 yıl, %19,6'sı 6-10 yıl, %2,8'i 11-15 yıl ve %1,2'si ise 16 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Örgütsel çatışma ve iş yaşamında yalnızlık boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri

Özellikler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Faktörler	250	3,311	0,755
Belirsizlik ve Statü	250	3,066	0,997
İletişim ve Değer	250	2,793	0,971
Bireysel Faktörler	250	3,237	0,800
Yapısal Faktörler	250	2,876	1,075
Duygusal Yoksunluk	250	3,730	0,893
Sosyal Arkadaşlık	250	4,035	0,694

Çalışmaya katılanların yanıtlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'deki gibi ifade edilmektedir.

Tablo 3. Örgütsel çatışma (ÖÇ) ve iş yaşamında yalnızlık (İYY) alt boyutlarının arasındaki korelasyon değerleri

	1	2	3	4	5	6	7
ÖÇ							
1. ÖF	1						
2. BS	,71**	1					
3. İD	,59**	,74**	1				
4. BF	,53**	,64**	,62**	1			
5. YF	,57**	,60**	,67**	,56**	1		
İYY							
6. DY	-,38**	-,47**	-,53**	-,55**	-,40**	1	
7. SA	-,13*	-,29**	-,26**	-,21**	-,12*	,48**	1

p<0,01**, p<0,05*, ÖF= Örgütsel Faktörler, BS= Belirsizlik ve Statü, İD= İletişim ve Değer, BF= Bireysel Faktörler, YP= Yapısal Faktörler, DY=Duygusal Yoksunluk, SA= Sosyal Arkadaşlık

Tablo 3'te örgütsel çatışma ve iş yaşamında yalnızlık ölçeklerinin alt boyutlarına ilişkin korelasyon değerleri verilmiştir. Buna göre her iki ölçeğin alt boyutları arasında pozitif ve negatif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Örgütsel Çatışma Boyutlarının Duygusal Yoksunluk Üzerine Etkisi

Özellikler	β	S.H.	p
Örgütsel Faktörler	-0,011	0,089	0,888
Belirsizlik ve Statü	-0,026	0,083	0,775
İletişim ve Değer	-0,294	0,079	0,001*
Bireysel Faktörler	-0,360	0,079	0,000*
Yapısal Faktörler	0,017	0,061	0,815
Sabit		0,230	0,000*

R²= 0,367, Düz. R²= 0,354 F_(5,244)= 28,303 (0,00), *p<0,05 VIF< 10 Tolerance> 0,2

Hastane çalışanlarının karşılaştığı örgütsel çatışmaların alt boyutlarından olan örgütsel faktörler, belirsizlik ve statü, iletişim ve değer, bireysel faktörler ve yapısal faktörler bağımsız değişkenler, iş yaşamındaki yalnızlık boyutlarından olan duygusal yoksunluk ise bağımlı değişken olarak tanımlayarak çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 4'te görüldüğü gibi regresyon analizinde örgütsel çatışmanın alt boyutlarından olan iletişim ve değer, bireysel faktörler; iş yaşamındaki yalnızlığın alt boyutlarından olan duygusal yoksunluğa anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Ancak örgütsel faktörler, belirsizlik ve statü, ve yapısal faktörlerin duygusal yoksunluğa anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (F_(5,244)= 28,303 (0,00), p<0,05). Regresyon modelinde; bağımsız değişkenler, çalışanların duygusal yoksunluğunun % 35,4'ünü açıklamaktadır (Düz. R²= 0,354). Standart hataları ise sırasıyla, örgütsel faktörlerin 0,089, belirsizlik ve statünün 0,083, iletişim ve değer 0,079, bireysel faktörlerin 0,079 ve yapısal faktörlerin de 0,061 olduğu görülmektedir. Bu analizden yola çıkarak H₅ ve H₇ hipotezleri kabul edilmiş, H₁, H₃ ve H₉ hipotezleri ise reddedilmiştir.

Tablo 5. Örgütsel Çatışma Boyutlarının Sosyal Arkadaşlık Üzerine Etkisi

Özellikler	β	S.H.	p
Örgütsel Faktörler	0,140	0,082	0,120
Belirsizlik ve Statü	-0,298	0,076	0,007*
İletişim ve Değer	-0,179	0,073	0,081
Bireysel Faktörler	-0,055	0,073	0,515
Yapısal Faktörler	0,128	0,056	0,144
Sabit		0,212	0,000*

R²= 0,111, Düz. R²=0,093, F_(5,244)= 6,094 (0,00), *p<0,05 VIF< 10 Tolerance> 0,2

Hastane çalışanlarının karşılaştığı örgütsel çatışmaların alt boyutlarından olan örgütsel faktörler, belirsizlik ve statü, iletişim ve değer, bireysel faktörler ve yapısal faktörler bağımsız değişkenler, iş yaşamındaki yalnızlık boyutlarından olan sosyal

arkadaşlıkta bağımlı değişken olarak tanımlayarak çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 5'te görüldüğü gibi regresyon analizinde örgütsel çatışmanın alt boyutlarından olan belirsizlik ve statünün iş yaşamındaki yalnızlığın alt boyutlarından olan duygusal yoksunluğa anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Ancak örgütsel faktörler, iletişim ve değer, bireysel faktörler ve yapısal faktörlerin duygusal yoksunluğa anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir ($F_{(5,244)}= 6,094$ (0,00), $p<0,05$). Regresyon modelinde; bağımsız değişkenler, çalışanların duygusal yoksunluğunun % 9,3'ünü açıklamaktadır (Düz. $R^2= 0,093$). Standart hatalar ise sırasıyla, örgütsel faktörlerin 0,082, belirsizlik ve statünün 0,076, iletişim ve değer 0,073, bireysel faktörlerin 0,073 ve yapısal faktörlerin ise 0,056 olduğu görülmektedir. Bu analizden yola çıkarak H4 hipotezi kabul, H2, H6, H8 ve H10 hipotezleri ise reddedilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmanın amacı hastane çalışanlarının karşılaştığı örgütsel çatışmaların iş yaşamlarındaki yalnızlıklarına olan etkisini tespit etmektir. Araştırmanın alt amacıysa örgütsel çatışmanın alt boyutları olan örgütsel faktörler, bireysel faktörler, yapısal faktörler, iletişim ve değer, belirsizlik ve statünün yanı sıra iş yaşamındaki yalnızlığın alt boyutları olan duygusal yoksunluk ve sosyal arkadaşlık kavramlarıyla ilgili bilgi vermektir.

Hastane çalışanlarının çalışma ortamında karşılaştıkları örgütsel çatışmalar, örgüt yapısındaki hiyerarşik sisteme bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Hastane yönetiminin en üst kademesinden başlayan bu hiyerarşik sınıflama en alt kademeye kadar devam etmektedir. Bu hiyerarşik sistem içerisindeki her çalışan kendine has özelliklere sahiptir. Bu özelliklerin yanında her bireyin çalıştığı ortamda bir statüsü bulunmaktadır. Bireyler bu özellikler ve statülerin oluşturduğu bakış açısıyla diğer kişiler ile iletişim kurmaktadır. Hayatları boyunca diğer bireylerle kurdukları iletişimle de kişilik yapıları oluşmakta ve bu kişilikler zamanla bireylerin değerleri haline gelmektedir.

Araştırma özelinde bakıldığında hastane çalışanlarının sahip olduğu değerler ve iletişim özellikleri iş yaşamlarındaki yalnızlığın boyutlarına farklı biçimlerde etki etmektedir. Çalışanların iletişim ve değerleri iş yaşamlarındaki yalnızlığın duygusal yoksunluk boyutuna negatif yönde etki etmektedir. Yani hastane çalışanlarının sahip olduğu iletişim özellikleri ve değerler sebebiyle yaşadıkları çatışmalar, bireylerin çalıştıkları ortamlardaki kurdukları arkadaşlıkların niteliğini düşürmektedir. Örgütlerde iletişimden kaynaklanan çatışmaların başında çalışanların birbirleri ile iletişim kurmak için kullandıkları dilin -araştırma bağlamında bakıldığında mizacın- veya iletişim kurarken kullandıkları araçların farklılığı gelmektedir. Bunun yanı sıra örgüt içerisindeki her birey birbirleriyle ilgili yeterli bilgiye sahip olmazsa çatışmalar yaşanabilir. Son olarak çalışanların birbirleriyle olan iletişiminde gönderilen mesaj ile algılanan arasındaki farklılıkların olması örgütsel çatışmalara yol açabilmektedir (Kılınç, 1985, s.113-114).

Örgütsel çatışmanın diğer bir boyutu olan bireysel faktörler, iş yaşamındaki yalnızlığın alt boyutu olan duygusal yoksunluğa negatif yönde etki etmektedir. Bireylerin sahip olduğu yetenekler, tutumlar, değer yargıları ve örgüt içerisindeki amaçlarının farklılığı sebebiyle çatışmalar ortaya çıkabilmektedir (Koçel, 2015, s.769). Çalışanların kültürel özelliklerinin farklılığı, aile geçmişleri, hayat tecrübeleri ve eğitim

durumları da örgütsel çatışmalardaki bireysel faktörleri oluşturmaktadır (Tuğlu, 1996, s.36). Buradan yola çıkılarak bireysel faktörlerden kaynaklanan çatışmaların hastane çalışanlarının kurdukları arkadaşlıkların niteliğini azalttığından söz edilebilir. Sonuçlara genel olarak bakıldığında ise, çeşitli unsurlar çatışmada toplanan örgütsel çatışma kavramının çalışanların arkadaşlık ortamlarını olumsuz etkilediği görülmekte, bu bireyleri iş yaşamında yalnızlığa sürüklemektedir.

Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarında ortaya çıkan çatışmaların sebeplerinden biri de belirsizlik ve statüdür. Araştırmanın diğer bir sonucuna göre örgütsel çatışmanın alt boyutlarından olan belirsizlik ve statü, iş yaşamında yalnızlığın alt boyutlarından olan sosyal arkadaşlığı negatif yönde etkilemektedir. Örgütlerde çalışanlar bireysel statülerini diğer çalışanlardan farklı ve daha saygın olarak görebilmektedir. Benzer şekilde başka bireylerde belirli bir grubu veya çalışmanı prestij sahibi olarak görebilmektedir. Algılamadaki bu gibi farklılıklar organizasyonlardaki iletişim kanallarını etkileyerek çatışmaya neden olabilmektedir (Koçel, 2015, s.767-768). Ayrıca iş yerlerinde görevlerin ve bu görevlerin yetki ve sınırlılıklarının net bir biçimde olmaması da çatışma sebebidir (Bumin, 1990, s.13-14). Hastanelerle ilgili yapılan bu çalışmada çalışanların gerek statülerinden gerekse yetkilerinin açık olmamasından kaynaklanan bu çatışma tipleri çalışanların iş yaşamlarında kurdukları sosyal arkadaşlıkları olumsuz etkilemektedir.

Örgütsel çatışma kavramı çeşitli kavramlarla ilişkilendirilerek çalışılmıştır. Sütü (2007)'nin "Örgütsel Çatışma ve İşgören Üzerine Etkileri" adlı çalışmasında örgütsel çatışmanın iş tutumu, motivasyon ve stres düzeylerini nasıl etkilediğini araştırmış ve çatışmanın, bireylerin iş doyumlarını ve motivasyonu azaltan, stres yaratan bir kavram olduğu ancak örgütlerin bu çatışmaları iyi yönettiği takdirde örgüt lehine çevirebileceği sonucuna varmıştır. Karcioğlu ve Alioğulları (2012) "Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi" adlı çalışmasında kişilerin demografik özellikleriyle tercih ettikleri çatışma yönetim tarzı arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Verma (1998)'nin "Conflict Management" isimli çalışmasında çatışmaların efektif bir şekilde yönetildiğinde örgüt için sağlıklı olduğunu, çatışmayı iyi yöneten yöneticilerin çatışmanın kaynağına odaklandığı sonucuna varmıştır. Bu çalışmaların yanı sıra iş yaşamındaki yalnızlık kavramıyla ilgili literatürde çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Kaplan (2011) "Öğretmenlerin İş Yerinde Yalnızlık Duygularının Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyi ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi" adlı çalışmasında öğretmenlerin yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, mesleki kıdem ve yerleşim yerlerine göre iş yerindeki yalnızlık düzeyleri farklılaştığı ve iş yaşamında yalnızlık duygusu yaşayan öğretmenlerin örgütsel güven düzeylerinin de düşük olduğu sonucuna varmıştır. Wright (2005) "Loneliness in the Workplace" isimli iş yaşamından yalnızlığın alt boyutlarından duygusal yoksunluğu temel aldığı çalışmasında, örgüt ruhunun yetersizliği, korku ve bireylerin birbirleriyle değer uyumları gibi çevresel faktörlerin çalışanların iş doyumlarına negatif etki ettiği sonucuna ulaşmıştır. Araştırma özelinde bakıldığında ise örgütsel çatışma ile iş yaşamındaki yalnızlık kavramının ilişkilendirilerek çalışıldığı araştırma sayısı azdır.

Bu çalışmada bir takım kısıtlamalar bulunmaktadır. Öncelikle bu araştırma hastane çalışanlarının tamamını kapsadığı için bu alanda görev yapan belirli bir meslek grubuna genellenmesi zorlaşmaktadır. Diğer bir kısıt ise araştırmanın özel sektörü ele alması sadece kamu sektörünü ya da bu iki sektörü karşılaştırarak ele almamasıdır.

Örgütlerde meydana gelen çatışmalar örgüt büyüklüğüne, sektöre ve yöneticiye göre değişebilmektedir. Bu değişim çalışanların iş yaşamlarındaki yalnızlıklarını farklı şekillerde etkilemektedir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel çatışma ve iş yaşamındaki yalnızlık konularıyla ilgili gerek örneklem gerekse sektörel kısıtlamalar yapılarak bu iki kavram arasındaki neden sonuç ilişkisinden doğacak çalışmalar literatüre katkısı açısından daha zengin sonuçlar ortaya çıkarabilecektir.

Kaynaklar

- Akkirman, A. D. (1998). Etkin çatışma yönetimi ve müdahale stratejileri. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2): 1-11.
- Aslan, Ş. (2003). Hastane işletmelerinde örgütsel çatışma: Teori ve örnek bir uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Bumin, B. (1990). İşletmelerde Organizasyon Geliştirme ve Çatışmanın Yönetimi, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayınları, Ankara.
- Çağlayan, O. A. (2006). Örgütsel çatışma yönetimi ve bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Darling, John R., and W. Earl Walker (2001). Effective conflict management: Use of the behavioral style model. Leadership & Organization Development Journal, 22(5): 230-242.
- Doğan, T, Çetin, B. ve Sungur, Z. (2009). İş yaşamında yalnızlık ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 10: 271-277.
- Duy, B. (2003). Bilişsel-davranışçı yaklaşıma dayalı grupla psikolojik danışmanın yalnızlık ve fonksiyonel olmayan tutumlar üzerine etkisi. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Erdil O. and Ertosun Ö.G. (2011). The relationship between social climate and loneliness in the workplace and effects on employee well-being. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 24 (1): 505-525.
- Ernst, J. M. and Cacioppo, J. T. (1999). Lonely hearts: Psychological perspectives on loneliness. Applied and Preventive Psychology, 8(1): 1-22.
- Karaduman, M. (2013). İş yaşamında yalnızlık algısının örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi ve öğretmenler üzerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Karcioğlu, F. ve Alioğulları, Z. D. (2012). Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetim tarzları ilişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, (26) 3-4: 215-237.
- Kaplan M. S. (2011). Öğretmenlerin işyerinde yalnızlık duygularının okullardaki örgütsel güven düzeyi ve bazı değişkenler açısından incelenmesi. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans tezi, Konya.
- Kandemir, A. (2006). Ortaöğretim kurumlarında yöneticilerle öğretmenler arasındaki örgütsel çatışma ve uzlaşma alanları. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bolu.
- Keser, A. (2014). İş yaşamında yalnızlık algısının örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi ve öğretmenler üzerinde bir araştırma. Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 3 (7): 178-197.
- Koçel, T. (2015). İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul.

- Kılınç, T. (1985). Örgütlerde çatışma: mahiyeti ve nedenleri. İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, 103-124.
- Mercan, N. (2015). Örgütsel yaşamda yalnızlık (s. 429-451), içinde: Örgütsel Davranışta Güncel Konular (Ed.: N. D. E., Özler), Ekin Yayınevi, Bursa.
- Uslu, H. (2014). Örgütsel çatışma ve çalışan stresi ilişkisi: Özel hastane çalışanları üzerine bir araştırma. Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: concepts and models. Administrative Science Quarterly, 12 (2): 296-320.
- Sığırı, Ü. (2015). Çatışmalar ve örgütsel çatışma yönetimi (s. 482-530), içinde: Örgütsel Davranış (Ed.:Sığırı, Ü. ve Gürbüz, S.), Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Sütlü, T. (2007). Örgütsel çatışma ve işgören üzerine etkiler. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Şahin, A., Emimi, F. T. ve Ünsal, Ö. (2006). Çatışma yönetimi yöntemleri ve hastane örgütlerinde bir uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (15): 553-568.
- Tengilimoğlu, D. (1991). Kişilerarası çatışma ve çatışmayı teşhis modelleri. Amme İdaresi Dergisi, 24 (2): 123-144.
- Tjosvold, D. (1991). The Conflict Positive Organization: Stimulate Diversity and Create Unity (Addison-Wesley Series on Organization Development). New York Addison, Wesley Publishing Company.
- Tuğlu, A. (1996). Örgütsel çatışma ve yönetimi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Uslu, H. (2014). Örgütsel çatışma ve çalışan stresi ilişkisi: Özel hastane çalışanları üzerine bir araştırma. Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Verma, V. K. (1998). Conflict Management, Project Management Handbook. Chapter 22, 353-376.
- Weiss, R. S. (1973). Loneliness: The Experience of Emotional and Social Isolation. The MIT Press., Cambridge.
- Wright, S. L. (2005). Loneliness in the workplace. University of Canterbury, Unpublished Doctoral Dissertation, Canterbury.
- Wright S.L, Burt C.D.B. ve Strongman K. T. (2006). Loneliness in the workplace: construct definition and scale development. NZ J Psychology, 35 (2): 59-68.