

IDEA STUDIES JOURNAL

International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies

Open Access Refereed E-Journal & Indexed & Publishing
IDEAjournal (ISSN:2587-2168)

ideastudies.com ideastudiesjournal@gmail.com



Disciplines: Business Administration, Economy, Econometrics, Finance, Labour Economics, Political Science, Public Administration, International Relations

Article Type	Research Article
Volume	5
Issue	12
Page	178-195
Article Published Date	31.08.2019
Doi Number	http://dx.doi.org/10.26728/ideas.199
Reference	Yılmaz, A. (2019). "Psikolojik Sözleşmenin Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisinin Analizi: Tıbbi Satış Mümesselileri Üzerinde Bir Araştırma", International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies, (ISSN:2587-2168) Vol:5, Issue: 12; pp:178-195

PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN ÖRGÜTSEL GÜVEN ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN ANALİZİ: TIBBİ SATIŞ MÜMESSİLLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA¹

ANALYSIS OF THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT ON ORGANIZATIONAL TRUST: A RESEARCH ON MEDICAL SALES REPRESENTATIVES

Arş. Gör. Dr. Abdullah YILMAZ

Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, abdullahyilmaz@selcuk.edu.tr, Konya/Türkiye ORCID: 0000-0002-7443-6064



ÖZ

Çalışmada, klasik iş sözleşmelerinin ötesinde örgütler adına önemi giderek artan psikolojik sözleşme kavramının örgütsel güven üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Konya ili ve çevresinde görev yapmakta olan tıbbi satış mümesselilerini kapsayan ankete dayalı nicel bir araştırma yapılmıştır.

Bölgede görevli olan toplam 350 tıbbi satış mümessiline dağıtılan anketten, geri bildirim gerçekleşen ve değerlendirmeye alınan 166 adeti SPSS 22.0 programı aracılığıyla istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Söz konusu analizler sonucunda, psikolojik sözleşme ile alt boyutlarından ilişkisel psikolojik sözleşmenin örgütsel güven üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiş, ayrıca psikolojik sözleşmenin diğer alt boyutu olan işlemsel psikolojik sözleşmenin ise örgütsel güven üzerinde negatif ve anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sözleşme, Güven, Örgütsel Güven, İlaç Mümessili, Tıbbi Satış Mümessili

ABSTRACT

In this study, it is aimed to reveal the effect of psychological contracting concept on organizational trust which is increasing importance on behalf of organizations beyond classical business contracts. For this purpose, a quantitative survey based on medical sales representatives working in and around Konya was conducted.

Distributed to 350 medical sales representatives working in the region, 166 of the survey whose feedback was conducted and evaluated were subjected to statistical analysis through SPSS 22.0 program. As a result of the analyzes in question, it was found that psychological contract and relational psychological contract from its sub-dimensions had a positive and significant effect on organizational trust; in addition, it was found that the transactional psychological contract, the other sub-dimension of the psychological contract, had a negative and significant effect on organizational

¹ Bu çalışma, yazarın "Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Analizi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

trust.

Key words: Psychological Contract, Trust, Organizational Trust, Pharmaceutical Agent, Medical Sales Representative

1. GİRİŞ

Küreselleşen bilgi ağı, örgütlerin faaliyet gösterdikleri teknolojik, ekonomik, yönetsel ve sosyal alanlardaki hızlı değişimler ile giderek artan baskıcı rekabet ortamı nedeniyle; iç ve dış pazarlardaki fırsatları değerlendirme yarışı, örgütler kadar insan kaynaklarını da ciddi anlamda etkilemektedir (De Vos vd., 2003a: 540; De Vos vd., 2003b: 4; Sullivan, 1999: 458; Özgen ve Özgen, 2010: 1).

Küreselleşme ile birlikte iletişim ve bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve değişimler örgütleri bilgi odaklı varlıklar olmaya yöneltmiş ve bu sistemin en önemli varlığı “çalışanlar” olmuştur. Bilgi ve nitelikli işgücü kaynağının en önemli rekabet avantajı hâline geldiği günümüzde, varlıklarını sürdürmek isteyen örgütlerin rakiplerinden üstün ve farklı olabilmeleri, müşterilerini memnun edebilmeleri ve kârlılıklarını sürdürebilmeleri gerekmektedir. Bunun için ise örgütlerin, hem yönetim sistemlerini sürekli değişim hâlinde olan çevre koşullarına uyumlu hâle getirebilmeleri hem de çalışanlarına değer vererek onları tatmin edebilmeleri gerekmektedir. İnsan kaynakları yönetiminden yetenek yönetimine doğru bir evrilmenin yaşandığı günümüzde, bilgi insanları ile yetenekli çalışanların örgütte tutulması ve tatmin edilebilmesi giderek zorlaşmaktadır. Örgütler çalışanlarını elde tutabilmek için birçok faaliyette bulunurken, bu noktada psikolojik sözleşmenin etkin işleminin kritik bir öneme sahip olduğu düşünülmektedir (Doğan ve Demiral, 2009: 48).

Bu doğrultuda çalışmada, psikolojik sözleşmenin örgütsel güven üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda psikolojik sözleşme ve örgütsel güven kavramları kuramsal olarak ele alındıktan sonra, kavramlar arasındaki ilişkiye değinilmiş, ardından araştırma metodolojisi, bulgular, tartışma, sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Sözleşme

Kuramsal temelleri Blau'nun (1964) sosyal mübadele kuramı ve Adams'ın (1965) eşitlik kuramına dayanan psikolojik sözleşme kavramı, 1960'lı yıllarla birlikte sosyal bilimler alanında ilgi görmeye başlamış ve Argyris (1960), Levinson vd. (1962) ile Schein (1980) gibi birçok bilim adamı tarafından örgütsel davranış, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel psikoloji alanlarına aktarılmıştır (Coyle-Shapiro ve Kessler, 2002: 911; Levinson vd., 1962: 22; Morrison ve Robinson, 1997: 227).

Argyris (1960: 21) psikolojik sözleşmeyi karmaşık sistemler için oluşturulan, örgütte meydana gelebilecek iç çatışmalar, işgücü devamsızlığı, tatminsizlik, verimsizlik gibi istenmeyen durum ve davranışların giderilmesine yardımcı olan bir olgu olarak ifade etmiştir. Levinson vd., Argyris'in çalışmalarının aksine psikolojik sözleşmenin yalnızca olumsuz koşullar altında yararlanan bir kavram olmadığını belirterek, psikolojik sözleşmeyi çalışanlar ve yöneticiler arasındaki karşılıklı beklentilerin yerine getirilmesi şeklinde tanımlamıştır (Levinson vd., 1962: 20,36; Buranapin, 2007: 16). Schein (1980: 22) ise Levinson vd.'nin yaklaşımına benzer bir şekilde psikolojik sözleşmeyi bireysel olarak çalışan ile örgüt arasında konuşulmayan ve yazılı olmayan karşılıklı beklentiler bütünü olarak ortaya koymuştur.

Psikolojik sözleşme, çalışanların kendi zihinlerinde oluşturdukları (Marks, 2001: 455; Clutterbuck, 2005: 359) ve örgüte sağladıkları katkılar karşılığında, örgütün de kendilerine birtakım katkılar sağlaması gerektiğine ilişkin kişisel algılardan oluşan, dolayısıyla örgüt ve çalışanın karşılıklı sorumluluk ve yükümlülüklerini içeren bir anlaşmadır (Walker ve Hutton, 2006: 434; Roehling, 1997: 213). Rousseau'ya (1998: 692) göre, psikolojik sözleşmedeki karşılıklı olma durumu hakkında altı çizilmesi gereken önemli nokta, buradaki karşılıklılığın, algısal kademedeki yer alması olduğu, bir diğer ifadeyle subjektif inanç ve algılara dayalı olarak oluştuğudur (Lee ve Faller, 2005: 832).

Özet bir tanımlama ile *psikolojik sözleşme*, örgüt ve çalışan arasında karşılıklılık temeline dayalı olarak yerine getirmeleri istenen ve beklenen birtakım yükümlülükleri kapsayan, çalışanın algılarına dayalı olan dinamik, konuşulmamış ve yazılı olmayan birtakım beklenti ve isteklerin toplamıdır (Walker ve Hutton, 2006: 434; Rousseau, 1990: 390; Newstrom ve Davis, 1997: 88; Leung ve Chang, 2002: 76; Aytaç, 1997: 30). Psikolojik sözleşmenin bir ayağını örgütün çalışanından aidiyet, doğruluk, norm ve kurallara riayet etme, işini kaliteli ve dürüst yapma, gönüllülük gibi beklentileri oluştururken; sözleşmenin diğer ayağını ise çalışanın objektif, adil bir değerlendirme ve terfi sistemi, yetenek ve bilgisini geliştirme fırsatları, kararlara katılım imkânı ve olumlu iş ilişkileri gibi psikolojik beklentileri oluşturmaktadır (Knights ve Kennedy, 2005: 58).

Kavramla ilgili farklı yıllarda ortaya konulan görüşlere bakıldığında; psikolojik sözleşme kavramının; algılar, beklentiler, inançlar, yükümlülükler ve taahhütlerin tümünü kapsadığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte beklentilerin karşılanmaması ile yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumları arasında farklılık vardır (Guest, 1998: 651). Şöyle ki bir çalışan işe başladığında farklı birçok beklenti içerisine girebilmektedir, ancak söz konusu beklentilerin hepsinin karşılanması mümkün olamayabilmektedir. Bu noktada psikolojik sözleşmenin, örgüt ve çalışan arasında söz konusu olan karşılıklı yükümlülüklerle ilgili çalışan “inançlarına” veya “algılarına” bağlı olduğunu söylemek mümkündür. Bu inanç çalışanların sıkı çalışma, bağlılık ve fedakârlık gibi örgüte olan katkıları karşılığında; onlara tatmin edici ücret, kariyer imkânları, iş güvenliği gibi teşviklerin verilmesi konularına ilişkin “bireysel algılarıdır” (Rousseau, 1990: 390). Özetlemek gerekirse, psikolojik sözleşmeler öncelikle, öznel algılara dayanmaktadır. İkinci olarak, dinamik bir yapıya sahiptir, çalışan-örgüt ilişkisinde zamanla değişkenlik gösterebilir. Üçüncü olarak, psikolojik sözleşme, çalışan ile örgütün veya işverenin algıladıkları taahhütlere dayanan karşılıklı sorumluluklarla ilgilidir. Son olarak psikolojik sözleşmeler, taraflar arasındaki ilişkinin bağlamına dayanmaktadır, dolayısıyla çalışanlar veya örgütler tek başlarına psikolojik sözleşme meydana getiremezler (Sels vd., 2004: 462-463).

Öte yandan psikolojik sözleşme günümüzde örgütler tarafından çalışan memnuniyetini, bağlılığını sağlamak ve çalışan verimliliğini ve performansını arttırmak amacıyla giderek önem kazanan bir kavram haline gelmiştir. Kavramın giderek önem kazanmasını sağlayan unsurlar ise şunlardır (Keser, 2002: 11):

- ✓ Çalışan ve örgüt arasında gerilim yaratan birtakım problemlerin yaşanmasını engellemesi, muhtemel bir problemde ise iletişimi kolaylaştırıcı rolü ile çözüme katkıda bulunması,
- ✓ Çalışanların rolleri, yetki ve sorumlulukları konusunda bilinçli olmalarını sağlaması,
- ✓ Çalışanların, örgütün kendilerinden beklentileri olduğunu ve bu beklentilere nasıl cevap vereceklerini bilmelerine olanak tanınması,
- ✓ Örgütün çalışanına sağlayacağı maaş, terfi vb. olanakların psikolojik sözleşme sayesinde tahmin edilebilir olması.

Bununla birlikte literatürde psikolojik sözleşmenin *başlıca üç işlevinin* olduğu ifade edilmektedir: İlki, resmi sözleşmelerde oluşan boşlukları doldurduğu için örgütsel güveni arttırmak; ikincisi, çalışanın örgütle arasındaki karşılıklı sorumluluklarını gözden geçirerek davranışlarını düzenlemesini sağlamak ve sonuncusu, çalışana örgütteki geleceği hakkında söz sahibi olduğu hissiyatını vermektir (Anderson ve Schalk, 1998: 640).

Psikolojik sözleşme türleri ile ilgili olarak literatürde farklı sınıflandırmalar yapılsa da, genel kabul gören sınıflandırmaya göre psikolojik sözleşme ikiye ayrılmaktadır. Yaygın olarak kullanılan sınıflandırmalardan birisi Rousseau’ya aittir. Rousseau’nun yaptığı sınıflandırmaya göre psikolojik sözleşme; *işlemsel ve ilişkisel* olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır (Arnold, 1996: 513; Rousseau, 2004: 122-123; Grimmer ve Oddy, 2007: 155; Richard vd., 2009: 819; Millward ve Hopkins, 1998: 1531; Aselage ve Eisenberger, 2003: 495; Morrison ve Robinson, 1997: 229):

- ✓ İşlemsel Sözleşme: “Çalışma ve ücret arasındaki adil ilişki” olarak ifade edilen ve temeli ekonomik mübadeleye dayanan işlemsel sözleşmeler, net olarak belirlenmiş, kısa vadeli, kapalı uçlu ve çalışanın örgüte katkısı sonucu elde edeceği maddi çıkar odaklı ödüller sistemine dayanan sözleşme türüdür. İşlemsel sözleşme, örgütte ihtiyaç duyulan birimdeki ihtiyaçları karşılamak üzere özel yetkinliklere sahip olan çalışanların kazanılmasını amaçlamaktadır. İşlemsel sözleşmede çalışanlar, örgütsel aidiyet gibi duygusal ağırlıklı tutum ve davranışlardan ziyade maddi kazanç odaklı kişisel çıkarlara odaklanmaktadır. Dolayısıyla bu sözleşmede taraflar arasında yakın ilişki yoktur. Çalışanın yükümlülükleri arasında olan sıkı çalışma karşılığında yüksek ücret, hızlı kariyer gelişimi gibi yüksek dışsal ödül alma beklentisi söz konusudur. Çalışanda var olan yeteneklerin kullanılmasına bağlı olduğundan, kişisel katkılar sınırlıdır ve esneklik de fazla değildir.
- ✓ İlişkisel Sözleşme: İşlemsel sözleşmelerin tersi olan ilişkisel sözleşmeler ise sosyal mübadeleye dayanan, maddi ve maddi olmayan çıkar temelli bir ilişkinin inşa edilmesi ve sürdürülmesi yönündeki algıya bağlı, açık uçlu sözleşmelerdir. İlişki ve zaman dilimi daha geniş kapsamlıdır. Bu sözleşmeye dayalı ilişkiye, işveren de çalışan da yatırım yapmanın önemli olduğunu düşünmektedir. Buna bağlı olarak da belirli bir seviyede karşılıklı bağımlılık söz konusudur. İlişkisel sözleşmeye dayalı beklentilerde maddi çıkarlardan ziyade destek, bağlılık, güven duyma gibi sosyo-duygusal faktörler daha fazla önem taşımaktadır. Bu sözleşme, yapısı gereği dinamik ve değişime açıktır. En önemli özelliklerinden birisi ise içeriğine ilişkin beklentilerin örtülü ve subjektif olması nedeniyle ihlal edilme durumunda tehditlere daha açık olmasıdır.

Kısacası işlemsel sözleşmeler yüksek maaş, performansa dayalı ücret, hızlı terfi, kısa dönemli ilişki gibi unsurlar temelinde inşa edilirken; ilişkisel sözleşmeler ise uzun dönemli ilişki temelinde iş güvencesi, sadakat, güven, kariyer imkânları ve kişisel problemlerde destek verilmesi gibi unsurlara dayanmaktadır (Coyle-Shapiro ve Kessler, 2000: 906).

Psikolojik sözleşmenin varlığı, birtakım olumlu ve olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. *Psikolojik sözleşmenin olumlu sonuçları* (Sturges vd., 2005: 821) arasında; çalışanın daha fazla esnek olabilmesine olanak tanınması, taraflar arasında duygusal bir bağ kurarak otoriteyi yumuşatması, karşılıklı diyalog tarafların güven duygularını pekiştirmesi, örgütsel bağlılığı artırması, işgücü devir hızını azaltması, çalışanın iş performansını ve verimliliğini artırması ve çalışanın iş doyumunu yükseltmesi gibi pozitif tutum ve davranışlar yer almaktadır. Öte yandan *psikolojik sözleşmenin olumsuz sonuçları* (Keser, 2002: 12) arasında ise; resmi bir yükümlülüğü olmayan bir sözleşmenin çalışanlar üzerinde olumsuz bir baskıya dönüştürme ve çalışanın istismar edilmesine yol açabilmesi, taraflar arasında resmi olmayan bir diyalogun oluşmasına bağlı olarak çalışanın yaptığı işi daha az ciddiye almasına yol açabilmesi ve örgüt içindeki otoriter yapının bu sistemle esnemesi ve çalışanların işini istismar etmelerine neden olabilmesi, psikolojik sözleşmenin yazılı olmaması ve zaman zaman konuşulmamış olmasına bağlı olarak çalışanlar tarafından farklı şekillerde algılanabilmesi ve bu durumda örgüt içinde gerilime ve huzursuzluğa sebep olabilmesi gibi negatif durumlar yer almaktadır.

2.2. Örgütsel Güven

Son yıllarda güven kavramına yönelik ilginin ve yapılan çalışmaların arttığı görülmektedir (Mayer vd., 1995: 709). Güven kavramı ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde ise konuyla ilgili üzerinde durulan nokta, kavramın tanımlanmasındaki güçlüktür (Taylor, 1989). Bunun temel nedeni ise bireylerarası ilişkilerin, grup davranışının, yönetsel etkinliğin, ekonomik değişimlerin, sosyal ve politik istikrarın ve farklı kültürlerin anlaşılması gibi birçok olgunun açıklanmasında güvenin anahtar bir kavram olmasıdır (Erdem ve İşbaşı, 2000: 633). Bigley ve Pearce (1998: 406) güven kavramıyla ilgili yapılan farklı tanımlamaların bu konudaki bilimsel araştırmaların ilerlemesinde engel teşkil ettiğini savunurlarken, ortak bir tanım elde etme uğraşının da aşırı soyut ve karmaşık sonuçlar ürettiğine dikkat çekmektedirler. Kavramın tanımlanmasında yaşanan güçlükle ilgili

araştırmacıların farklı görüşleri aktarıldıktan sonra literatürde yer alan söz konusu tanımlamalara değinmekte fayda görülmektedir.

Güven kavramı sosyal bilimler literatüründe genel olarak, bir toplumda yaşamını devam ettiren bireylerin birbirlerine, yaşadıkları sistemin kurallarına ve kurumlarına yönelik olarak, söz konusu birey, kurum ya da kuralların rollerini ve fonksiyonlarını belirlenen şekliyle en doğru ve adil şekilde yerine getireceklerine olan inanç olarak tanımlanmaktadır (Demir ve Acar, 2005: 177). Güven, karşı tarafın dürüst, doğru ve adil olacağından emin olmak ve bu konuda ona inanmak şeklinde de ifade edilmektedir (Parsons, 2004: 26). Diğer yandan güven kavramı kelime anlamı olarak; “korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu” olarak tanımlanmaktadır (TDK, sozluk.gov.tr). Güvenin sözlük anlamı içinde “itimat”, “güvence altına alınmış inanç”, “sağlama alma” gibi terimler de bulunmaktadır. Güven kavramı insan ilişkilerinde kullanıldığı gibi araçlarda, hava, demiryolu, karayolu ulaşımı gibi sosyal yaşamın içinde var olan birçok unsurlarla ilgili ilişkilerde de kullanılmaktadır. Güven kavramının tüm kullanım alanlarındaki temel nokta, karşı tarafa yönelik beklenti ve tahmin edilebilme unsurlarıdır (Deutsch, 1958: 265-266).

Örgütsel güven ise örgütlerde karşılıklı iletişim ve etkileşim çerçevesinde gelişen davranış ve faaliyetlerin genellikle olumlu, bazen de olumsuz sonuçlarına dair güçlü bir inancı ifade etmektedir (Bhattacharya vd., 1998: 462). Sashkin (1990: 6) örgütsel güveni, çalışanların örgüt yönetimine olan güveni ve yönetimin söylemlerine ilişkin inançlarının derecesi şeklinde tanımlamıştır. Örgütsel güven, çalışanların tutum ve inançlarına bağlı olarak geliştirilen işbirliği yapma davranışlarını destekleyen eylemlerine duyulan inanç olarak da tanımlanmaktadır (Dirks ve Ferrin, 2001: 456; McAllister, 1995: 28). Mishra ve Morrissey (1990: 444) örgütsel güveni, çalışanın örgütün sağladığı desteğe yönelik algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünde duracağına olan inancı olarak tanımlamaktadırlar. Shockley-Zalabak vd. (2000: 35) ise örgütsel güveni, örgütsel roller, ilişkiler, beklentiler ve karşılıklı bağımlılıklar doğrultusunda örgütteki bireylerin davranışlarına ve niyetlerine karşı pozitif beklenti ve inançlar şeklinde tanımlamışlardır. Luhmann (1979: 6) örgütsel güveni, çalışanların örgüte kuvvetli bir bağlılık duygusu ile bağlanmaları, örgütün amaç ve değerlerini özümsemeleri şeklinde tanımlamıştır. Yine Greenberg de (1999: 87) örgütsel güveni, çalışanların örgüte duygusal olarak bağlanmaları ve örgütün amaç ve değerlerini paylaşarak örgütte kalıcı olmaya istekli olmaları şeklinde tanımlamıştır. Özetle, *örgütsel güven*, örgütsel adaletin tesis edilmesi, üst yönetiminin çalışanlara destek vermesi, çalışanların ihtiyaç ve makul taleplerinin karşılanması, örgüt içi sosyal ilişkilerin pozitif yönde sürdürülmesi ve işbirliğinin geliştirilmesi sonucunda meydana gelen pozitif atmosferdir (Neves ve Caetano, 2006: 355).

Literatürde örgütsel güven türleri ya da alt boyutları olarak birçok çalışmada yöneticiye güven, örgüte güven ve çalışma arkadaşlarına güven şeklinde ele alınmıştır. Mayer vd. (1995: 712) yöneticiye güveni, yöneticinin faaliyet ve davranışlarının önemli ve başarılı sonuçlar sağlayacağını düşünerek, çalışanın yöneticisine duyduğu güveni ve ona karşı duyarlı davranışı şeklinde tanımlamıştır. Örgütsel güvenin sağlanmasında yöneticilere güven büyük rol oynamaktadır. Örgüt üyelerinin belirli bir amaca odaklanmalarını sağlamada önemli bir yeri olan yöneticiye duyulan güven, astlarca örgütün bütününe atfedilebilmektedir. Nitekim örgütsel bağlamda güven ilişkisini başlatan ilk adım, yöneticinin davranışdır (Whitener vd., 1998: 516). Çalışma yaşamında örgüte olan güven, örgütü diğer örgütlerden ayıran ve taklit edilemeyen örtülü bilgisi, bir sosyal sermaye aracıdır (Amit ve Schoemaker, 1993: 39; Prahalad ve Hamel, 1990: 80). Çalışanların çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışanlara adil bir şekilde terfi, kariyer planlama vb. gibi çeşitli fırsatlar sunulması, çalışanın emeğinin karşılığının tam olarak verilmesi, yetki ve sorumlulukların net olarak belirlenmesi ayrıca saygı, adalet, kalite, paylaşım ve birliktelik gibi kavramlara önem verilmesi örgüte olan güveni artırmaktadır (Smith, 1998: 6-9). Ayrıca çalışma yaşamında örgüt içerisindeki gruplarda ve arkadaşlık ilişkilerinde iletişimin sağlıklı olması ve devamı için güven en önemli koşullardandır. Güven duygusunun eksik olduğu çalışanlardan oluşan grupların ortak bir amaç doğrultusunda hareket etmesi güçleşir. Grup içi ve gruplar arası ilişkilerde, diğer üyelere

güvensizlik oluşturan çalışanlar gruptan dışlanır ve dolayısıyla bu durum da o çalışana örgüte yabancılaştırabilir (Topaloğlu, 2010: 45-46).

Güven, kişisel ilişkilerin ve örgütsel yaşamın en önemli unsurlarından birisi olarak görülmekte ve örgütlerde ilişkilerin sağlıklı yürütmesinde bir katalizör işlevi görmektedir. Bu kavram, bilginin en doğru şekilde paylaşılması, iletişimin etkin olması, sorunların çözümü, yetki verilmesi, sorumlulukların paylaşılması ve ortak amaçlara ulaşılması gibi taraflar arasındaki birçok ilişkide temel rol oynayan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca güven, çalışanlar açısından gelecekle ilgili belirsizliğin azalmasını, fırsatçı davranışların önlenmesini, örgütte bürokrasiyi azaltarak etkin ve uyumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasını sağlayarak bireylerin kişisel ve örgütsel amaçlara uyumlu bir şekilde ulaşmasını da kolaylaştırmaktadır (Yılmaz ve Kabadayı, 2002: 101; Mishra ve Spreitzer, 1998: 575; Solomon ve Flores, 2001: 27-29).

Güven, önemli bir kültürel değer olması sebebiyle örgütsel yapılar üzerinde de etkili olmaktadır. Örgütteki yüksek güven ortamı, örgüt yapısındaki merkezileşme eğilimini azaltırken; güven eksikliği ise merkezileşmeyi arttırmakta ve katı bir dışsal denetimi devreye sokabilmektedir (Sargut, 1994: 101-102). Örgütsel güven, çalışanların örgütün amaçlarını benimsemelerinde ve yöneticilerinin çalışanların çıkarlarını da gözeterek davranacakları düşüncesinin yerleşmesinde önemli bir faktördür (Erden ve Erden, 2009: 2181). Güvenin çalışanların davranışlarını anlamlandırmada anahtar bir faktör olarak görülmesi de kavramın önemini arttırmaktadır (Driscoll, 1978: 55).

2.3. Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki

Guest ve Conway (1998) psikolojik sözleşmenin oluşumunu nedenler, öğeler ve sonuçlardan oluşan bir model şeklinde ortaya koymuştur. Bu modelde psikolojik sözleşmenin öğeleri olarak güven, dürüstlük ve anlaşmanın dağılımı olmak üzere üç temel bileşen belirlenmiştir. Güven, psikolojik sözleşmedeki bir araya getirici unsur olması nedeniyle son derece önem arz etmektedir. Bu noktada güvenin oluşumunu etkileyen en önemli konu ise sözleşme taraflarının karşılıklı taahhüt ve sorumluluklarını yerine getirip getiremedikleridir (Atkinson ve Cuthbert, 2006: 648). Yüksek düzeyde örgütsel güven sağlayabilmek için çalışanlar ve işveren arasında dengeli bir psikolojik sözleşme gereklidir (Maguire, 2002). Dolayısıyla çalışanın örgüte olan güveninin sağlanmasında psikolojik sözleşmenin gerektirdiği sorumluluk ve taahhütlerin karşılıklı olarak yerine getirilmesi önem arz etmekte, bir diğer ifadeyle örgütsel güveninin temelinde psikolojik sözleşme temel bir yer edinmektedir.

Anderson ve Schalk (1998: 640) psikolojik sözleşmelerin resmi sözleşmelerde oluşan boşlukları doldurduğu için örgütsel güveni artırıcı bir fonksiyona sahip olduğunu vurgulamışlardır. Psikolojik sözleşme, yazılı maddeler üzerine kurulmadığı için sürdürülmesi ancak tarafların birbirlerine güven duymalarına bağlıdır. Sözleşmenin ihlali yönündeki gelişmeler, tarafların birbirlerine duydukları güveni sarsar ve bu da karşı tarafa olumsuz duygular beslenmesine neden olabilir. Çalışanın işverene karşı güven kaybı yaşaması, duygusal tepkiler göstermesine de neden olabilir (Zhao vd., 2007: 650).

Özellikle uluslararası literatürde psikolojik sözleşme veya ihlalinin örgütsel güven üzerindeki etkisi araştırma konusu olmuştur.

Robinson ve Rousseau (1994), çalışmalarında, psikolojik sözleşme ile güven arasındaki ilişkinin yönünü belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme ihlali ve güven arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik sözleşme ihlalinin güveni olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir.

Robinson (1996), çalışmasında, çalışan-işveren ilişkisinde güven ve psikolojik sözleşme ihlali arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre, güven ve psikolojik sözleşme ihlali arasında güçlü ve ters yönlü, anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların örgüte katkılarını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Güven kaybının, psikolojik sözleşme ihlali ve çalışanın örgüte katkısında belirleyici rol oynadığının altı çizilmiştir.

Kingshott tarafından 2006 yılında yapılan çalışmada, psikolojik sözleşmenin varlığını kanıtlamak ve motorlu taşıt endüstrisindeki tedarikçi-müşteri arasındaki güven ve bağlılık ile karşılıklı etkilerini saptamayı amaçlamıştır. Seçilen distribütör işletmelerden elde edilen 343 anketin analizleri sonucunda, ilişkisel psikolojik sözleşme ve güven arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Nelson vd. de (2006: 21) ilişkisel psikolojik sözleşmenin yol açtığı pozitif tutum ve davranışlar çerçevesinde oluşturduğu modelde güven kavramına değinmiş, bu bağlamda ilişkisel psikolojik sözleşmenin güveni artırdığını belirtmiştir.

Atkinson tarafından 2007 yılında yapılan araştırmada, güven ve psikolojik sözleşme arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla bir örnek olay çalışması yapılmıştır. Bu doğrultuda; imalat, finans ve yazılım alanındaki üç işletme üzerinde kritik olay çalışması yöntemi uygulanmış ve 41 görüşme yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre ise psikolojik sözleşme ve alt boyutları olan ilişkisel ve işlemsel psikolojik sözleşme ile güven arasında pozitif ve anlamlı ilişkilere ulaşılmıştır. Örgütlerde güvenin, psikolojik sözleşme ve alt boyutlarını destekleyici bir unsur olduğu belirtilmiştir.

Özgen (2010), çalışmasında psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının (ilişkisel ve işlemsel psikolojik sözleşmeler) ve psikolojik sözleşme ihlalinin güven üzerindeki etkilerinin araştırılmasını amaçlamıştır. Yapılan analizler sonucunda; psikolojik sözleşme ve güven değişkeni arasında düşük düzeyli ve pozitif bir ilişki bulunurken, psikolojik sözleşme ölçeğinin alt boyutlarından olan ilişkisel psikolojik sözleşme ve güven arasında ise yüksek düzeyli ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Bu bilgiler ve araştırmalar ışığında araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁: Çalışanların psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven düzeyleri üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1a}: Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven düzeyleri üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1b}: Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven düzeyleri üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel sorusu, örgütlerde çalışanların psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven düzeylerini nasıl etkilediğidir. Bu temel soru çerçevesinde araştırmada psikolojik sözleşmenin örgütsel güven üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Literatürde psikolojik sözleşmenin örgütsel güven üzerindeki etkisini test eden araştırma sayısının kısıtlı olması nedeniyle bu araştırma özellikle ulusal literatüre katkı sağlaması bakımından önemli görülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için gerekli veriler, yüz yüze (kişisel görüşme) ve online anket yöntemiyle toplanmıştır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik değişkenler, ikinci bölümde psikolojik sözleşme ve üçüncü bölümde örgütsel güven ölçeği yer almıştır. Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, ilaç sektöründeki çalışma yılı, aynı işletmedeki çalışma yılı, çalıştıkları toplam işletme sayısı ve günlük ortalama çalışma saatleri sorulmuştur.

İkinci bölümde çalışanların psikolojik sözleşmelerinin düzeyini ölçmek için Millward ve Hopkins (1998) tarafından geliştirilen ve 17 ifadeden oluşan “Psikolojik Sözleşme Ölçeği”’nden yararlanılmıştır. Üçüncü bölümde çalışanların örgütsel güven düzeylerinin ölçülmesi amacıyla ise farklı ölçeklerden yararlanılmıştır. Toplam 30 ifadeden oluşan ölçekte; örgüte güven düzeylerinin ölçülmesi için kullanılan 12 ifade, Bromiley ve Cummings (1996) tarafından geliştirilen “Örgütsel Güven Envanteri”nin kısa formu kullanılarak oluşturulmuştur. Yöneticiye güvenin ölçülmesi için kullanılan 7 ifade, Nyhan ve Marlowe (1997) tarafından geliştirilen “Örgütsel Güven Envanteri” ile Daboval vd.’nin (1994) “Küçük İşletmeler ve Sorunları” ile ilgili “Güven Envanteri” yardımıyla hazırlanmıştır. Çalışma arkadaşlarına güvenin ölçülmesi amacıyla 5 ifade, Cook ve Wall (1980) tarafından geliştirilen “İş Ortamında Kişiler Arası Güven” ölçeğinden yararlanılarak oluşturulmuştur. Örgütün kendisine güveninin ölçülmesi için ise 6 ifade yine Nyhan ve Marlowe’un (1997) ölçeğinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Demografik bilgiler dışındaki bölümlerdeki ifadelerde 5’ li Likert ölçeğinden faydalanılmıştır. 5’ li Likert ölçeğinde “1”, “kesinlikle katılmıyorum”; “5” ise “kesinlikle katılıyorum” ifadelerine karşılık gelmektedir.

Anketlerden elde edilen veriler gerekli kodlamalar yapılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS (Statistical Package for Social Sciences-Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi) 22.0 paket programı yardımıyla analize tabi tutulmuştur.

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Örneklem seçiminde özellikle psikolojik sözleşme kavramının etkili bir şekilde test edilebileceği alanlar araştırılmıştır. Yapılan literatür taramasında ise psikolojik sözleşme kavramını ele alan araştırmacıların psikolojik sözleşme ve ihlalinin çalışan tutum ve davranışları üzerindeki etkilerini çeşitli meslek gruplarını kapsayan örneklem üzerinde araştırdıkları tespit edilmiştir. Bu doğrultuda geçmişteki çalışmaların tek bir meslek grubu üzerinde araştırma yapmış olmalarının tespit edilmesi nedeniyle bu çalışmada da tek bir meslek grubu üzerinde veri toplanmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda satış ve pazarlama temelli işlerde prim sistemine dayalı belirli bir kotayı yakalamak amacıyla çalışanların çoğu zaman belirsiz ve uzun saatler çalışmaları, sektörün çalışanlar ve örgütler açısından oldukça yoğun rekabet halinde olması, sektörde işgücü devir oranının yüksek olması gibi nedenlerle araştırmanın kapsamını tıbbi satış/ilaç mümessillerinin oluşturmasına karar verilmiştir.

Araştırmanın evrenini, Konya ili ve çevresinde görev yapmakta olan tıbbi satış/ilaç mümessilleri oluşturmaktadır. Yapılan araştırma sonucunda, ilgili evrenin yaklaşık 350 tıbbi satış mümessilinden oluştuğu belirlenmiştir. Evren sayısının aşırı fazla ve ulaşılamaz olmamasından ötürü evrenin tümüne ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda Konya ili ve çevresinde çalışan tıbbi satış mümessillerine Konya’da buldukları sürelerde yüz yüze anket yöntemi ile Konya’da ulaşılamayanlara ise online anket yöntemi aracılığıyla ulaşılmaya çalışılmıştır. Dağıtılan 350 adet anketten geri dönenlerin sayısı 200 adet olmuştur. Dolayısıyla ankete katılım oranı %57’dir. Ancak 200 anketten 34 tanesi eksik veriler olması ve dikkatsizce doldurulmuş olmaları sebebiyle değerlendirmeye alınmamış, sonuç olarak toplamda 166 anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerine ilişkin frekans dağılımı incelendiğinde katılımcıların; % 42,2’ sinin “30-35” yaş, %24,1’ inin “24-29” yaş, %20,5’ inin “36-40” yaş ve %10,2’ sinin “41-46” yaş aralığında olduğu; % 80,4’ ünün erkek, % 19,6’ sının ise kadın olduğu; %69’ unun evli ve % 29,2’ sinin ise bekâr olduğu; %39,7’ sinin “6-10” yıldır, %31,4’ ünün “1-5” yıldır, %19,2’ sinin “11-15” yıldır, %9,5’ inin ise “16-25” yıldır ilaç sektöründe çalıştığı; % 30,4’ ünün “1”, %29,2’ sinin “2”, %23,8’ inin “3”, %8,9’ unun “4”, %5,4’ ünün “6” ve son olarak %1,2’ sinin “5” farklı işletmede çalıştığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %27,7’ sinin “1-2” yıldır, %28,3’ ünün “3-5” yıldır, %18,1’ inin “6-9” yıldır, %15,7’ sinin ise “10 ve üzeri” yıldır mevcut işletmede çalıştığı; %60,5’ inin lisans, %16,8’ inin yüksek lisans, %13,8’ inin ön lisans, %8,4’ ünün lise ve %0,6’ sının (sadece 1 kişinin) ise doktora mezunu olduğu belirlenmiştir. Son olarak katılımcıların günlük çalışma sürelerinin ise ortalama 8-10 saat arasında değiştiği tespit edilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. KMO değeri, psikolojik sözleşme ölçeği için 0,748; örgütsel güven ölçeği için 0,926 ve Bartlett testi kuyruk olasılıklarının 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğu ($p=0,00$) tespit edilmiştir. Elde edilen değerler, veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Sipahi vd., 2008: 80; Kalaycı vd., 2005: 322). Analizler, temel bileşenler yöntemi ve Varimax döndürme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Ölçek	Faktör	İfade	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Toplam Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha (α)
Psikolojik Sözleşme ($\alpha=0,733$)	İlişkisel Psikolojik Sözleşme	PS13	,781	% 23,55	% 39,06	0,825
		PS8	,765			
		PS16	,707			
		PS5	,667			
		PS12	,657			
		PS3	,621			
		PS14	,604			
		PS10	,598			
	PS17	,347				
	İşlemsel Psikolojik Sözleşme	PS9	,698	% 15,50		
		PS7	,683			
		PS2	,568			
		PS11	,560			
		PS1	,553			
PS15		,472				
PS4	,461					
PS6	,452					
Örgütsel Güven ($\alpha=0,965$)	Kurumsal Değer	ÖG16	,716	% 16,88	% 67,69	0,896
		ÖG 13	,709			
		ÖG 14	,697			
		ÖG 15	,678			
		ÖG 12	,600			
		ÖG 17	,542			
	Kurumsal Açıklık	ÖG 6	,506	% 15,27		
		ÖG 3	,751			
		ÖG 2	,725			
		ÖG 5	,700			
		ÖG 1	,682			
		ÖG 11	,616			
	Çalışma Arkadaşlarına Güven	ÖG 4	,567	% 13,07		
		ÖG 10	,512			
		ÖG 9	,411			
		ÖG 25	,821			
		ÖG 23	,682			
	Yöneticiye Güven	ÖG 28	,628	% 11,57		
		ÖG 29	,610			
		ÖG 20	,424			
		ÖG 19	,708			
		ÖG 21	,636			
	Ast-Üst İlişkisinde Güven	ÖG 26	,605	% 10,90		
		ÖG 18	,577			
ÖG 22		,543				
ÖG 24		,520				
	ÖG 8	,754	% 10,90			
	ÖG 7	,626				
	ÖG 27	,517				

	ÖG 30	,517		
Notlar: (i) Varimax Rotasyonlu Asal Bileşenler Analizi; (ii) Psikolojik Söz: KMO = 0,748; Bartlett Testi = 889,88; p=0,00 (p<0,05); (iii) Örgütsel Güven: KMO = 0,926; Bartlett Testi = 3770,48; p=0,00 (p<0,05).				

Yapılan faktör analizi sonucunda Tablo 1’de görüldüğü üzere katılımcıların, psikolojik sözleşme ve örgütsel güvene ilişkin ifadelerden oluşan Likert ölçekli ifadeleri orijinal ölçekte olduğu gibi psikolojik sözleşme için iki farklı boyutta, örgütsel güven için beş farklı boyutta algıladıkları tespit edilmiştir. İlgili faktörlerin çalışanların psikolojik sözleşme algılarını %39,06 oranında; örgütsel güven düzeylerini ise %67,69 oranında açıkladığı görülmüştür. Faktör analizinde faktörlerin toplam varyansın 2/3’ünü açıklaması istenmektedir. Ancak özellikle sosyal bilimler alanındaki araştırmalarda bu değere ulaşmanın zor olması nedeniyle açıklanan varyansın 0,30 olması yeterli görülebilmektedir (Bayram, 2004: 132). Söz konusu faktörlere ait ifadelerin faktör yükleri incelendiğinde ise değerlerin sosyal bilimlerde kabul edilebilir sınır olan 0,4’ün (Şencan, 2005: 390) üzerinde olduğu görülmekte, yalnızca psikolojik sözleşme ölçeğinin 17. ifadesinin bu sınırın altında olduğu ancak güvenilirlik değerinin yüksek olması ve ilgili ölçek bağlamında önemli bir ifade olarak görülmesi nedeniyle ölçekten çıkarılmamıştır.

Yapılan faktör analizi sonucunda örgütsel güven ölçeğine ait ifadelerin beş faktör altında toplandığı görülse de araştırma amacı ve hipotezleri doğrultusunda örgütsel güvenin çatı bir kavram olarak tek bir faktör altında değerlendirilmesi ve bu şekilde analizlere geçilmesi uygun bulunmuştur.

Veri toplama aracının güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach’s Alpha değerleri hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeklerdeki soruların güvenilirlik düzeylerini göstermektedir. Cronbach’s Alpha değerinin 0,70 ve daha üzerinde olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Ancak sosyal bilimlerde bu sınır, soru sayısının az olduğu durumlarda 0,60 ve üzeri olarak da kabul görmektedir (Sipahi vd., 2008: 89). Söz konusu değerler yukarıdaki Tablo 1’de görülebilmektedir. Bu doğrultuda psikolojik sözleşme ölçeği ve alt boyutları için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin güvenilirlik oranının %73,3 ve örgütsel güven ölçeği için güvenilirlik oranının %96,5 olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu ölçeklerin alt boyutlarının da güvenilirlik oranlarının 0,60’dan büyük olması nedeniyle söz konusu ölçekler ve alt boyutları istatistiki bakımdan güvenilir kabul edilmiştir.

4.2. Korelasyon Analizi

Katılımcıların psikolojik sözleşme algıları ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi neticesinde Tablo 2’deki bulgular elde edilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Katsayıları

ÖLÇEK	\bar{X}	SS	(1)	(2)	(3)
Psikolojik Sözleşme (1)	3,50	,495	1		
-İlişkisel PS (2)	3,78	,668	,753**	1	
-İşlemsel PS (3)	3,17	,694	,701**	,058	1
Örgütsel Güven	3,72	,681	,340**	,646**	-,185*

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (one-tailed). p<0,05
** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed). p<0,01
*** Ölçekte; 1=«Kesinlikle Katılmıyorum» ; 5= «Kesinlikle Katılıyorum»
**** \bar{X} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma ; n=166

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; katılımcıların psikolojik sözleşme algıları ile örgütsel güven düzeyleri arasında zayıf düzeyde, pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır (r=0,340; p<0,01). Ayrıca psikolojik sözleşme boyutlarından ilişkisel psikolojik sözleşme ile örgütsel güven arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı (r=0,646; p<0,01); işlemsel psikolojik sözleşme ile örgütsel güven arasında ise zayıf düzeyde, pozitif (r= -0,185; p<0,05) ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklere göre 5’li Likert ölçeği bağlamında ortalama değerler, “1,00-2,33” düşük düzey, “2,34-3,66” orta düzey ve “3,67-5,00” yüksek düzey olarak değerlendirildiğinde; katılımcıların ilişkisel psikolojik sözleşme ve örgütsel güven ortalamalarının yüksek düzeyde; psikolojik sözleşme ile işlemsel psikolojik sözleşme ortalamalarının ise orta düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

4.3. Regresyon Analizi

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığını test etmek amacıyla doğrusal regresyon analizi yapılmış ve ilgili bulgular aşağıdaki Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3: Doğrusal Regresyon Analizleri

Model	Bağımsız Değişken	Model Özeti ve Anova					Katsayılar (Coefficients)			
		R	R ²	ΔR ²	F	p	B	β	t	p
1	Psikolojik Sözleşme	,340	,115	,110	21,38	0,00	,467	,340	4,62	0,00
2	İlişkisel PS	,683	,467	,460	71,41	0,00	,671	,659	11,50	0,00
	İşlemsel PS						-,219	-,223	-3,90	0,00

Bağımlı Değişken: Örgütsel Güven

Öncelikle psikolojik sözleşme değişkeninin örgütsel güven üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analiz yapılmıştır. Tablo 3’e göre ilgili regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir (F=21,38; p=0,00; p<0,05). Bu bağlamda örgütsel güven değişkenine ilişkin toplam varyansın (değişimin) %11’inin (ΔR²=0,110; p=0,00) psikolojik sözleşme değişkeni ile açıklanabileceği anlaşılmaktadır. Ayrıca katılımcıların psikolojik sözleşme algılarının, örgütsel güven (β=0,340; p=0,00) düzeyinin anlamlı ve pozitif bir yordayıcısı olduğu görülmektedir. Bir diğer ifadeyle, katılımcıların psikolojik sözleşme algılarının, örgütsel güven düzeylerini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu veri doğrultusunda H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

İkinci olarak psikolojik sözleşme boyutlarının örgütsel güven üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmış ve ilgili bulgular Tablo 3’te verilmiştir. Buna göre ikinci regresyon modelinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir (F=71,41; p=0,00; p<0,05). Bu bağlamda örgütsel güven değişkenine ilişkin toplam varyansın (değişimin) %46’sının (ΔR²=0,460; p=0,00) ilişkisel ve işlemsel psikolojik sözleşme değişkenleri ile açıklanabileceği anlaşılmaktadır.

Ayrıca katılımcıların ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının, örgütsel güven (β=0,671; p=0,00) düzeyinin anlamlı ve pozitif bir yordayıcısı olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, katılımcıların ilişkisel psikolojik sözleşme algılarının, örgütsel güven düzeylerini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu doğrultusunda H_{1a} hipotezi kabul edilmiştir. Diğer yandan katılımcıların işlemsel psikolojik sözleşme algılarının, örgütsel güven (β= -0,219; p=0,00) düzeyinin anlamlı ve negatif bir yordayıcısı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla katılımcıların işlemsel psikolojik sözleşme algılarının, örgütsel güven düzeylerini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu doğrultusunda H_{1b} hipotezi ise reddedilmiştir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Günümüz iş dünyasında önemli yer edinen global rekabet, sürekli değişim ve gelişim, inovasyon ve bilgi kavramları sürdürülebilir başarı elde etmek isteyen örgütlerin insan kaynağına verdiği değeri artırmıştır. Geçmişte sadece bir maliyet unsuru şeklinde yaklaşılan çalışanlar günümüzde değerli bir varlık, yetenek ve bilgisinden en verimli düzeyde faydalanılacak birer değer ve bilgi çağının altın yakalı bilgi işçileri olarak görülmektedir. Örgütlerin değişim, gelişim, yenilik ve bilgi çağında fark yaratacak bilgi işçilerini bünyelerine katmaları, onları örgütlerinde tutabilmeleri, ayrıca en etkin ve verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamaları da önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışanların etkinliği ve verimliliğinin sağlanması için iş sözleşmesi dışında çalışanların zihinlerinde

oluşturdukları örgütten beklentilerinin karşılanması ve örgütün çalışanlara karşı yükümlülüklerini yerine getirmesi ve bu sayede örgütte güven ortamını sağlanması gerekmektedir.

Bu noktadan hareketle, araştırmada çalışanların psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven düzeyleri üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmış ve bu doğrultuda tıbbi ilaç mümessilleri üzerinde nicel bir araştırma yapılmıştır.

Bağımsız değişken psikolojik sözleşmenin, bağımlı değişken örgütsel güven üzerinde etkisinin olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizinde, genel olarak psikolojik sözleşmenin örgütsel güven üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik sözleşmenin, örgütsel güven değişkenini %11 oranında açıkladığı; bir başka ifadeyle örgütsel güven değişkeninin %11 oranında psikolojik sözleşmeye bağlı olarak şekillendiği tespit edilmiştir. Böylece H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, Guest ve Conway (1998), Atkinson ve Cuthbert (2006) ve Maguire'in (2002) kuramsal açıklamaları ile örtüşmekle birlikte, Robinson ve Rousseau (1994), Millward ve Hopkins (1998), Atkinson (2007) ve Özgen'in (2010) araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Psikolojik sözleşme bağlamında her iki tarafın da sorumluluk ve yükümlülüklerini yerine getirdikleri, diğer bir ifadeyle sağlıklı bir şekilde işleyen psikolojik sözleşmenin var olduğu; bu doğrultuda çalışanın yeteneklerini ve sorumluluklarını geliştirmesine bir diğer ifadeyle işinde kişisel gelişim ve ilerlemesine fırsat ve destek verilen, adil ve objektif kariyer ve terfi sistemi ile kararlara katılım imkânı sağlanan, pozitif işçi-işveren ilişkilerine ve işbirliğine dayalı mutlu bir iş ortamına sahip, özel hayatına saygı duyulan ve anlayış gösterilen, tatmin edici maddi imkânlar sağlanan bir örgütte çalışanların örgütsel güven düzeylerinin olumlu etkilenmesi son derece doğal ve beklenen bir sonuçtur.

Psikolojik sözleşmenin alt boyutlarının örgütsel güven üzerindeki etkilerini tespit edebilmek amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre ise psikolojik sözleşmenin alt boyutlarının örgütsel güven değişkenini %46 oranında açıkladığı; bir başka ifadeyle örgütsel güven değişkeninin %46 oranında ilişkisel ve işlemsel psikolojik sözleşmeye bağlı olarak şekillendiği anlaşılmıştır. Ayrıca ilişkisel psikolojik sözleşmenin örgütsel güven üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu doğrultusunda H_{1a} hipotezi de kabul edilmiştir. Bu sonuç ise Millward ve Hopkins (1998), Arnold (1996), Aselage ve Eisenberger (2003), Kingshott (2006), Atkinson (2007) ve Özgen'in (2010) yapmış oldukları çalışmalarla paralellik göstermektedir.

İlişkisel psikolojik sözleşmede işlemsel sözleşmelerin aksine duygusal ağırlığı olan tutum ve davranışlar önemli rol oynamaktadır (Levinson vd.,1962). Bu doğrultuda ilişkisel psikolojik sözleşme destek, bağlılık, güven duyma gibi sosyo-duygusal faktörleri içermektedir (Arnold, 1996; Millward ve Hopkins, 1998; Aselage ve Eisenberger, 2003; Özgen, 2010). Dolayısıyla ilişkisel psikolojik sözleşme bağlamında maddi çıkarılardan ziyade duygusal anlamda örgütünde tatmin duygusu yaşayan, örgütüne karşı aidiyet duyguları oluşan çalışanın örgüte olan güveninin artması da beklenen bir sonuçtur.

Son olarak işlemsel psikolojik sözleşmenin örgütsel güven değişkeni üzerinde negatif ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Bu bulgu doğrultusunda ise H_{1b} hipotezi reddedilmiştir. Bu bulgu ise sadece Özgen'in (2010) araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir.

Çalışanların özellikle yüksek ücret, dışsal ödül gibi maddi beklenti ve taleplerinin yerine getirilmesi temelinde işlevsellik kazanan işlemsel psikolojik sözleşmenin, literatürdeki Atkinson (2007) gibi araştırmacıların da elde ettikleri bulgular doğrultusunda, örgütsel güveni olumlu yönde etkileyeceği düşünülmüştü. Diğer yandan Rousseau (1995), Shore ve Tetrick (1994) gibi bazı araştırmacılar da, güven kavramının sosyal mübadele temelli ve uzun vadeye dayalı olması nedeniyle işlemsel sözleşmelere nazaran ilişkisel psikolojik sözleşmelerin bir fonksiyonu olabileceğini, işlemsel

psikolojik sözleşme için güven kavramından bahsedilemeyeceğini ifade etmişlerdir (Özgen, 2010). Ancak söz konusu araştırmacılar işlemsel psikolojik sözleşmelerin örgütsel güven kavramının bir öncülü veya fonksiyonu olduğunu ya da bu kavramlar arasında direkt bir ilişki olamayacağını belirtse de, iki kavram arasında bu çalışmada elde edilen bulguda olduğu gibi negatif bir etkileşimin olacağını da öngörmemişlerdir, dolayısıyla söz konusu bulgunun beklenen ve doğal bir sonuç olduğunu söylemek doğru olmayacaktır. Bu durumu, kavramlara ilişkin literatürü irdeleyerek tartışmak gerekirse şu noktalara değinmekte fayda vardır.

Kuramsal tartışmalarda da değinildiği üzere güven ve örgütsel güven kavramları yavaş yavaş oluşan ve gelişen kavramlardır; inşa edilmesi zor, kaybedilmesi ise kolaydır (Nielsen, 1999; Sahay, 2003). Şayet işçi ve işveren, işe dayalı ilişkilerinin başında ise güven kavramının oluşumu yalnızca fayda/maliyet analizine dayalı bir çizgide yol almakta ve ekonomik mübadele temelli bu ilişkide her zaman derin şüpheler oluşabilmektedir (Lewicki ve Bunker, 1996). Nitekim işlemsel psikolojik sözleşme kavramı da yüksek maaş, mesai ve ödüllendirme gibi öncelikleriyle maddi çıkarlara dayalıdır ve ekonomik mübadele üzerine kurulmuştur, genellikle çalışan, örgütü kariyerinde yükselmek için bir basamak gibi görerek uzun vadeli bir iş ilişkisi düşünmemekte, dolayısıyla daha pragmatik bir bakış açısına sahip olmaktadır. Sosyal mübadele kuramında da ifade edildiği üzere bu tip ilişkiler genellikle kısa vadeli (Cropanzano vd., 2003) ve taraflar arasında yakın bir ilişki söz konusu değildir. Bu kısa vadeli ve maddi çıkarlara dayalı ilişkinin ise zaten kazanılması güç ve zamana dayalı olan güven kavramı üzerinde olumsuz etki yapabileceği, güvensizlik doğurabileceği düşünülmektedir. Öte yandan psikolojik sözleşmenin doğası gereği yazılı olmaması ve her beklentinin açıkça konuşulmaması (Rousseau, 2004), bir diğer ifadeyle psikolojik sözleşmenin çalışanın gelecekteki amaçlara ilişkin verilen söz veya vaatlere ilişkin algılarına dayanması (Morrison ve Robinson, 1997), bu algıların ise belirsiz, zamanla değişime uğrayan ve yoruma açık yapısı da maddi temelli beklentilerde güvensizliğe yol açarak örgütsel güven üzerinde olumsuz etki yapabilecektir.

Ayrıca bu araştırmanın örneğini teşkil eden tıbbi satış mümessillerinin performans temelli olarak örgütlerince değerlendirilmeye tabi tutulmaları, bu bağlamda performansları bahane edilerek işten çıkarmaların, dolayısıyla sektörde işgücü devir oranının yüksek olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla çalışanların sürekli bir pazarlama ve satış baskısı altında olmaları, dahası genellikle dış etkenlere bağlı satış değerlerinden sorumlu tutulmaları onların iş ilişkisini tamamen ekonomik mübadele temelli görmelerine, bu doğrultuda psikolojik sözleşmeye de işlemsel boyutta bakmalarına neden olmaktadır. Bu durumda ise kısa vadeli ve maddi çıkarlı iş ilişkileri, sürekli satış baskısı altında kalan çalışanın işi ve örgütüyle duygusal bir bağ kuramaması ve işten çıkarılma korkusu maddi olanakları yeterli düzeyde olsa bile örgüte olan güvenini olumsuz etkileyebilmektedir.

6. ÖNERİLER

Psikolojik sözleşme ve örgütsel güven arasındaki etkileşimin tespiti amacıyla yapılan bu araştırmanın sonuçları ışığında geliştirilen öneriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- ✓ Yöneticilerin çalışanlarla sürekli iletişim halinde olmaları ve onların beklentilerini iyi anlamaları gerekmektedir,
- ✓ Etkin iletişim aracılığıyla beklentiler ve yükümlülükler açıkça konuşulabilmeli ve gerçekçi olmayan beklentiler tartışılabilir,
- ✓ Örgütler vaatte bulunurken çok dikkatli olmalı ve yerine getiremeyecekleri şeyleri vaat etmekten kaçınmalıdır,
- ✓ Psikolojik sözleşme ihlali yaşanması durumunda çalışanlara adil davranılıp davranılmadığı gözden geçirilmeli, çalışanlarla iletişime geçilerek ihlalin giderilmesi için çözüm yolları aranmalıdır,

- ✓ Örgütsel güven ortamının sağlanması ve çalışan bağlılığının artırılması için yöneticilerin psikolojik sözleşmesinin etkin işlemlerini sağlaması gerekmektedir,
- ✓ Örgütler psikolojik sözleşmenin önemini farkında olmalı ve örgütsel güveni sağlamada önemli rol oynadığının bilincinde olmalıdırlar,
- ✓ Örgütsel güvenin sağlanması için bütün prosedür, uygulama, terfi ve kariyer imkanlarında adil ve etik davranılmalı, bu noktada özellikle yöneticilerin dürüst, saygılı ve adil olmaları gerekmektedir. Ayrıca etkin iletişim ve bilgi paylaşımı, çalışanların kararlara katılımının sağlanması da güvenin yerleşmesinde dikkate alınması gereken diğer noktalardır.

Bundan sonra konuyla ilgili yapılacak çalışmalarda literatüre katkı sağlamak amacıyla psikolojik sözleşmenin çalışan verimliliği, iş başarımı, motivasyonu, stres ve tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkilerinin incelenmesi ayrıca örgütsel vatandaşlık algısı, örgütsel adalet algısı gibi çalışan tutum ve davranışları üzerindeki etkilerinin de incelenmesinde fayda görülmektedir.

Araştırma sadece tek bir sektörde uygulanmıştır. Dolayısıyla konu ile ilgili yapılacak bundan sonraki çalışmaların diğer sektörleri de kapsamı ve sektörler arasında karşılaştırma yapılması da yararlı olacaktır. Ayrıca sonuçlar rekabetin yoğun olarak yaşandığı özel sektörü temsil ettiğinden, kamu kesiminde yapılacak çalışmalar hatta kamu ve özel sektör karşılaştırmaları çalışmalar yapılması literatüre katkı sağlayacaktır. Bir diğer nokta da, bu çalışmanın evreninin Konya ili ve çevresini kapsamı nedeniyle araştırma sonuçlarının genellebilirliği noktasında sınırlılık teşkil etmektedir. Dolayısıyla bundan sonraki çalışmaların daha geniş bir evreni kapsayacak şekilde ele alınması faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. L. Berkowitz (Editör), *Advances in Experimental Social Psychology* içinde (s. 267-299), New York: Academic Press.
- Amit, R. & Schoemaker, P. J. H. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 14, 33-46.
- Anderson, N. & Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19(Special Issue), 637-647.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*, Homewood IL: Dorsey Press.
- Arnold, J. (1996). The psychological contract: a concept in need of closer scrutiny? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(4), 511-520.
- Aselage, J. & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491-509.
- Atkinson, C. (2007). Trust and the psychological contract. *Employee Relations*, 29(3), 227-246.
- Atkinson, C. & Cuthbert, P. (2006). Does one size fit all?: A study of the psychological contract in the UK working population. *Internal Journal of Manpower*, 27(7), 647-665.
- Aytaç, S. (1997). *Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi, Planlaması, Geliştirilmesi ve Sorunları* (1. Baskı). İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Bayram, N. (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M. & Pillutla, M. M. (1998). A formal model of trust based on outcomes. *Academy of Management Review*, 23(3), 459-472.
- Bigley, G. A. & Pearce, J. L. (1998). Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust. *Academy of Management Review*, 23(3), 405-421.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

- Bromiley, P. & Cummings, L. L. (1996). *The organizational trust inventory (OTI)*. R.M. Kramer & T.R. Tyler (Editörler), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* içinde (s. 302-319. Thousand Oaks: Sage.
- Buranapin, S. (2007). *Psychological Contract Alignment and Career Effectiveness Under A Radical Organizational Change: A Case Of Chiang Mai University*. School of Management, Boston University.
- Clutterbuck, D. (2005). Communication and the psychological contract. *Journal of Communication Management*, 9(4), 359-364.
- Cook, J. & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Coyle-Shapiro, J. A-M. & Kessler, I. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 69-86.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. & Byrne Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- Daboval, J., Comish, R., Swindle, B. & Caster, W. (1994). A trust inventory for small businesses. Small Businesses Symposium.
- De Vos, A., Buyens, D. & Schalk, R. (2003a). Psychological contract development during organizational socialization: Adaptation to reality and the role of reciprocity. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 537-559.
- De Vos, A., Buyens, D. & Schalk, R. (2003b). Making sense of a new employment relationship: Psychological contract-related information seeking and the role of work values and locus of control. *Vlerick Leuven Gent Working Paper Series*, 28, 1-31.
- Demir, Ö. & Acar, M. (2005). *Sosyal Bilimler Sözlüğü* (6. Baskı). Ankara: Adres Yayınları.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279.
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12(4), 450-467.
- Doğan, S. & Demiral, Ö. (2009). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin etkisine ilişkin bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 32, 47-80.
- Driscoll, J. W. (1978). Trust and participation in organizational decision making as predictors of satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21(1), 44-56.
- Erdem, F. & İşbaşı, J. Ö. (2000). Takım çalışmalarında güven ve güvensizlik: Performans için koşulsuz güven mi, optimum güven mi? 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 25-27 Mayıs 2000, Nevşehir.
- Erden, A. & Erden, H. (2009). Predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2180-2190.
- Greenberg, J. (1999). *Managing Behavior in Organizations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Grimmer, M. & Oddy, M. (2007). Violation of the psychological contract: The mediating effect of relational versus transactional beliefs. *Australian Journal of Management*, 32(1), 153-175.
- Guest, D. E. (1998). Is the psychological contract worth taking seriously? *Journal of Organizational Behavior*, 19, 649-654.

- Guest, D. & Conway, N. (1998). *Fairness at Work and the Psychological Contract*. Institute of Personnel and Development, London.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Keser, A. (2002). Çalışma yaşamında farklı bir yaklaşım: Psikolojik akit. *M.Ü. SBE Öneri Dergisi*, 5(17), 9-13.
- Kingshott, R. P. J. (2006). The impact of psychological contracts upon trust and commitment within supplier-buyer relationships: A social exchange view. *Industrial Marketing Management*, 35(6), 724-739.
- Knights, J. A. & Kennedy, B. J. (2005). Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior public servants. *Applied HRM Research*, 10(2), 57-72.
- Lee, G. J. & Faller, N. (2005). Transactional and relational aspects of the psychological contracts of temporary workers. *South African Journal of Psychology*, 35(4), 831-847.
- Leung, A. S. M. & Chang, L. M. K. (2002). Organizational downsizing: Psychological impact on surviving managers in Hong Kong. *Asia Pacific Business Review*, 8(3), 76-94.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. R.M. Kramer & T.R. Tyler (Editörler), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* içinde (s. 114-139). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Levinson H., Mandl, H. J., Munden, K. J., Price, C. R. & Solley, C. M. (1962). *Men, Management and Mental Health*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. New York: Wiley.
- Maguire, H. (2002). Psychological contracts: Are they still relevant? *Career Development International*, 7(3), 167-180.
- Marks, A. (2001). Developing a multiple foci conceptualization of the psychological contract. *Employee Relations*, 23(5), 454-455.
- Mayer, R. C., Davis J. H. & Schoorman F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Millward, L. J. & Hopkins L. J. (1998). Psychological contracts, organizational and job commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(16), 1530-1556.
- Mishra, J. & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/employer relationships: A survey of west michigan managers. *Public Personnel Management*, 19(4), 443-485.
- Mishra, J. & Spreitzer, G. M. (1998). Explaining how survivors respond to downsizing: The roles of trust, empowerment, justice and work redesign. *The Academy of Management Review*, 23(3), 567-588.
- Morrison, E. W. & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Nelson, L., Tonks, G. & Weymouth, J., (2006). The psychological contract and job satisfaction: Experiences of a group of casual workers. *Research and Practice in Human Resource Management*, 14(2), 18-33.
- Newstrom, J. W. & Davis, K. (1997). *Organizational Behaviour* (10th Edition). McGraw-Hill.

- Neves, P. & Caetano, A. (2006). Social exchange processes in organizational change: The roles of trust and control. *Journal of Change Management*, 6(4), 351-364.
- Nielsen, J. (1999). Trust or bust: Communicating trustworthiness in web design. *Nielsen Norman Group Articles*, <https://www.nngroup.com/articles/communicating-trustworthiness/>, Erişim Tarihi: 24.01.2019.
- Nyhan, R. C. & Marlowe, H. A. (1997). Development and psychometric properties of organizational trust inventory, *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.
- Parsons, P. (2004). *Ethics In Public Relations*. Great Britain: Kogan Page.
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 90(3), 79-91.
- Richard, O. C., McMillan-Capehart, A., Bhuiyan, S. N. & Taylor, E. C. (2009). Antecedents and consequences of psychological contracts: Does organizational culture really matter? *Journal of Business Research*, 62(8), 818-825.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- Roehling, M. V. (1997). The origins and early development of the psychological contract construct. *Journal of Management History*, 3(2), 204-217.
- Rousseau, D. M. (1990). New hire perception of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389-400.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Rousseau, D. M. (2004). Psychological contracts in the workplace: Understanding the ties that motivate. *Academy of Management Executive*, 18(1), 120-127.
- Rousseau, D. M. & Tijoriwala, S. A. (1998). Assessing psychological contracts: issues, alternatives and measures. *Journal of Organizational Behavior*, 19(Special Issue), 679-695.
- Sahay, B. S. (2003). Understanding trust in supply chain relationships. *Industrial Management & Data Systems*, 103(8), 553-563.
- Sargut, S. A. (1994). *Kültürlerarası Farklılaşma ve Yönetim*. Ankara: Verso Yayınları.
- Sashkin, M. (1990). *The Managerial Mirror: Trainer Guide*. King of Prussia, PA: Organization Design and Development Inc.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational Psychology* (3rd Edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.
- Sels, L., Janssens, M. & Brande, I. V. D. (2004). Assessing the nature of psychological contracts: A validation of six dimensions. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 461-488.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. & Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organizational Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Shore, L. M. & Tetrick, L. E. (1994). The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship. C.L. Cooper & D.M. Rousseau (Editörler), *Trends in Organizational Behavior* içinde (s. 91-110). Oxford: John Wiley and Sons.

- Sipahi, B. Yurtkoru, E. S. & Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Smith, D. (1998). Güvenilir bir organizasyon nasıl oluşturulur? *Harvard Business Review, Power Dergisi, Kasım-Özel Eki*, 4-11.
- Solomon, R. C. & Flores, F. (2001). *Güven Yaratmak*. İstanbul: Mess Yayınları.
- Sturges, J., Conway, N., Guest, D. & Liefoghe, A. (2005). Managing the career deal: The psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment and work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 821-838.
- Sullivan, S. E. (1999). The changing nature of careers: A review and research agenda. *Journal of Management*, 25(3), 457-484.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özgen M., H. (2010). Psikolojik sözleşme ve boyutlarının güven üzerindeki etkileri: Sivas ili kamu sağlık personeli üzerine bir araştırma. *18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 20-22 Mayıs.
- Özgen M., H. & Özgen, H. (2010). Psikolojik sözleşme ve boyutlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 1-19.
- Walker, A. & Hutton, D. M. (2006). The application of the psychological contract to workplace safety. *Journal of Safety Research*, 37, 433-441.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, A. M. & Werner, J. M. (1998). Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.
- Taylor, R. G. (1989). The role of trust in labor-management relations. *Organization Development Journal*, 7, 85-89.
- Topaloğlu, I. G. (2010). *İşgörenlerin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri, <http://sozluk.gov.tr/?q=g%C3%BCven&aranan=>
- Yılmaz, C. & Kabadayı, E. T. (2002). Dağıtım kanallarında bayilerin üretici firma lehine işbirliği davranışlarını etkileyen faktörleri inceleyen bir araştırma. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 17(5), 99-106.
- Zhao, H., Wayne, S., J., Glibkowski, B. C. & Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 60, 647-680.