**ÇIKAR ÇATIŞMASI İÇİNDEKİ İKİ AYRI ÖRGÜTE BAĞLI OLMANIN (İŞYERİ VE SENDİKA) İŞGÖRENLERİN GÜVEN DÜZEYİNE VE SENDİKA ÜYELİĞİ KARARINA ETKİSİ: TURİZM SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ**

 Prof. Dr. Oya Aytemiz SEYMEN Öğr. Gör. Taşkın KILIÇ

**ÖZET**

**Problem Durumu:** İşgörenler birbirine çıkar çatışması açısından karşı olan iki örgüte (işyeri/sendika) bağlı olarak görev yapmaktadırlar ve bu durum ilgili yazında ikili bağlantı olarak ele alınmıştır. Ancak, örgütsel güvene ilişkin yazınsal araştırmaların genellikle tek yönlü olarak incelendiği görülmektedir. Yazındaki bu boşluğu doldurabilmek için, bu çalışmada örgütsel güven kavramı iki yönlü olarak ele alınıp incelenecektir. Buna ek olarak, son 30 yıldır, genel olarak bütün sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de sendikalaşma oranlarının giderek düşme eğilimi gösterdiği açıktır. Buradan hareketle, düşük sendikalaşma oranları üzerinde örgütsel güven faktörünün etkili olup olmadığı, bu çalışmanın problemi olarak ifade edilebilir.

**Araştırmanın Amacı**: Örgüte ve sendikalara güven kavramının karşılıklı olarak ele alınıp incelenmesi ve bu kavramın iş görenlerin sendika üyeliği üzerine olan etkisinin tespit edilmesidir.

**Yöntem:** Bu çalışmadaki veriler,Antalya ilindeki otellerde çalışan 53 işgörene anket uygulanarak elde edilmiştir.

**Bulgular ve Sonuç:** Sendikaya olan güven düzeyinin işyerine olan güven düzeyinden yüksek olduğu, her iki güven düzeyi arasında pozitif bir ilişkinin olduğu yapılan analizler sonucu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *İkili Güven, Sendika, Turizm İşletmeleri*

 **ABSTRACT**

**Problem Statement**: Employee are serving as connected to two organizations (workplace, syndicate) opposing to each other for conflict of interest and this is under debate as bilateral connection at the letter .But, literary studies about organizational trust are generally examined as unidirectional.In thıs study, the concept of organizational trust is going to be examined as bi-directional to resolve the deficiency of the letter. In addition, for the last thirty years, generally, the syndication rates on tourism sector like all sectors have tended to decrease. Starting this point, ıt can stated whether organizational trust factor is effective on low syndication rates or not. As the problem of the study

**Resarch Aims:** The concept of mutual trust in the organization and the trade unions as the employees are taken up and examined and this concept is to determine the effect on union membership.

**Method:** Data for the study were obtained from 53 hotel employees in Antalya through questionnaires.

**Findings and Results:** Trust level is to the trade union higher than workplace and positive relationship between the level of trust that both have been identified as a result of the analysis.

**Keywords:** *Dual Trust, trade union, Tourism Industry*

**1.GİRİŞ**

Günümüzde, iş yaşamındaki hızlı değişimlerin etkisiyle, belirsizliğin ve karmaşıklığın giderek arttığı, katı hiyerarşik yapılanmaların daha esnek ve katılımcı yapılara dönüştüğü, grup çalışmalarına daha fazla önem verildiği ve mesleki gelişimin hız kazandığı örgütlerde anahtar role sahip olan kavramlardan biri de örgütsel güvendir (Sydow, 1998,31-62; Halis ve diğerleri,2007,26). Örgütsel güven, algılama ile ilgili olup, örgütlerde karmaşıklıkların ve belirsizliklerin azaltılması, sorunların daha kolay çözülmesinde, gönüllü işbirliğine dayalı etkili ilişkilerin oluşmasında ve örgütsel kuralların, prosedür ve faaliyetlerin daha fazla benimsenmesinde de etkili bir faktördür (Sitkin ve Stickel,1996,196-215; Hardy ve diğ.,1998,64-87). Buna ek olarak örgütsel güven, çalışanlar arasında ortak çalışmaların ve sağlıklı ilişkilerin yürütülmesinde de merkezi bir rol oynamaktadır (Barney ve Hansen,1994,175-190).

Son yıllarda bilimciler tarafından sıkça ele alınıp araştırmalara konu edinilen güven kavramının, örgütsel ve bireysel süreçlerdeki bir çok çıktıyı (örgütsel bağlılık, örgütsel adalet algısı, işten ayrılma niyeti, sendika üyeliği, performans, iş tatmini, stres, bilgi paylaşımı vb.) etkilediği tespit edilmiştir (Urhan,2005,71; Yorgun,2005,137-167; Neves ve Caetano, 2006,351-364; Renzl, 2008,206-220; Armstrong-Stassen,1998,361). Ancak ilgili yazında güven kavramı ağırlıklı olarak tek yönlü ele alınmış ve bu kavramın yalnızca örgütsel süreçlerdeki rolü incelenmiştir. Öte yandan endüstri ilişkilerinde örgütsel güveni araştıran çalışmamızda, konu gereği işgörenlerin hem örgüte hem de sendikaya bağlı olmaları nedeniyle, güvenin iki yönlü (sendika/örgüt) olarak incelenmesi ve bir tarafa duyulan güven ya da güvensizliğin diğer tarafı nasıl etkileyeceği konusu önem taşımakta olup; ilgili yazında bu yetersizliğin belli ölçüde giderilmesi amaçlanmıştır.

Yapılan araştırmalar, özellikle son 30 yıldır, Türkiye’deki bütün sektörlerde (%58,9) ve incelememize konu olan turizm sektöründe (%34,1) sendikalaşma oranlarının düşük seviyelerde olduğunu göstermektedir (17.01.2009 tarih ve 27113 sayılı Resmi Gazete). Bilimciler, düşük seviyedeki sendikalaşma oranlarının nedenleri arasında küreselleşme, taşeron uygulamalar, sendikalara olan güven sorunları vb. faktörleri göstermektedir (Yorgun,2005,144; Urhan,2005,62; Bulama,2010,40; Kılıç ve Seymen,2011,172-174; Flanagan,1994,315; Gerboğa,2006,1; Gökçe,2009,42). İlgili yazın incelendiğinde, örgüte duyulan güvenin sendikalara olan güveni nasıl etkileyeceği konusunda herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu konuda yapılan çalışmalar, örgütsel güven konusunu daha çok tek yönlü olarak (örgüte ya da sendikaya) şeklinde ele almışlardır(Urhan,2005,57-88; Yazıcıoğlu,2009,235-249; Gerboğa,2006,1).

Bu bağlamda, bu çalışmada, güven kavramının düşük sendikalaşma oranı üzerine etkisi, örgüte ya da sendikaya olan güven/güvensizlik düzeyinin diğer tarafı örgüt/sendika nasıl etkilediği çift yönlü olarak ele alınıp incelenecektir.

**2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

**2.1.Güven Kavramı:** Güven kavramı örgüt yazınında son 40-50 yıldır psikoloji, sosyoloji, politika, ekonomi, yönetim ve tarih gibi farklı pek çok sosyal bilim alanında dikkat çekmiş ve incelenmiştir (Halis ve diğerleri,2007,188). Bu kavram özellikle sosyal değişim (mübadele) kuramı içinde geçen önemli bir kavramdır (Whitener ve diğerleri,1998,513-530). Sosyal değişim kuramı, Blau (1964,361) tarafından geliştirilmiş olup; söz konusu değişim ilişkisinde, taraflar arasındaki karşılıklı ilişkiler belirli bir zorunluluğa dayandırılmamıştır. Bir taraf, diğer tarafa bir kaynak sağladığında; diğer tarafın da bu kaynağa karşılık vermesi beklenir. Buradaki karşılığın zamanlaması ve niteliği ise gönüllülük ve güven esasına dayanır (Gürbüz, 2006,48-75).

Güven, tüm sosyal ilişkilerin hem temeli hem de ön koşuludur (Guido ve diğerleri,2004,557). Bu yönüyle güven, sosyal ilişkilerde anahtar bir rol üstlenerek, tarafların diğerine karşı olan bütün davranışlarını etkileyen ve ilişkilerin merkezinde yer alan bir kavramdır (Neves ve Caetano, 2006,351-364). Bu kavram, sosyal ortamlardaki bireysel ve grupsal davranışlarda önemli bir role sahip olmasının yanında; özellikle belirsiz ve riskli durumlarda riski ve belirsizliği azaltıcı bir işlev görmektedir (Amogbokpa, 2010,1-117**;** Sheppard ve Sherman,1998,422). Güven, insanlar arası ilişkilerde etkileşimin sağlanmasında önem taşıdığı için; örgütlerdeki işçi-işveren ve işyeri tabanlı ilişkiler açısından da oldukça önemlidir (Young ve Daniel, 2003,139-155). Güvenin oluşabilmesi için bir özne ve bir nesne gerekmektedir. Güvenin nesnesi/öznesi; insanlar, örgütler, kuruluşlar ve sosyo ekonomik sistemlerdir (Nooteboom, 2002,8).

Yazında güven kavramı genel ve özel (gruba, örgüte vb.) olmak üzere iki düzeyde ele alınmış olup; her iki güven kavramı da birbirinden farklıdır (McKnight ve diğerleri,1998,23). Bu çalışmada da güven kavramı öncelikle genel düzeyde, daha sonra ise özel (örgütsel) düzeyde tanımlanacaktır.

Türk Dil Kurumu (2009) tarafından genel olarak güven, korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma, bağlanma ve itimat şeklinde tanımlanmıştır. Kabadayı,(2002; akt.Dönertaş,2008,34) ise güveni, tarafların birbirlerinin doğruluğuna, dürüstlüğüne, ticari ahlakına ve bilinçli olarak birbirlerine zarar vermeyeceklerine ilişkin olan inançlarından kaynaklanan bir eğilim olarak tanımlarken; Solomon ve Flores’e (2001,27-29) göre güven, bireyin vaatleriyle, taahhütleriyle, duygularıyla ve kendi iç tutarlılığı ile ürettiği, oluşturduğu, kurduğu, koruduğu ve sürdürdüğü bir şeydir. Rousseau ve diğerleri (1998,395), güveni, bir tarafın diğerinin davranışı veya niyeti ile ilgili olumlu beklentileri üzerine kurulmuş ve etkiye açık olmayı kabul etmeye dayalı psikolojik bir durum şeklinde tanımlamıştır. Renzl(2008,206-220)’e göre güven, bir olay, birey ya da gruba dayanma veya bağlı olma istekliliğidir. Özde bilimciler, güveni, risk içeren durumlarda başkalarının davranışlarına karşı emin ve olumlu beklentiler içinde olma durumu, şeklinde tanımlama noktasında hemfikirlerdir (Perks ve Halliday, 2003,338).

**2.2. Örgütsel Güven Kavramı:** Güven, genel olarak bireye özgü bir algı/inanç iken; örgütsel güven, örgütün bütününü kapsayan bir olgudur (Gilbert ve Tang,1998,321). Örgüt içinde bireysel ve kolektif öğrenme ve sürece katılan aktörler arasındaki doğrudan etkileşimin sonucunda oluşan güven; karşılıklı beklentilerin yerine getirilip getirilmediğinin belirlenmesi ihtiyacıyla ortaya çıkar (Lazaric, 2003,147). Örgütsel güven, çalışanların belirsiz veya riskli bir durumla karşılaştıklarında, örgütün kendilerine verdikleri sözleri ve taahhütleriyle, göstermiş oldukları davranışların tutarlı olup olmadığına dair inançlarıdır (Matthai, 1989,52). Örgütsel güven kavramı, Şimşek ve Taşçı (2004,34) tarafından, işgörenlerin yönetime olan güvenleri ve yönetimin kendilerine söylediklerine olan inançlarının derecesi olarak tanımlanmaktadır. Sayın (2009,105)’a göre örgütsel güven, örgütün güvenilirliğinin çalışanlar tarafından algılanması ve örgütün, çalışanlarının çıkarlarını koruyacağına, en azından zararına eylem göstermeyeceğine yönelik güven algılamasıdır. Bir başka tanımda ise örgütsel güven, çalışanların örgüt ortamında haklarının korunacağına ve etik davranışlarla karşılaşacaklarına olan inançları, şeklinde tanımlanmıştır (Çubukçu ve Tarakçıoğlu,2010,57). Bir kişinin örgütteki diğer bireylere olan güveni, o kişinin örgüte olan güveninden etkilenmektedir. Sisteme güven de insanlara olan güveni ve onlara karşı olan davranışları etkileyecektir (Nooteboom, 2002,8). Genel olarak örgütsel açıdan güven konusunu; bireyler arası güven, üst yönetime ve örgüte duyulan güven, işletmeler arası güven (tedarikçiler, ortaklar gibi) ve müşterilerin işletmelere karşı olan güveni olarak farklı başlıklar altında ifade etmek mümkündür (Arı,2003,17).

**2.3. Örgütsel Güven Kavramının Öncülleri ve Sonuçları:** Genel olarak güven, kısa sürede inşa edilen bir olgu olmayıp, oluşabilmesi için üzerinden zaman geçmesi gerekir. Diğer insanlara ya da örgüte karşı güven duymak/oluşturmak isteyen kişinin bu nedenle sabırlı olması gerekmektedir (Gilbert,1994,126). Güven duygusunun oluşmasında etkili olan birçok unsur bulunmaktadır (Özbek,2006,23-35). Aşağıda güveni oluşturduğu düşünülen belli başlı etkenler kısaca aktarılmaya çalışılacaktır. Bu etkenler örgütsel güvenin sağlanmasında da rol oynayacaklardır.

* **Bütünlük:** Bütünlük bileşeni, diğer tarafın yazılı ve sözlü vaatlere bağlı kalıp kalmadığını ifade etmektedir (Troy,2004,114-125). İnsan bir başkası ile bir süre kurduğu karşılıklı etkileşim sonucunda, o kişinin söyledikleri ve yaptıklarının birbirini tutup tutmadığı konusunda bir yargıya varır ve bu yargı sonucunda bütünlük olgusu meydana gelir (Özbek,2006,23-35).
* **Açıklık:** Açıklık, zihinsel erişilebilirlik ya da fikirleri ve bilgileri serbest bir şekilde paylaşmaya isteklilik olarak ifade edilebilir (Hosmer,1995,379-403). Burada anlatılmak istenen, diğer kişiye karşı yalın ve anlaşılır olarak olanların olduğu gibi anlatılarak ifade edilmesi yoluyla güvenin kazanılmasıdır (Agarwal,2003,325).
* **Yeterlilik**: Güveni anlamanın merkezinde yeterlilik ve sorumluluk yer almaktadır (Bews ve diğerleri,2002).Yeterlilik, kişinin belirli bir seviyede performans göstereceğine ilişkin bir yargıyı ifade etmektedir (McAllister,1995,24-59). Eğer bir insan diğer kişinin yaptığı işte yeterli olduğuna düşünüyorsa ona güvenecektir (Özbek,2006,23-35).
* **Empati:** Kişiler arası güven aynı zamanda bir grup içindeki kişilerin birbirlerini kabul etmelerini ve desteklemelerini ifade eder. Bir insanın diğer insanın duygu ve düşüncelerini algılaması anlamına gelen empati, bu noktada güvenin bir ön koşulu olarak ifade edilmektedir (Mindek,1984,2).
* **Dürüstlük:** İnsanlar kendilerine gerçeği söyleyen insanlara güvenirken, kendilerine yalan söyleyen insanlara güvenmezler (Koehn,1998,97).

Sydow (1998,31-62) ve Halis ve diğerleri (2007:195) ise güven kavramının öncüleri arasında, yetkilendirme, kararlara katılım ve olumlu geribildirimi göstermiştir. Bazı bilimciler, güvenin oluşmasında, ilk izlenimdeki duygusal ve psikolojik algının önemli bir etkisinin olduğunu belirtmişlerdir (Jones ve George,1998,3). Bilgin (2005,62) ise yüksek etik değerlerin varlığının, örgütsel güvenin oluşmasında ve ortaklık kurabilmenin nüvesi olduğunu belirtmektedir.

Yazında, güven kavramının örgütlerde, işlem maliyetini düşürme (Curral ve Judge, 1995), sorumluluk almayı artırma (Nyhan,2000,87-109), değişimin bir parçası olma isteği (Reinke,2003,23), bağlılığı artırma (Özbek,2006,23-35; Sydow,1998,31-62; İpçioğlu ve Erdoğan,2006,14; Asunakutlu,2002; Gilbert ve Tang,1998), işten ayrılma niyetini azaltma(Yazıcıoğlu,2009,235-249), sendika üyeliğini etkileme (Urhan,2005,57-88; Sayım,2005), performansı artırma (Sydow,1998,31-62; Davis ve diğ.,2000; Dirks ve Ferrin,2001,450-467; Büte,2011,171), iş tatminini artırma, stresi azaltma (Arı,2003,17-36; Yazıcıoğlu,2009,235-249; Rich,1997,320), bilgi paylaşımını artırma (Demir,2011,20), örgütsel vatandaşlık davranışını artırma (Dirks ve Ferrin,2001,450-467) vb. sonuçları vardır. Güven ile adalet kavramı arasında ise karşılıklı pozitif ilişki söz konusudur (Gulati,1998; Halis ve Şenkal,2009,13; Tan ve Tan,2000,126). Bunlara ek olarak örgütsel güvenin, işbirliği ve dayanışma sağlama (Porta ve diğerleri,1996,1-14), kaosu azaltma ve iletişimi etkinleştirme gibi işlevleri vardır (Hardy ve diğerleri,1998,64-87).

**2.5. Örgütsel Güven Kavramının Boyutları:** Yazında örgütsel güven ile ilgili pek çok model ve boyut üzerine vurgu yapılmaktadır. Bu nedenle örgütsel güven çok karmaşık ve çok boyutlu bir olgu olup, anlaşılması oldukça zordur (Papadopoulou ve diğerleri.,2001,323; Tschannen ve Hoy,1998,334). Yazında örgütsel güven, “yöneticiye güven”, “çalışma arkadaşlarına güven” ve “örgüte güven” boyutları çeşitli şekillerde ele alınmakla birlikte, yapılan çalışmalarda bu üç güven tipinin iç içe geçtiği ve kesin sınırlar içerisinde tanımlanamadığı görülmektedir (Börü ve diğerleri,2007,49-59;Yılmaz,2009,471-490). Örgüte güvenin öncülleri, algılanan örgütsel destek, dağıtım ve işlemsel adalet iken; yöneticiye güvenin öncülleri, dürüstlük, yetkinlik, çalışanlara karşı ilgi ve yardımsever davranışlardır (Börü ve diğ,2007,49-59). Yöneticiye güvenmenin sonuçları, yöneticiden memnunluk, iş tatmini ve yenilikçi davranışlar iken; örgüte güvenin sonuçları, işten ayrılma niyetinin azalması ve örgüte olan bağlılığın artmasıdır (Tan ve Tan, 2000,126).Yazında, özellikle “kime güven” sorusunun net bir yanıtı oluşmamış; kimileri doğrudan doğruya yöneticilere güveni, kimileri tepe yönetimine güveni, kimileri ise örgüte güvenin önemine işaret etmişlerdir (Perry ve Mankin,2004,165-179). Whitener ve diğ.,(1998,513-530)’e göre, yönetsel güvenilirlik davranışını etkileyen üç değişken vardır. Bunlar; örgüt yapısı, insan kaynakları politika ve ilkeleri ile örgüt kültürüdür.

Yazında yer alan örgütsel güven modelleri arasında, Daboval ve diğerlerinin(1994,1-9) geliştirdikleri model, dört alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; çalışanlara duyarlılık, yöneticiye güven, yeniliğe açıklık ve iletişim ortamıdır. McAllister (1995,24-59), Erdem ve İşbaşı (2000,634) ise, kişiler arasındaki güveni, bilişsel ve duygusal olmak üzere iki ayrı boyutta incelemişlerdir. *Bilişsel güven*, bir kişinin güvenilirliği, doğruluğu, dürüstlüğü ve bağlılığına ilişkin olarak diğer kişilerin düşünsel modellerini ifade ederken; *duygusal güven*, kişilere gösterilen özen ve ilgi sonucunda gelişen, duygusal bağın yansıttığı güçlü ve özel bir ilişkiyi anlatır. Demircan ve Ceylan (2003,142) ise güvenin, her biri bireyin güvene ilişkin algılarını etkileyen zihinsel, duygusal ve davranışsal faktörlerden oluştuğunu belirtmiştir.

Sonuç olarak yazında, örgütsel güvenin boyutları konusunda farklı görüşler olsa da bilimciler örgütsel güveni genel olarak üç boyutta ele alınmıştır. Bunlar, *Yöneticiye Güven, Örgüte Güven ve Bireysel Güven*dir. Yazında bireysel güvenle örgütsel güvenin birbirlerini karşılıklı olarak etkiledikleri de belirtilmektedir (Whitener ve diğerleri,1998). Bu çalışmada sözü edilen bu üç boyuta yer verilecektir.

**2.6. Sendika Kavramı ve Sendikaların Tarihsel Gelişimi:** 2821 sayılı Sendikalar Kanunun 2. Maddesine göre sendika, işçilerin veya işverenlerin çalışma ilişkilerinde, ortak ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek için meydana getirdikleri tüzel kişiliğe sahip kuruluşlar, olarak tanımlanmaktadır (07.05.1983 tarih ve 18040 sayılı Resmi Gazete).

Avrupa kökenli bir oluşum olan sendikacılık, ilk sanayileşen ülke olan İngiltere’de ortaya

çıkmış; dönemin şartları gereği bölge ülkelerine yayılması gecikmemiştir. İşçi sınıfı yasal

anlamda sendikalarına kavuşmak için uzun yıllar mücadele etmiştir. Sendikalar, ilk örgütlenme çalışmalarının üzerinden 100 yılı aşkın bir süre geçtikten sonra, ancak 1820’li

yıllarda İngiltere, ABD ve Almanya gibi ülkelerde yasal olarak tanınabilmiştir (Tokol, 2008:16). Sendikaların gelişimi, I.Dünya Savaşı’ndan ve 1929 ekonomik buhranından olumsuz etkilenmiştir. Aynı şekilde otoriter rejimlerin hüküm sürdüğü yıllar olan II. Dünya savaşında da olumsuz etkilenen sendikalar, bu süreçten sonra, Keynezyen ekonomik politikalar, refah devleti anlayışı ve Fordist üretim tarzı çerçevesinde, 1970’li yılların sonuna kadar birçok ülkede altın çağını yaşamıştır (Tokol, 2008,16). Bu tarihten günümüze kadar ise sendikalar birçok değişik etkenden dolayı ekonomik ve siyasi açılardan güç kaybetmişlerdir (Kılıç ve Seymen,2011,144-172).

Türkiye’deki sendikalar ise Batıdaki örneklerinden daha sonra kurulmuş olmalarına rağmen, sonraki dönemde dünyadaki gelişmelere benzer bir süreç yaşamışlardır (Akkaya,2004,3). Türkiye’de 1980’li yıllara kadar büyüme evresi geçiren sendikalar, hem 1982 Anayasası’ndaki sendikaları kısıtlayıcı hükümlerden dolayı, hem de dünyadaki birçok değişiklikten dolayı ekonomik ve siyasi açıdan önemli oranda güç kaybetmişlerdir (Kutal,2005,25; Müftüoğlu,2001,266).

**2.7.Türk Turizm Sektöründe Sendikal Örgütlenme:** Türkiye’de turizm sektöründeki sendikal örgütlenmeye bakıldığında, Türkiye'de genel sendikal örgütlenmenin gelişimine paralel bir durum görülmektedir. Bu işkolunda ilk sendika, 1948 yılında kurulan İstanbul Otel, Lokanta İşçileri Sendikası’dır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın verilerine göre; Türkiye’de sendikalar 28 farklı iş koluna ayrılmışlardır. 25 numaralı iş kolu olarak tanımlanan, “Konaklama ve Eğlence Yerleri” işkolunda TOLEYİS, MÜZİK-SEN, OLEYİS, TUTKON-İŞ olmak üzere dört sendika bulunmaktadır ve bunlardan sadece OLEYİS ve TOLEYİS 25 numaralı iş kolundaki üye sayısının en az %10’una sahip iki sendikadır (Dinçer ve diğ., 2005,336). 1980 yılında, otel-lokanta ve eğlence yerlerinin tümünde çalışanların sayısı 50.000 ve bu çalışan kesimin %40’a yakını sendika üyesi iken, yapılan toplu iş sözleşmelerinden yararlandıkları görülmektedir. 1992 yılında sektörde çalışan sayısı 150.000’e ulaşmış ve bu sayının % 26,6’sı sendikalara üye olmuştur (Ünsal,1992,1-5). 2009 yılına gelindiğinde, turizm sektöründe çalışan sayısı 327.929’a çıkmış; sendikalı üye oranı ise %34,1 olarak kalmıştır (17.07. 2009 tarih ve 27291 sayılı Resmi Gazete). Bu oranlar bize turizm sektöründe sendikalaşmanın, 1980 yılı ve öncesine göre özellikle 1990’lı yıllarda düştüğünü göstermektedir. Turizm sektöründe sendikalaşma oranı 2000’li yıllarda tekrar çıkış ivmesi yakalasa da, bu oranın %35’ler seviyesini geçemediği görülmektedir.

**2.8.Sendika Üye Sayılarının Düşük Olma Nedenleri**: Yazında sendikalar konusuyla ilgilenen pek çok yazar yaptıkları kuramsal ve görgül çalışmalarda son 30 yıldır sendikaların önemli ölçüde güç kaybettiğini belirtmektedirler (Royle,2002,437-465; Tokol,2008,16; Yalınpala,2002,279; Akaya,2004; Seymen ve Çeken,2004,53-77; Mahiroğulları,2006,161-190; Sert,2007,1-132; Yorgun,2005,149; Kılıç ve Seymen,2011,172; Urhan,2005). Bu yazarların neredeyse hepsi sendikaların güç kaybetmesini, küreselleşme başta olmak üzere, teknolojik gelişmeler, çokuluslu işletmeler, yeni yönetim teknikleri, özelleştirmeler, esnek çalışma koşulları ve güven gibi faktörlere bağlamaktadırlar.

Yukarıda yer alan ve sendikaları olumsuz yönde etkileyen faktörlerden, örgütsel güven kavramı bu çalışmada değişken olarak ele alınıp sendikalar üzerine olan etkisi bilimsel olarak incelenecektir. Çünkü bu kavramın, sendikalara üye olma kararını önemli ölçüde etkilediği yapılan az sayıdaki çalışmada tespit edilmiştir (Urhan,2005,181; Yorgun,2005,149). Urhan’ın (2005,72) yaptığı çalışmada, sendikasız ve üyelik deneyimi olan işçilerin sendikaya neden üye olmadıklarına yönelik soruya, %52’si sendikaya güvenmediği için, %60’ı ise sendikaların üye beklentilerini karşılayamadığı için üye olmadıkları yanıtını vermiştir. Türkiye’nin çeşitli illerinde 3.021 kişiyi kapsayan araştırma sonuçlarına göre, araştırmaya katılanların %34’ü sendikalara güvendiğini, %25’i orta düzeyde güvendiğini, %42’si ise güvenmediğini belirtmiştir (Adaman ve diğerleri, 2002,34-37). Dünya Değerler Araştırması 2000 yılı sonuçlarına göre sendikaya güven, %75; örgütlere güven ise %73 olarak tespit edilmiştir(www.bahcesehir.edu.tr).

Bu çalışmada özellikle çift taraflı (sendikalara ve örgüte) güven algısının sendikalara üye olma davranışına etkisi ele alınıp irdelenecektir.

**2.9.İkili Güven Kavramı (Sendika/İşveren):** Çift taraflı ilişkinin (örgüt/sendika) bilimsel yönden incelenmesi 1950’li yıllara dayanmaktadır (Gottlieb ve Kerr,1950; Stagner,1954,41-47; Purcell,1954). İkili bağlılık araştırmaları, sendikalar ve işverenler arasındaki mesafeye bir köprü oluşturmaya çalışmıştır (Demirbilek,2008,70-74). Bu araştırmalar, temelde Purcell’in (1954) tanımına dayanmaktadır. Purcell, ikili bağlılığı, işgörenin bir yandan çalıştığı örgütün tüm politikalarını, amaçlarını ve varlığını benimserken; aynı zamanda üyesi bulunduğu sendikanın da politikalarına, amaçlarına ve varlığına sahip çıkması, olarak tanımlamıştır (Purcell,1954). Stagner (1954,41-47) ise, ikili bağlılığın, işgörenlerin örgütleri ile sendikalarını bir bütün olarak algılama eğiliminden ve çalışma koşulları iyi olduğunda her iki örgüte güvenme eğiliminden geliştiğine işaret etmiştir. Çift taraflı bağlantı ile anlatılmak istenen, birbirleri ile çıkar çatışması içinde olan iki taraf (sendika/işveren) arasında kalan işgörenin sendikaya veya örgüte bağlılığı, güveni vb. bu ikilemden ne şekilde etkileneceğidir. Çünkü işgörenin bağlı olduğu bu iki kurum birbirleri ile çıkar çatışması içindedirler. Bu çatışmanın bir tür rekabet olarak ifade edilmesi de olasıdır. Bu rekabette işgören her iki tarafa da bağlantısı olan ve bütün çatışmaların onun üzerinden yürüdüğü bir yerdedir. Bu durum, doğal olarak işgörenin örgüte/sendikaya karşı olan tutum ve davranışlarını etkileyecektir.

Yazında ikili bağlantı çalışmaları daha çok örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinden yapılmış olup (Reed ve diğerleri,1994,10; Demirbilek,2008,70-74; Cohen,2005,432; Surface,1995,1-192) çift taraflı güven kavramı konusunda herhangi bir kuramsal teorik ya da görgül çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çift taraflı güven konusunu ele alan bu çalışma bu konudaki eksikliği gidermeye çalışacaktır. Yazında işgörenin çift taraflı bağlılık ilişkisi (örgüt/sendika) dört kategoride ele alınmaktadır (Carson ve diğerleri,2006; Hoell,2004,161-177; Surface,1995,1-192) Bunlar; Hem örgüte hem sendikaya bağlılık; sadece örgüte bağlılık; sadece sendikaya bağlılık ve ne örgüte ne de sendikaya bağlılık şeklinde sıralanabilir.

Bu çalışmada her iki tarafla da bağlantısı olan işgörenin, her iki örgüte karşı güven düzeyi ya da bir tarafa karşı olan güven düzeyinin diğer tarafı nasıl etkilediği ele alınıp incelenecektir.

**3. ARAŞTIRMA**

**3.1.Örneklem:** Araştırmanın örneklemini Antalya ili Manavgat ilçesinde yer alan otellerde çalışan sendikalı işgörenler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında otel çalışanlarına TOLEYİŞ sendikası aracılığıyla 100 adet anket dağıtılmış, fakat bunlardan 53’ü araştırmaya katılarak anketleri doldurmuşlardır. Araştırmaya katılım oranı %53’tür. Araştırma verileri SPSS 15 istatistik programında analizlere tabi tutularak sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

**3.2.Ölçek:** Örgüte güven ölçeği Ferres ve Travaglione (2003) tarafından hazırlanan ve Pekcan (2010,214) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçek, Yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. “Örgüte güven” ölçeği bu üç alt boyutun toplamından oluşmaktadır ve 11 madde içermektedir. Bu araştırmada bu ölçeğin seçilmiş olmasının nedeni bu ölçeğin daha önce Örgütsel Güven Kavramını ölçmekte kullanılmış geçerli ve güvenilir bir ölçek olmasıdır.

**3.3. Bulgular**

**Tablo-1 Araştırmaya Katılanların demografik Bilgileri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **YAŞ** | **Kişi** | **(%)** | **CİNSİYET** | **Kişi** | **(%)** |
| 18-24 | 5 | 9,4 | Kadın | 7 | 13,2 |
| 25-34 | 13 | 24,5 | Erkek | 46 | 86,8 |
| 35-44 | 28 | 52,8 | **EĞİTİM DÜZEYİ** | **Kişi** | **(%)** |
| 45 ve üzeri | 7 | 13,2 | İlköğretim | 22 | 41,5 |
| **GÖREV UNVANI** | **Sayı** | **(%)** | Lise | 19 | 35,8 |
| Servis Görevlileri | 14 | 26,4 | Ön Lisans | 4 | 7,5 |
| İdari Birimler(Muhasebe vb.) | 10 | 18,9 | Lisans | 8 | 15,1 |
| Teknik Servis | 7 | 13,2 | **İŞ DENEYİMİ/yıl** | **Sayı** | **(%)** |
| Aşçı | 10 | 18,9 | 0-5  | 19 | 35,8 |
| Yönetim | 3 | 5,7 | 6-10 | 9 | 17,0 |
| Diğer | 9 | 17,0 | 11-15 | 10 | 18,9 |
| **MEDENİ DURUM** | **Sayı** | **(%)** | 16 ve üzeri | 15 | 28,3 |
| Evli | 39 | 73,6 | **SENDİKA ÜYELİK SÜRESİ**  | **Sayı** | **(%)** |
| Bekar | 13 | 24,5 | 0-5 Yıl | 22 | 41,5 |
| Diğer | 1 | 1,9 | 6-10 Yıl | 11 | 20,8 |
| **AYLIK GELİR** | **Sayı** | **(%)** | 11-15 Yıl | 12 | 22,6 |
| 0-1000 | 10 | 18,9 | 16 ve üzeri yıl | 8 | 15,1 |
| 1001-1500 | 32 | 60,4 | **SENDİKA ÜYELİK NEDENİ** | **Sayı** | **(%)** |
| 1501-2000 | 10 | 18,9 | Güvence | 18 | 34,0 |
| 2001 ve üzeri | 1 | 1,9 | Haklar | 19 | 35,8 |
|  |  |  | Diğer | 16 | 30,2 |
| **Toplam** | **53** | **100** | **Toplam** | **53** | **100** |

**Tablo-1** araştırmaya katılanların demografik bilgilerini göstermektedir. Buna göre araştırmaya 53 kişi katılmıştır. Bunların 86,8’i Erkek, % 52,8’i 35-44 yaş aralığında, %41,5’i İlköğretim mezunu, %26,8’i Servis Görevlisi, %35,8’i 0-5 yıl arası iş deneyimine sahip, %73,6’sı Evli, %41,5’i 0-5 yıl arası sendika üyeliğine sahip, %60,4’ü 1001-1500 TL aylık geliri olan bireylerden oluşmaktadır. Ayrıca İşgörenlerden %35,8’i Sendikaya üye olma nedeni olarak sosyal ve ekonomik hakların etkili olduğunu, %34’ü güvence olsun diye sendikaya üye olduklarını, %30,22’si ise diğer nedenlerden dolayı üye olduklarını belirtmişlerdir.

**Araştırma Hipotezinin geliştirilmesi ve analiz Sonucu**

Araştırmanın giriş bölümünde de belirtildiği üzere; araştırmamızda bir tarafa (sendika/işyeri) güven ya da güvensizlik düzeyinin diğer tarafı nasıl etkileyeceğini tespit etmek bu araştırmanın ana hipotezini oluşturmaktadır. Bu bağlamda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

***“Sendikaya ya da örgüte Güven/ Güvensizlik düzeyi birbirini karşılıklı olarak negatif ya da pozitif yönde etkiler.”***

Araştırmada kullanılan ölçekten ***“işyerine güven”*** değişkeni ve ***“sendikaya güven”*** değişkeni olmak üzere iki değişken elde edildi. Bu iki değişkene regresyon analizi yapıldı. Bu analiz sonucunda Sendikaya güven ile Örgütsel güven arasında pozitif bir ilişki olduğu(R:0,358) görüldü. Bu ilişkiye göre sendikaya güven düzeyi arttıkça örgütsel güveninde arttığı ve sendikaya olan güven düzeyini örgütsel güven düzeyinin açıklama oranı %12,8 olarak tespit edilmiştir. Her iki örgüte güven düzeyi konusunda yapılan t testi sonucuna göre ise Sig-0,02 olarak tespit edilmiştir. Buna göre sendikaya olan güven ortalaması %79 işyerine olan güven ortalaması ise %62 olarak tespit edilmiştir.

**5. SONUÇ**

Bu çalışmada çıkar çatışması içerisindeki iki örgüte(sendika/işyeri) bağlı olan işgörenlerin her iki örgüte karşı olan güven düzeyleri ele alınıp incelenmesi sonucu aşağıdaki sonuçlara ulaşıldı.

Araştırmaya katılan iş görenlerin hem sendika hem de işyerine karşı olan güven düzeyleri karşılaştırmalı olarak ele alındığında; işgörenlerin sendikaya kaşı olan güven düzeyi ortalamalarının(%79), işyerine karşı olan güven düzeyi ortalamalarından(%62) daha yüksek düzeyde olduğu görüldü. Bu konuda yazında yapılan bazı çalışmalar (Urhan,2005,57-88; Adaman ve diğerleri,2002,34-37) sendikaya olan güven düzeyini %40-55 aralığında olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer taraftan Dünya Değerler Araştırması 2000 yılı (www.bahcesehir.edu.tr) sonuçlarına göre sendikaya güven, %75; örgütlere güven ise %73 olarak tespit edilmiştir. Bu oranlar bizim çalışmamızı destekler niteliktedir. Ayrıca bu çalışmada yapılan regresyon analizi sonucunda sendikaya güvenle, işyerine güven düzeylerinin birbirlerini pozitif yönde etkilediği ve sendikaya olan güven arttıkça, örgüte olan güveninde arttığı görülmektedir. Bu bulgular ışığında sendikaya olan güven düzeyinin yazında belirtilenden daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Ancak bu yüksek seviyenin nedeni olarak araştırmanın örnekleminde yer alan kişilerin sendika üyesi olmaları gösterilebilir. Çünkü sendikaya güven düzeyi araştırması üye olmayan işgörenler üzerinde yapılsaydı bu sonuçlar daha düşük seviyede olabilirdi. Gelecekte hem sendika üyeleri hem de üye olmayanlar üzerinde yapılacak çalışmalar bu durumu bilimsel yönden açıklayacaktır.

Bunlara ek olarak işgörenlere *“sendikaya üye olma nedenleri”* sorulduğunda %35,8’i Sendikaya üye olma nedeni olarak sosyal ve ekonomik hakların etkili olduğunu, %34’ü Güvence olsun diye sendikaya üye olduklarını, %30,2 ise diğer nedenlerden dolayı üye olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlar bize, işgörenlerin sendikaları bir hak arama yeri ve güven duyacakları bir kurum olarak gördüklerini göstermektedir.

***Araştırmanın Sınırlılıkları ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler***: Bu araştırmanın yapıldığı mevsimin aktif turizm sezonu olmaması nedeniyle özellikle denek sayısı bakımından istenilen sayıya ulaşılamamıştır. Bu durum araştırmanın en önemli sınırlılığıdır. Bu bakımdan bu çalışma ileriki çalışmalar için bir pilot çalışma niteliğinde değerlendirilebilir. Diğer taraftan “ikili güven” kavramını ele alan bu çalışma bu alanda öncü bir rol üstlenerek gelecek çalışmalar için yeni bir alan yaratacaktır.

**KAYNAKLAR**

AKKAYA, Yüksel (2004). Teknoloji, Esneklik, Çalışma İlişkileri ve Sendikacılık”, Toplum ve Hekim Dergisi, C.19, s..3.

AGARWAL, A., SHANKAR, R.(2003). On-Line Trust Building in E- Enabled Supple Chain, Supply Chain Management: An internationla Management, Vol. 8, Number. 4, pp. 324–334, s. 325

ARI, G.S.(2003) Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı?”, Gazi Üniversitesi T.T.E.F. Dergisi, Sayı:2, s.17-36.

AMOGBOKPA, T. G.(2010). The Connectıon Between The Two Facets Of TrustSupervısor Trust And Subordınate Trust) And Leader-Member Exchange Relatıonshıp In Two Manufacturıng Organızatıons PhD Thesise p.1-117 <http://search.proquest.com/docview/758921993/fulltextPDF/135D93C607466387AF/1>? accountid=16595

ADAMAN, F.,ÇARKOĞLU, A., ŞENATALAR, B., (2002). Household View on the Causes of Corruption in Turkey and Suggested Preventi ve Measures, TESEV, İstanbul, , s.34,37

ARMSTRONG-STASSEN, M. (1998). Downsizing the Federal Government: A Longitudinal Study of Managers’ Reactions. Canadian Journal of Administrative Sciences, 15:4, s.310-321.

BİLGİN, N.(2005). Tarımsal kooperatiflerde güven duygusunun ortakların kooperatife bağlılıkları ve performans algılarına etkisi: Tariş'te bir uygulama". Gebze YTE. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Doktora Tezi İstanbul. S.1-217

BARNEY J.B., HANSEN M.H.(1994).Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage in Strategic Management Journal, v 15, 175-190

BÖRÜ, D.,İSLAMOĞLU G. ve BİRSEL, M.(2007). Güven: Bir Anket Geliştirme Çalışması. Öneri Dergisi.27.7, 49-59.

BLAU, P. (1964). Exchange And Power İn Social Life”, New York: Wiley. 361-362

BULAMA,R. (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları İle Çalışanların Sendikalaşma Eğilimi Üzerine Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi Yök Tez Merkezi s,40

BÜTE,M.(2011). Etik İklim, Örgütsel Güven Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 25, Sayı: 1, 171

BEWS,N.F.,RUSSOW,G.J.(2002). A Role For Bussiness Ethics in Facilitating Trustworthiness, Journal Of Business Ethics, 39: pp. 377–390

CURRAL,S.C. and JUDGE T.A.,(1995). Measuring Trust Between Organizational Boundary Role Persons, Organizational Behaviorand Human Decision Processes, Vol. 64 pp.151 - 170.

ÇUBUKÇU,K.,TARAKÇIOĞLU,S .(2010). Örgütsel Güven ve Bağlılık İlişkisinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi İşletme Araştırmaları Dergisi 2/4 57-78

CARSON,P.P. CARSON,K., BİRKENMEİER,D., BETTY;T., ALFRED,G.(2006). Public Personnel Management; Summer Looking for Loyalty in All the Wrong Places: A Study of UnionandOrganizationCommitments35, 2; ABI/INFORM Completepg.137

COHEN, A. (2005). Dual Commitment to the Organization and the Union: A Multi-Dimensional Approach Relations Industrielles; Summer 2005; 60, 3; ABI/INFORM Complete pg. 432

DAVİS, J.,SCHOORMAN, D., MAYER, R., &TAN, T. H. (2000)."The trusted general Manager and Business unit Performance Empirical evidence of a competitive advantage", Strategic Management Journal**.** 21, 563-576.

DEMİR, S. E. (2011). Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmininin Çalışanlar Açısından Algısı; Kahramanmaraş Tekstil Sektöründe Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi, s.20

DEMİRBİLEK, T. (2008).İkili Bağlılık: İşletmeye ve Sendikaya Bağlılığın Belirleyicileri ve Sonuçları Ankara sanayi odası yayınları ASO Büyüteç s.70-74

DÖNERTAŞ, F. C.(2008). Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul s.34

DIRKS, T.K.,FERRİN D.L. (2001). “The Role of Trust in Organizational Setting” Organization Science, 12: ss. 450-467.

DABOVAL,J.,COMİSH,R., SWİNDLE,B.&GASTER,W.(1994). Trust İnventory for Small Businesses, Small BisinessesSymposium http ://www.sbaer.uca.edu/research/ssbia/1994/pdf/04.pdf p,1-9

## DİNÇER, M.Z, DİNÇER, F.İ, ERTUĞRAL, S.M, TURAN,T.G, GÜNGÖR,A. TEKELİ,N. (2005). Sosyal turizm Sektöründe Uluslararası Çalışma Örgütü Normlarının Önemi ve Bu Normların Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı, 49 s.336-359

DEMİRCAN, N. CEYLAN,A. (2003). Örgütsel Güven Kavram: Nedenleri ve Sonuçları, Yönetim Ve Ekonomi Dergisi Y l:2003 Cilt:10 Say :2 s.140-150

[Dünya Değerler Araştırması (WVS)](http://idealyatirim.com/dunya-degerler-arastirmasi-wvs)www.bahcesehir.edu.tr/habergoster/index/hid/664U.T. 25.01.2012

ERDEM, F., İŞBAŞI, J. Ö. (2000).Takım Çalışmalarında Güven Ve Güvensizlik: Performans İçin Koşulsuz Güven Mi? Optimum Güven Mi? Sekizinci Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi, 25-27 Mayıs s.634

FERRES, N. ve TRAVAGLİONE, T. (2003). The Development and Validation of the Workplace Trust Survey (WTS): Combining Qualitative and Quantitative Methodologies. APROS Meksika’ da sunulmak üzere hazırlanmış bilidiri. Erisim: 25.01.2012.[/desin.uamc.org/apros/papers/029.pdf](http://desin.uamc.org/apros/papers/029.pdf)

FLANAGAN,R., J. (1994). “Sendikacılık ve Toplu Pazarlık Ekonomisi”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Sabahattin Zaim’e Armağan, 1994/ B-3 C-1-4, s.315.

GERBOGA,D. (2006). Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Sendikal Örgütlenmeye ilişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi. Ankara Üniversitesi, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

GOTTLIEB, B., KERR, W. A.(1950). An experiment in industrial harmony. Personnel Psychology, 3, 445-453.

GİLBERT, W. F.(1994). Leadership And The Culture Of Trust, Praeger, Westport, Connecticut, Printed in United States Of America, s. 126

GİLBERT, J. A. and TANG, T. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents” Public Personnel Management, 27(3): 321–338.

GÖKÇE, E.(2009). İlköğretim Öğretmenlerinin Öğretmen Örgütlerine (Sendikalara) Üye Olmama Sebepleri Yüksek Lisans Tezi Yök Tez Merkezi s.1-52

GULATİ, R.(1998). "Alliancesand networks", Strategic Management Journal,19 (Special Issue).301-318.

GUİDO, Möllering, BACHMANN, Reinhard, LEE, Soo Hee .(2004).Introduction, Understanding Organizational Trust-Foundations, Constellations, and Issues of Operati onalisation, Journal of Managerial Psyghology, Vol. 19, No. 6,pp. 556–570, , s. 557

GÜRBÜZ, S.(2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık davranışı arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(1),48-75.

GERBOĞA,D.(2006). Okul Yöneticilerinin Ve Öğretmenlerin Sendikal Örgütlenmeye ilişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi. s.1

HALİS ,M.,ŞENKAL, A.(2009). Türk İşletme Kültüründe Ortaklık Ve Güven, İstanbul Ticaret Odası, sosyal Yayınlar;-33 s.13

HALİS, M. GÖKGÖZ,G.S.YAŞAR,Ö. (2007). Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri Ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Manas Üniversite Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:17 s.1-217

HARDY,C.LANE,C.BACHMANN,R.(1998).Distinguishing Trust and Powerin Inter organizational Relations: Formsand Façades of Trust. In (eds.), Trust within and between Organizations: Conceptual Issues and Emprical Applications. Oxford University Press. ss. 64-87.

HOSMER, L.T.(1995). Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory And Philosophical Ethics The Academy Of Management Review. 20.2, 379-403.

HOELL,R. C. (2004). The Effect Of Interpersonal Trust And Participativeness On Unıon Member Commıtment, Journal of Business and Psychology, Vol. 19, No. 2. P.161-177 http://www.jstor.org/discover/10.2307/25092894?uid=3738048&uid=2129&uid=2&uid=70&uid=4&sid=47698833003137

İPÇİOĞLU, İ.,ERDOĞAN, Z. (2006). İşletmelerde Güven, Ödül ve Takdir Sistemi ile Bilgi Yönetimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi SBE Dergisi, Sayı.26,s.14.

JONES,G., GEORGE J. (1998). The Experienceand Evolution of Trust: Implicationsfor Cooperationand Team work, Academy of Management Review, 23: 3

LAZARIC, N.(2003). TrustBuilding Inside The Epistemic Community: An InvestigationWith An Empirical Case Study. In B. Nooteboom, & F. Six (Eds.), Trust Process in Organizations: Empirical Studies of Determinants And The Process Of Trust Development. E. Elgar Publishing. U.S.A.,ss. 147-167.

KILIÇ, T, SEYMEN, O.A, (2011). Türk Turizm Sektöründe Sendikal Örgütlenme Neden Güçlü Değil? Baskın Faktörlerin Rolü Ve Etkileri Üzerine Yazınsal Bir Değerlendirme II. Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu 11-13 Mart Antalya s.144-180

KUTAL, Metin (2005). Türk Sendikacılığını Çevreleyen Olumsuz Koşullar, Özellikler Ve Yeni Bir Yapılanma İhtiyacı Çalışma ve Toplum dergisi s.11-26

MÜFTÜOĞLU, Özgür (2001). Kapitalizmde Dönüşüm Dinamikleri ve Sendikal Kriz, Sanayi Kongresi, İstanbul: TMMOB, s. 266

MAHİROĞULLARI, A. (2006). Türkiye’de Sendikalaşma Evreleri ve Sendikalaşmayı Etkileyen Unsurlar”, C.Ü, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi s.161-190

KOEHN, Daryl. (1998). Rethinking Feminist Ethics, Care, Trust And Empathy, 11 Fetter Lane, London Ec4p 4ee, First Published By Routledge, s. 97.

MİNDEK,N.(1984). An Evalution Of Determinants Of InterpersonalTrust in Task Grup, Submitted in Partial Fulfillment Of The Requirements Fort He Degree Of Masters Of Arts in Clinical Psychology, BogaziçiUniversity Library, June, s. 2

MATTHAİ, J. M. (1989). Employee Perceptions Of Trust, Satisfaction and Commitment, As Predictors of Turnover Intentions in a Mental Health Setting, s.52.

MCKNİGHT, D. H.,CUMMİNGS, L. L., CHERVANY, N. L.(1998). Initialtrustformation in new organizational relationships. The Academy of Management Review, p.23,

MCALLİSTER, D.J.(1995). Affect and Cognition Based Trust As Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. Academy of Management Journal, 38:24-59.

NOOTEBOOM, B.(2002). Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures And Figures. Birinci Basım. Cheltenham: Edward Elgar Publishing. P.1-212 [http://books.google.com.tr/books?id=sGVKr1XiHyIC& printsec=frontcover&hl=tr&](http://books.google.com.tr/books?id=sGVKr1XiHyIC&%20printsec=frontcover&hl=tr&) source=gbs\_ge\_summary\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

NEVES,P.,CAETANO,A. (2006). Social Exchange Processes in Organizational Change: The Role of Trustand Control. Journal of Change Management. 6.4, 351-364

NYHAN, R.C. (2000). “Changing The Paradigm Trustand Its Role in Puplic Sector Organization”, Amarican Review of Public Administration, Vol:30, No:1, March 87-109, SagePuplications, Inc.

ÖZBEK, M.F.(2006). Çalışma ilişkilerinde güven: yönetim politikaları, güven ve bağlılık ilişkisi konusunda bir Türkiye Kırgızistan uygulaması. Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü Bursa. S.23-35

PORTA,L.R. SILANES,F.N, SHEILİFER,A., WISHENY,R. (1996). Trust in Large Organizations, NBER (National Bureau of Economic Research) Working Paper Series. Working Paper 5864. U.K. p.1-14 http://www.nber.org/papers/w5864.pdf

PAPADOPOULOU, Panagiota, ANDREOU, Andreas, DRAKOULİS, Martakos (2001). Trustand Relationship Building in Electronic Commerge, Internet Research: Electronic Networking Applications AndPolicy, Volume 11, Number 4, pp. 322- 332, s. 323

PERKS, H.,Halliday,S.V.(2003). Sources, Signsand Signalling for Fast Trust Creation in Organisational Relationships”.European Management Journal, Vol.21,No.3, ss.338–350.

PEKCAN, A. (2010).Yöneticiye Güvenin Yenilikçi Örgütsel Vatandaslık Davranısı İle İliskisinde Örgüte Güvenin Etkisi, Doktora tezi- YÖK Tez Merkezi s.1-214

PERRY,R.W.,MANKİN,L.D. (2007). Organizational Trust, Trust in The Chief Executive and Work Satiisfaction Public Personnal Management. 36.2,165-179.

RENZL, B.(2008).TrustIn Management and Knowledge Sharing: TheMediating Effects Of Fearand Knowledge Documentation The International Journal Of Management Science Omega, Volume 36, Issue 2, April, Pages 206-220.

ROYLE,Tony (2002). Multinational Corparationsemployers Associationsand Trade Union Strategies in the German Fast-Foodİndustry” EmployeerelationsVol 24-N.4 p.437-465

RİCH, G. A.(1997). The Sales Manager as A Role Model: Effects on Trust, Job Satisfaction, and Performance of Sales people. Journal Of The Academy of Marketing Science, Vol. 25(4), 319-328.

[REED, C.](http://search.proquest.com/docview.lateralsearchlink%3Alateralsearch/sng/author/Reed%2C%2BCeleste%2BSturdevant/%24N?t:ac=231490466/fulltext/1347B73D5C78A833AD/2&t:cp=maintain/resultcitationblocks) S.,YOUNG, W., [MCHUGH, P., P](http://search.proquest.com/docview.lateralsearchlink%3Alateralsearch/sng/author/McHugh%2C%2BPatrick%2BP/%24N?t:ac=231490466/fulltext/1347B73D5C78A833AD/2&t:cp=maintain/resultcitationblocks). (1994). A comparativelook at dualcommitment: An internationalstudy[Human Relations](http://search.proquest.com/docview.lateralsearchlinkbypubid%3Alateralsearch/sng/pubtitle/Human%2BRelations/%24N/41702?t:ac=231490466/fulltext/1347B73D5C78A833AD/2&t:cp=maintain/resultcitationblocks)[47. P.10](http://search.proquest.com/docview.issuebrowselink%3Asearchpublicationissue/41702/Human%2BRelations/01994Y10Y01%2423Oct%2B1994%243b%2B%2BVol.%2B47%2B%242810%2429/47/10?t:ac=231490466/fulltext/1347B73D5C78A833AD/2&t:cp=maintain/resultcitationblocks)

REINKE,S.J. (2003).Does The Form Really Matter? Leadership, Trust, and Acceptance of the Performance Appraisal Process”, Review of Public Personnel Administration, Vol. 23, No. 1, p.23

ROUSSEAU, D. M., SİTKİN, S. B., BURT R.S. ve CAMERER C., (1998), “Not so different after all: A crossdiscipline view of trust”, Academy of ManagementReview, 23(3).p,395

Resmi Gazete- 17.01.2009 tarih ve 27113 sayıhttp://www.resmigazete.gov.tr/default.aspx

STAGNER, R.(1954). Dual allegiance as a problem in modern society. Personnel Psychology, 7, 41-47

SAYIN, U. (2009). “Güven: İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı – Bir Uygulama” Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum. s.1-108

SYDOW, Jörg (1998). Understandingthe Costitution of Interorganizational Trust”. In C.Lane, &R.Bachmann (eds.), Trust within and between Organizations: Conceptual Issuesand Emprical Applications. Oxford UniversityPress. ss. 31-62. London.

SHEPPARD, B. H.,&SHERMAN, D. M. (1998). The grammars of trust: A model and generaimplications (Special topic forum on trust in and between organizations).Academy of Management Review, 23(3), 422-437.

SOLOMON, Robert C.,FLORES. F. (2001). Güven Yaratmak. MESS Yayınları. İstanbul s.27-29

# SURFACE, Carol A. (1995). Organizational and union commitment patterns among blue collar workers: job characteristics and instrumentality as predictors. [http://books.google.com.tr/books/ about/Organizational\_and\_ union\_commitment\_patt.html?id=QMlDOAAACAAJ&redir\_esc=y](http://books.google.com.tr/books/%20about/Organizational_and_%20union_commitment_patt.html?id=QMlDOAAACAAJ&redir_esc=y) p.1-192

SITKIN, B. S.,STİCKEL,D (1996). “The Dynamics of Distrust in an Era of Quality”. In R. M. Kramer, & T. R. Tyler (eds.), Trust in Organizations: Frontiers Of Theory And Research. Thousand Oaks, CA: Sage. ss. 196-215.

SERT, Sedef (2007). İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamalarının İşçi Sendikalarına Etkisi Ve Bir UygulamaYüksek Lisans İstanbul s.1-132

ŞİMŞEK, Savaş ve TAŞÇI, Alptekin(2004). “Örgütlerde "Güven" Konsepti Ve Emniyet Örgütü’nde Güven Modellerinin Değerlendirilmesi”. Polis Dergisi, S:34

SEYMEN, Oya Aytemiz, ÇEKEN, Hüseyin (2004). Küreselleşme ve Çok uluslu işletmelerin çalışma ilişkileri üzerine etkileri, Makro ve Mikro boyutta bir değerlendirme, Süleyman Demirel Ü. İ.İ.B.F Dergi, C.9 S.2 s.53-77

# TOKOL, Aysel (2008). “Endüstri İlişkileri ve Yeni Gelişmeler” Dora Yayınevi, s.1-182

TROY, H., (2004). Trust Formation in Cross- Cultural Business- To-Business Relationships, Qualitative Market Research: An international Journal, Volume7 Number 2- pp.114-125

TSCHANNEN-M., M.,HOY, W. K. (1998).Trust İn Schools: A Conceptual And Empirical Analysis, Journal Of Educational Administration, 36, 4, s.334-352.

TAN, H.H. ve TAN,C.S.F.(2000). Toward The Differentiation Of Trust IN Supervisor And Trust İn Organization. Generic, Socialand General Psychology Monoghraph. 126.2

URHAN, B. (2005).Türkiye’de Sendikal Örgütlenmede Yaşanan Güven Ve Dayanışma Sorunları, *Çalışma ve Toplu dergisi, 2005/1 57-88,* www.calismatoplum.org/sayi4/makale2.pdf

ÜNSAL, Engin (1992). “Turizm Sektöründe İstihdam, Sendikalar ve Çalışma Barışı,” 3. İzmir İktisat Kongresi, 21. Yüzyıla Doğru Türkiye, Turizm Çalışma Grubu / Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri, (s.1-5).

WHİTENER, E.M.,BRODT, S.E., KORSGAARD, M.A.WERNER, J.M. (1998). Managers as initiators of trust: an exchange relationship frameworkfor understanding managerial trustworthy behavior, Academy of Management Review, Vol. 23, pp. 513-30.

YALINPALA, J. (2002). Küreselleşmenin Emek Piyasası ve İstihdam Üzerindeki Etkileri, Küreselleşme: İktisadi Yönelimler ve Sosyo-politik Karşıtlıklar İçinde (Der. A. Soyak), Om Yayınevi, İstanbul, s.279

YORGUN,S.(2005). Küreselleşme Sürecinde Türk Sendikacılığında Yeni Yönelişler Küreselleşme Sürecinde Türk Sendikacılığında Yeni Yönelişler Ve Alternatif Öneriler, Çalışma ve Toplum.s.137-162

YAZICIOĞLU, İ .(2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi C.8 S.30 (235-249)

YOUNG, L. ve K. DANİEL.(2003). “Affectualtrust in the workplace”. Int. J. of Human Resource Management, 14:1, February, ss.139–155.

YILMAZ, K. (2009). Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Cilt 15, Sayı 59, s: 471-490

**YAZARLAR**

Prof.Dr. Balıkesir Üniversitesi İ.İ.B.F Öğretim Üyesi, seymenoy@yahoo.com

2Öğr. Görev, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Yük. Okulu Sağ. Yön. Böl. taskinkilic79@hotmail.com